

## MANUAL DE PROCESOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES

Versión:

Fecha

Confeccionado por  
Servicio de Publicaciones

Vº Bº

Directora del Servicio de Publicaciones

## INDICE

1. DEFINICIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
2. GRUPOS DE INTERÉS / CLIENTES / USUARIOS
  - 2.1. Autor
  - 2.2. Distribuidor/librero
  - 2.3 Lector/Comprador
3. MAPA DE PROCESOS
4. ANÁLISIS DE PROCESOS CLAVE
  - 4.1 Edición
  - 4.2 Distribución
5. ANÁLISIS DE PROCESOS ESTRATÉGICOS
  - 5.1. Relaciones con otras instituciones
  - 5.2 Relaciones con los clientes: detención de necesidades
  - 5.3. Planificación
  - 5.4.Gestión Económica-Administrativa
6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SOPORTE
  - 6.1 Gestión ISBN-ISSN
  - 6.2 Formación y gestión de recursos
  - 6.3 Divulgación
7. NORMATIVA DEL ÁREA
8. ORGANIGRAMA
9. REGISTROS
  - 9.1. De Procesos Clave
  - 9.2. De Procesos Estratégico
  - 9.3 De Procesos Soporte

**1. -DEFINICIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

## **MISIÓN DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES**

El Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz tiene encomendada la evaluación y publicación de la producción científica, docente, técnica y cultura que se produce en el ámbito universitario con especial atención a la producción realizada en los distintos centros y departamentos de nuestra universidad.

Corresponde también al Servicio de Publicación la difusión y distribución de sus publicaciones a nivel nacional e internacional.

## **VISIÓN DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES**

El Servicio de Publicaciones es el medio por el cual la Universidad de Cádiz transmite y difunde la educación, la enseñanza, la investigación y la cultura a la sociedad. Su política editorial parte de su vocación pluridisciplinar y su carácter público, y se fundamenta en el compromiso con la calidad de sus publicaciones, en la transparencia en la gestión, en la autonomía de su proyecto editorial (propio, peculiar y diferenciado de otras editoriales), en la contribución al uso racional de los recursos naturales que emplea en su producción y, en definitiva, en la sintonía con la apuesta por la búsqueda de la excelencia propia de la institución universitaria. Su catálogo ofrece aportaciones novedosas, de alto nivel científico, junto a ensayos, monografías y obras de síntesis accesibles a un público lector no necesariamente especialista, interesado por el avance de la ciencia y el saber.

El Servicio de Publicaciones posee una estructura adecuada y necesaria para publicar libros y es reconocido por la profesionalidad de sus miembros, por su compromiso con la institución universitaria como referente cultural y por sus publicaciones como marca de prestigio.

El Servicio de Publicaciones se propone mantenerse como un elemento indispensable para la transmisión de la ciencia y la cultura y, con este fin, incorpora las nuevas tecnologías para aumentar la eficacia y eficiencia de su trabajo, y alcanzar una mayor proyección social del mismo, traducido en una mejora de su comunicación tanto externa como interna. En definitiva, y como el conjunto de editoriales universitarias, el Servicio de Publicaciones aspira a dar valor al trabajo de investigación mediante un desarrollo editorial riguroso, un diseño profesional y una difusión de los trabajos a nivel mundial.

## **VALORES DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES**

- Profesionalidad
- Eficiencia
- Trato considerado
- Mejora continua de procesos
- Compromiso medioambiental

## **2. -GRUPOS DE INTERÉS/CLIENTES/USUARIOS**

<b>Grupo de clientes/Usuarios</b>	Autor
<b>Servicios Actualmente prestados</b>	Información, atención, evaluación, edición libro, derechos de autor, venta al cincuenta por ciento, contacto, donación, intercambio y reseña, saldo y publicidad.
<b>Estudios o contactos realizados para identificar sus necesidades y expectativas</b>	Encuestas
<b>Procedimientos utilizados para medir el nivel de satisfacción</b>	Encuestas
<b>Necesidades que son o podría ser cubiertas desde la Unidad /Servicio</b>	Todas
<b>Expectativas para cada grupo de interés/clientes/usuarios</b>	Información, atención, evaluación, edición libro, derechos de autor, venta al cincuenta por ciento, contacto, donación, intercambio y reseña, saldo y publicidad.

<b>Grupo de clientes/Usuarios</b>	Distribuidor/Librero
<b>Servicios Actualmente prestados</b>	Información, puntualidad, economía y rapidez
<b>Estudios o contactos realizados para identificar sus necesidades y expectativas</b>	Se han mantenido contactos con los distribuidores y los librerías, que han culminado con la firma de un acuerdo o código de buenas prácticas.
<b>Procedimientos utilizados para medir el nivel de satisfacción</b>	Encuestas
<b>Necesidades que son o podría ser cubiertas desde la Unidad /Servicio</b>	Información, rapidez, economía, calidad.
<b>Expectativas para cada grupo de interés/clientes/usuarios</b>	Información, rapidez, economía, calidad, belleza, puntualidad, producto de interés atractivo



<b>Grupo de clientes/Usuarios</b>	Lector/Comprador
<b>Servicios Actualmente prestados</b>	Información (oral, telefónica., catálogo, Web), punto de venta en copistería y librerías, Venta a través del Servicio de Publicaciones, Libros a bajo coste.
<b>Estudios o contactos realizados para identificar sus necesidades y expectativas</b>	Encuestas
<b>Procedimientos utilizados para medir el nivel de satisfacción</b>	Encuestas
<b>Necesidades que son o podría ser cubiertas desde la Unidad /Servicio</b>	Todas
<b>Expectativas para cada grupo de interés/clientes/usuarios</b>	Buena información sobre los libros, rapidez, buen precio, producto de interés y atractivo, encontrar los libros en las librerías, disponibilidad.

### **3.- MAPA DE PROCESOS**

## INTRODUCCIÓN

La Gestión por procesos pretende optimizar la satisfacción del usuario y lograr los objetivos establecidos por la organización.

Para cualquier organización, la estructura de un mapa de procesos es la siguiente:

- 1. Mapa de Procesos:** establece una relación entre las actividades de la organización y los usuarios externos e internos, los proveedores y los grupos de interés a la vez que permite mejorar la coordinación entre sus elementos clave. Su estructura permite distinguir entre:
  - *Procesos estratégicos:* son aquellos mediante los cuales la organización desarrolla sus estrategias y define sus objetivos.
  - *Procesos clave:* son aquellos propios de la actividad y función de la organización.
  - *Procesos de apoyo:* son aquellos que proporcionan los medios para que los procesos clave se puedan llevar a cabo.
- 2. Documentación de procesos:** supone el punto de arranque de todo rediseño o mejora de cualquier proceso. Se trata de un “método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave, estratégicos y de apoyo.”
- 3. Equipos de Procesos:** Son fundamentales en la gestión de los procesos y su orientación hacia el usuario a través de los sistemas de revisión y control.
- 4. Rediseño y mejora de Procesos:** Son consecuencia del análisis de un proceso y tienen como objeto “incrementar la eficacia, reducir costes, mejorar la calidad y acortar los tiempos reduciendo los plazos de producción y prestación del servicio.”
- 5. Indicadores de Gestión:** miden y cuantifican los principales aspectos y sirven para que la organización “pueda conocer, controlar y mejorar su gestión.”

Sobre la base de esta gestión por procesos, se presenta el Mapa de procesos del Servicio de Publicaciones, fruto de la experiencia obtenida durante el recorrido en su primera etapa y conforme a la filosofía inherente al mapa de procesos, como es la de ser una herramienta flexible y adaptable a las distintas organizaciones, pero también a cualquiera de las etapas o situaciones que les surjan.

Esta nueva versión ha sido estudiada y elaborada por el grupo de trabajo constituido a raíz de las tareas de mejoras para el Servicio propuestas por la Unidad de la Calidad en septiembre de 2012. Fue de ahí de donde surge la necesidad de ampliar el mapa de procesos. La reflexión y las modificaciones se han llevado a cabo conjuntamente y de forma consensuada en reuniones celebradas internamente entre los meses de octubre de 2012 y marzo de 2013.





**UCA**

Universidad  
de Cádiz

MAPA DE PROCESOS DEL  
SERVICIO DE PUBLICACIONES

**PROCESOS  
ESTRATÉGICOS**

RELACIONES CON  
OTRAS  
INSTITUCIONES

RELACION CON  
LOS CLIENTES:  
DETENCIÓN DE  
NECESIDADES

PLANIFICACIÓN

GESTIÓN  
ECONÓMICA  
ADMINISTRATIVA

**PROCESOS CLAVES**

**CLIENTES**

Autor, Distribuidor/librero, Comprador/Lector

DISTRIBUCIÓN

EDICIÓN

Autor, Distribuidor/librero, Comprador/Lector

**CLIENTES**

**PROCESOS DE  
SOPORTE**

GESTIÓN DEL  
ISBN-ISSN

GESTIÓN DEL  
DÉPÓSITO LEGAL

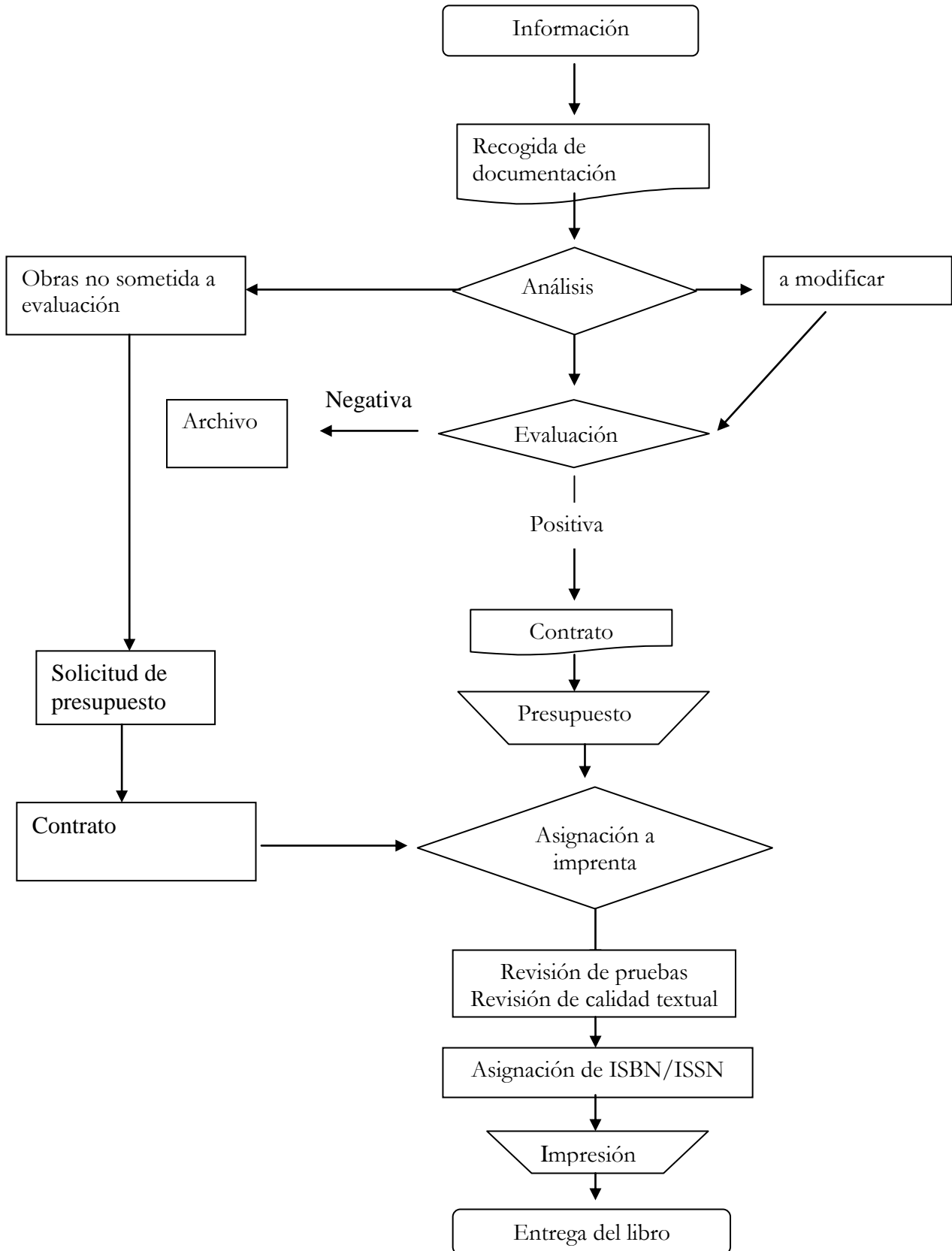
FORMACIÓN Y  
GESTIÓN DE  
RECURSOS  
HUMANOS

DIVULGACIÓN

#### **4.- ANALISIS PROCESOS CLAVES**

## 4.1 PROCESO DE EDICIÓN

### 4.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO



#### 4.1.2 FICHA DE PROCESO

<b>Nombre del proceso</b>	Edición
<b>Descripción</b>	Buena información sobre los libros, rapidez, buen precio, producto de interés y atractivo, encontrar los libros en las librerías, disponibilidad.
<b>Misión/objetivo</b>	Dar a conocer a la comunidad universitaria y al público en general un trabajo de calidad e interés contrastados.
<b>Responsable</b>	Jefe de Unidad
<b>Destinatario</b>	De un lado, el autor, que ve publicada su obra; de otro lado, el público, que logra la posibilidad de acceder a ella.
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso comienza con la evaluación del original, hasta la recepción del producto final en forma de libro impreso o digital.
<b>Entradas</b>	Original modificado. Contrato de edición. Presupuestos de maquetación e impresión.
<b>Salidas</b>	Contrato de maquetación e impresión. Pruebas de imprenta. Libro
<b>Indicadores</b>	Plazo del envío a evaluador y recibir informe. Tiempo empleado en la designación de imprenta. Plazo de entrega de las pruebas de imprenta. Plazo de corrección de las pruebas por parte del autor. Plazo de entrega del producto final.
<b>Registros</b>	Registro de originales. Fecha de evaluación. Contrato de edición. Propuestas de presupuesto. Facturas
<b>Procedimientos asociados</b>	Firma de un contrato de edición con el autor; y continuación con la solicitud de presupuestos de maquetación e impresión, la gestión del ISBN, la solicitud y asignación de Depósito Legal, la asignación del encargo de impresión a la empresa correspondiente y la supervisión de la edición (recepción y distribución de pruebas de imprenta, etc.)
<b>Aplicación informática</b>	Si



#### 4.1.3 FICHA DE INDICADORES

**INDICADOR:** PORCENTAJE DE RESPUESTAS A SOLICITUDES DE PUBLICACIONES

<b>CÓDIGO</b>	PC-SP-01
<b>NOMBRE</b>	Porcentaje de respuestas a solicitudes de publicaciones
<b>PERIODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Anual
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Porcentaje de contestaciones a solicitudes de publicación de libros que hayan sido remitidas en el plazo de seis meses desde la entrega del original para su evaluación, sobre el total de originales presentados.
<b>CÁLCULO</b>	Se ha de revisar el número de solicitudes en el plazo de un año. Se ha de contrastar la fecha de registro de la solicitud en el programa de gestión del SPUCA con la fecha en la que se le comunica al solicitante, mediante E-mail o carta, si se acepta su obra para publicarse. Se ha de aplicar la siguiente fórmula (de porcentaje): $\text{Porcentaje} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes contestadas en el plazo de los seis meses} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes}}$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	General
<b>FUENTE</b>	Impreso de solicitud y programa de gestión del SP.
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/EVIDENCIA</b>	Se puede contrastar la fecha de la solicitud en el impreso y la fecha de comunicación que figure en la carta o correo electrónico.
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	E-mail y cartas: total.
<b>HISTÓRICOS</b>	Sí existen
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Publicaciones
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de Unidad
<b>VERSIÓN</b>	Primera versión: Febrero 08
<b>FECHA EN LA QUE SE REALIZA LA FICHA</b>	Octubre 2012

**INDICADOR:** PORCENTAJE DE PUBLICACIONES IMPRESAS

<b>CÓDIGO</b>	PC-SP-02
<b>NOMBRE</b>	Porcentaje de publicaciones impresas
<b>PERIODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	anual
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Porcentaje de publicaciones que, habiendo requerido de maquetación, hayan sido impresas en el plazo de nueve meses, descontados los periodos de corrección de pruebas y tras la firma del contrato.
<b>CÁLCULO</b>	Se ha de revisar las fechas de los contratos y contrastarlas con las fechas de entrega de los libros por la imprenta, y se ha de aplicar la siguiente fórmula (de porcentaje): $\frac{\text{N}^\circ \text{ de publicaciones realizadas dentro de los nueve meses}}{\text{N}^\circ \text{ de publicaciones}} \times 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	General
<b>FUENTE</b>	Contrato de autor (en su defecto, escrito o correo electrónico en el que se envía la tripa o texto para la realización del libro) y albarán de entrega del mismo.
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/EVIDENCIA</b>	Contrastar las fuentes.
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Total
<b>HISTÓRICOS</b>	No existen
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Publicaciones
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de Unidad
<b>VERSIÓN</b>	Primera versión: Febrero 08
<b>FECHA EN LA QUE SE REALIZA LA FICHA</b>	Octubre 2012

**INDICADOR:** PORCENTAJE DE PUBLICACIONES DIGITALES

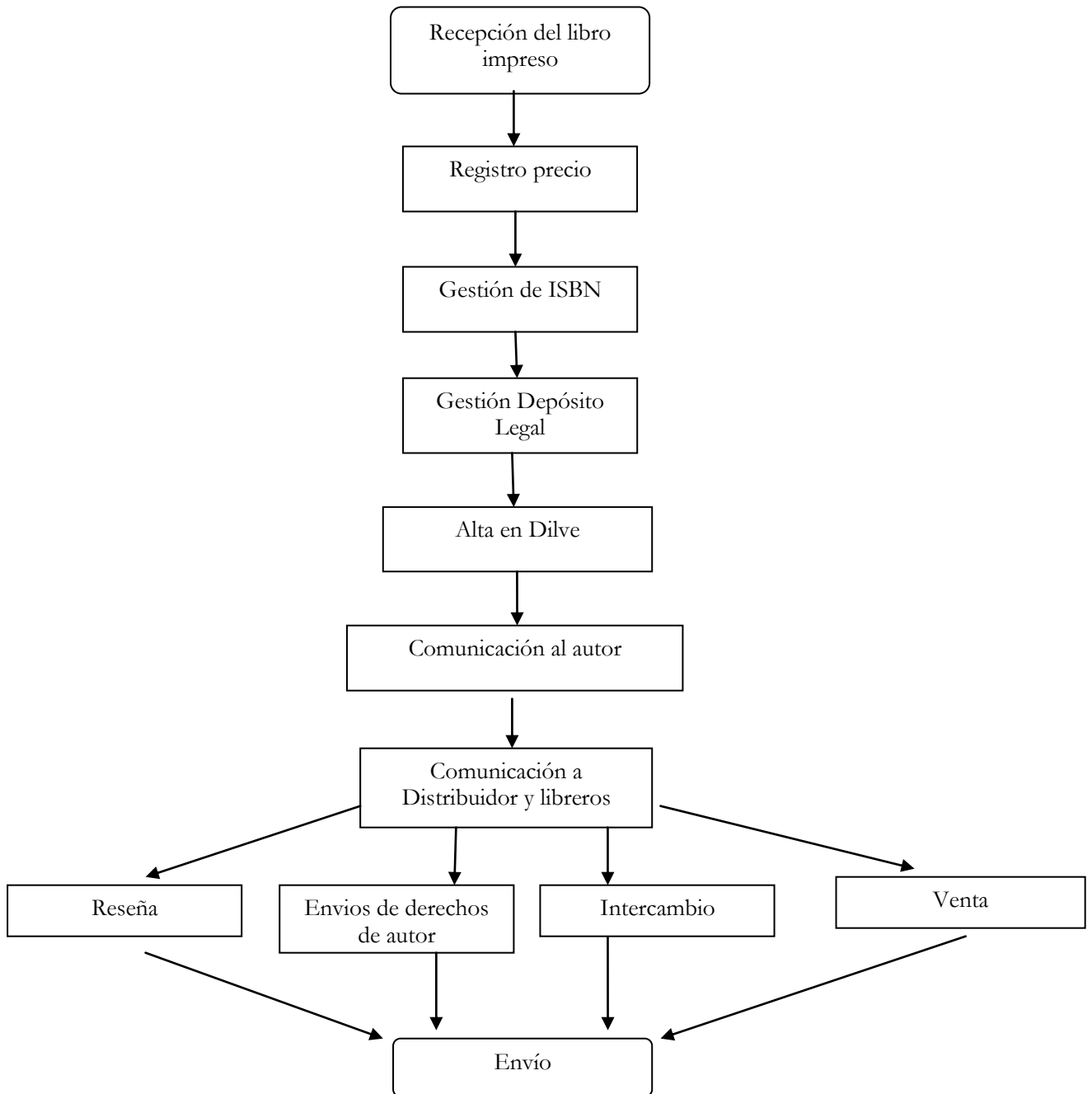
<b>CÓDIGO</b>	PC-SP-03
<b>NOMBRE</b>	Porcentaje de publicaciones digitales
<b>PERIODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	anual
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Porcentaje de publicaciones cuyos originales fueron entregados en un único archivo pdf, listos para su impresión, y que, descontadas las incidencias, hayan sido impresas en el plazo de dos meses, tras la firma del contrato, sobre el total de publicaciones editadas bajo este sistema.
<b>CÁLCULO</b>	Nº de comunicaciones realizadas en el plazo de dos meses, multiplicado por cien y dividido por el nº total de publicaciones digitales.
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	General
<b>FUENTE</b>	Fecha de contrato y albarán y/o ficha de entrega del libro.
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/EVIDENCIA</b>	Se ha de contrastar la fecha que figure en el albarán de entrega o el indicado en la ficha de recepción con la misma que figure en el contrato de edición.
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Total.
<b>HISTÓRICOS</b>	No existen
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Publicaciones
<b>RESPONSABLE</b>	Director de Secretariado de Edición y calidad / Jefe de Unidad
<b>VERSIÓN</b>	Primera versión: Febrero 08
<b>FECHA EN LA QUE SE REALIZA LA FICHA</b>	Noviembre de 07

**INDICADOR:** PORCENTAJE DE COMUNICACIONES AL AUTOR

<b>CÓDIGO</b>	PC-SP-04
<b>NOMBRE</b>	Porcentaje de comunicaciones al autor
<b>PERIODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	anual
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Porcentaje de comunicaciones realizadas al autor de una obra en primera edición, dentro del plazo de siete días, tras la recepción de la obra en el almacén, sobre el total de primeras ediciones que han tenido entrada en el mismo.
<b>CÁLCULO</b>	Se ha de revisar el número de comunicaciones realizadas en el plazo de siete días tras la recepción de la obra. y se ha de aplicar la siguiente fórmula (de porcentaje):  Nº de comunicaciones realizadas en el plazo de siete días, multiplicado por cien y dividido por el nº total de comunicaciones.
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	General
<b>FUENTE</b>	Comunicaciones hechas por escritos y correos electrónicos y albaranes y fichas der recepción de libros.
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/EVIDENCIA</b>	Se ha de contrastar la fecha que figure en el albarán de entrega o el indicado en la ficha de recepción con la misma que figure en el escrito de comunicación.
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	E-mail y cartas: total.
<b>HISTÓRICOS</b>	No existen
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Publicaciones
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de Unidad
<b>VERSIÓN</b>	Primera versión: Febrero 08
<b>FECHA EN LA QUE SE REALIZA LA FICHA</b>	Octubre 2012

## 4.2 PROCESO DE DISTRIBUCIÓN/VENTA

### 4.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO



#### 4.2.2 FICHA DE PROCESO

<b>Nombre del proceso</b>	Distribución
<b>Descripción</b>	Difusión de las obras del catálogo del Servicio de Publicaciones
<b>Misión/objetivo</b>	Dar a conocer a la comunidad científica en particular y a la sociedad en general trabajos universitarios que, ya tengan naturaleza científica o vocación divulgativa, cuentan con una calidad contrastada.
<b>Responsable</b>	Jefe de unidad, Gestor económico y Técnico especialista de almacén
<b>Destinatario</b>	Servicios Universitarios de Publicaciones. Distribuidores. Librerías
<b>Inicio/Fin</b>	Distribución e información
<b>Entradas</b>	Llamadas, E-Mail, Cartas
<b>Salidas</b>	Albaranes, facturas, E-Mail, libros
<b>Indicadores</b>	Nº de llamadas, nº de albaranes, nº de facturas, libros (donados, vendidos e intercambios)
<b>Registros</b>	Nº de catálogos impresos, boletines y folletos al año publicados
<b>Procedimientos asociados</b>	Derechos de autor, reseñas, publicidad, distribución para stock y librerías <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad, catalogo y Web</li> <li>• Venta directa <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compradores</li> <li>○ Autores</li> </ul> </li> <li>• Venta directa en librería mediante distribuidores</li> <li>• Venta en copistería</li> </ul>
<b>Aplicación informática</b>	Si

#### 4.2.3 FICHA DE INDICADORES

##### INDICADOR: PORCENTAJE DE COMUNICACIONES EFECTUADAS A DISTRIBUIDORES

<b>CÓDIGO</b>	PC-SP-05
<b>NOMBRE</b>	Porcentajes de comunicaciones efectuadas a los distribuidores mediante el envío de correo electrónico con una ficha de novedades adjunta
<b>PERIODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	mensual
<b>DESCRIPCIÓN</b>	.Porcentaje de novedades recepcionadas por el Servicio de publicaciones, comunicadas a los distribuidores en el plazo de veinte días desde su recepción.
<b>CÁLCULO</b>	Se ha de revisar el número de novedades en el plazo de un mes. Se han de contar cuales de estas novedades han sido comunicadas dentro de este plazo y se ha de aplicar la siguiente fórmula (de porcentaje): $\frac{\text{N}^\circ \text{ de novedades en el plazo de un mes comunicadas en el plazo de veinte días}}{\text{n}^\circ \text{ total de novedades entradas en almacén}} \times 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	General
<b>FUENTE</b>	correos electrónicos
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/EVIDENCIA</b>	El más evidente es el e-mail.
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	E-mail
<b>HISTÓRICOS</b>	No existen
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Publicaciones
<b>RESPONSABLE</b>	Gestor y Técnico de Almacén
<b>VERSIÓN</b>	Primera versión: Febrero 08
<b>FECHA EN LA QUE SE REALIZA LA FICHA</b>	Octubre 2012

**INDICADOR: PORCENTAJE DE LIBROS ENVIADOS**

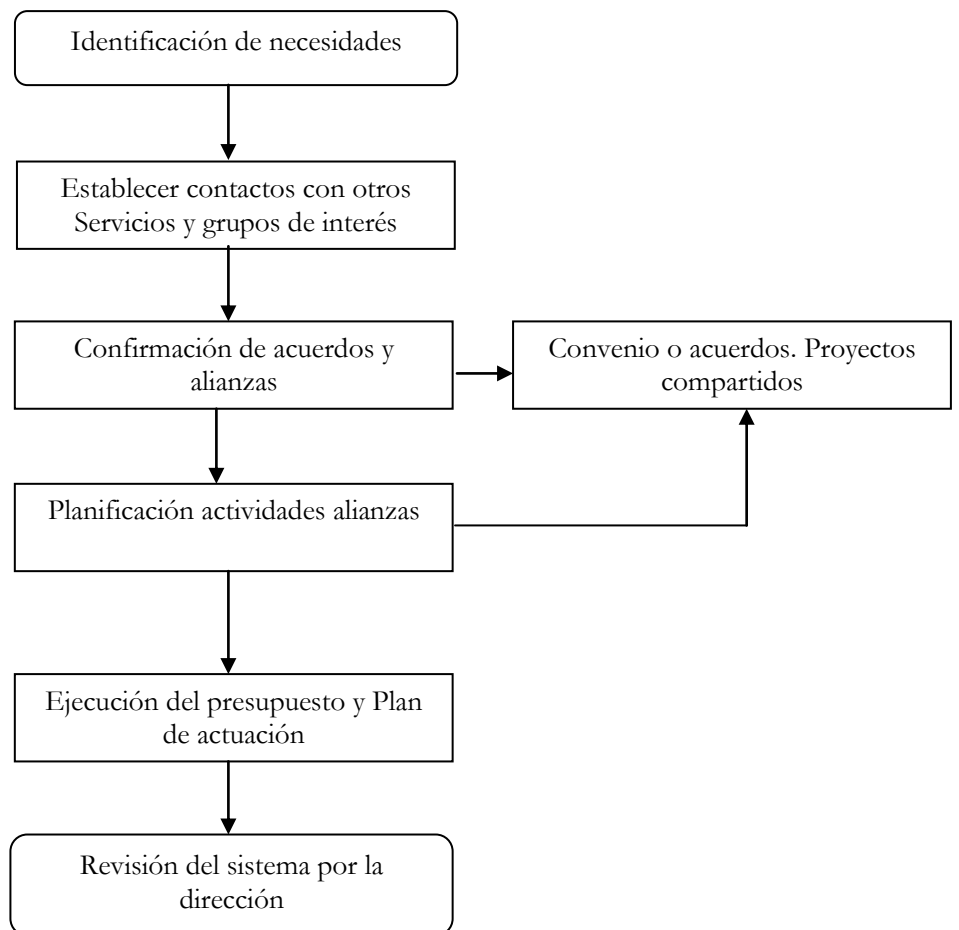
<b>CÓDIGO</b>	PC-SP-06
<b>NOMBRE</b>	Porcentaje de libros editados que son emitidos previa solicitud o acuerdo
<b>PERIODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	mensual
<b>DESCRIPCIÓN</b>	.Porcentaje de libros editados por el SP y con existencias en almacén, que son enviados, previa solicitud o acuerdo, en el plazo de veinte días.
<b>CÁLCULO</b>	Se han de revisar el número de pedidos en el plazo de un mes. Se han de contar cuales de estas solicitudes han sido contestadas en el plazo de veinte días y se han de aplicar la siguiente fórmula:  $\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes de libros que en el plazo de un mes han sido atendidas en el plazo de veinte días}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de solicitudes}} \times 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	General
<b>FUENTE</b>	correos electrónicos, cartas y llamadas telefónicas
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/EVIDENCIA</b>	El más evidente es el e-mail. Se puede contrastar la fecha del envío con la fecha de la solicitud por correo electrónico
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	E-mail
<b>HISTÓRICOS</b>	Si existen
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Publicaciones
<b>RESPONSABLE</b>	Gestor y Técnico de Almacén
<b>VERSIÓN</b>	Primera versión: Febrero 08
<b>FECHA EN LA QUE SE REALIZA LA FICHA</b>	Octubre 2012



## **5.-ANÁLISIS DE PROCESOS ESTRATÉGICOS**

## 5.1 RELACIONES CON OTROS CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS

### 5.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO



### 5.1.2 FICHA DE PROCESO

<b>Nombre del proceso</b>	Relaciones con otras entidades e instituciones
<b>Descripción</b>	Gestión de alianzas con otras instituciones con el objeto de colaborar en el logro de los fines y objetivos del Servicio de Publicaciones en el mediante coedición y/o la celebración de convenios u otros mecanismos.
<b>Misión/objetivo</b>	Obtener un mayor impacto y difusión de las obras a la vez que se reducen los costes derivados de la edición de la obra.
<b>Responsable</b>	Directora del Servicio de Publicaciones
<b>Destinatario</b>	Servicio de Publicaciones, editoriales, instituciones interesados en general, que desean colaborar en la edición y publicación de una obra
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso se inicia con los contactos para detectar la necesidad o posibilidad y culmina con la entrega de los ejemplares correspondientes o la firma del convenio.
<b>Entradas</b>	Plan estratégico, necesidades y expectativas, resultados de procesos, sugerencias.
<b>Salidas</b>	Producto de alianza, convenio o acuerdo suscrito, documento de proyectos, correos.
<b>Indicadores</b>	Número de publicaciones realizadas en colaboración con otras entidades
<b>Registros</b>	Actas de reuniones, Convenios, albaranes de entrada, albaranes de salida (en su caso)
<b>Procedimientos asociados</b>	Generación de convenio. Gestión de la Comisión Asesora
<b>Aplicación informática</b>	Aplicación propia de gestión.

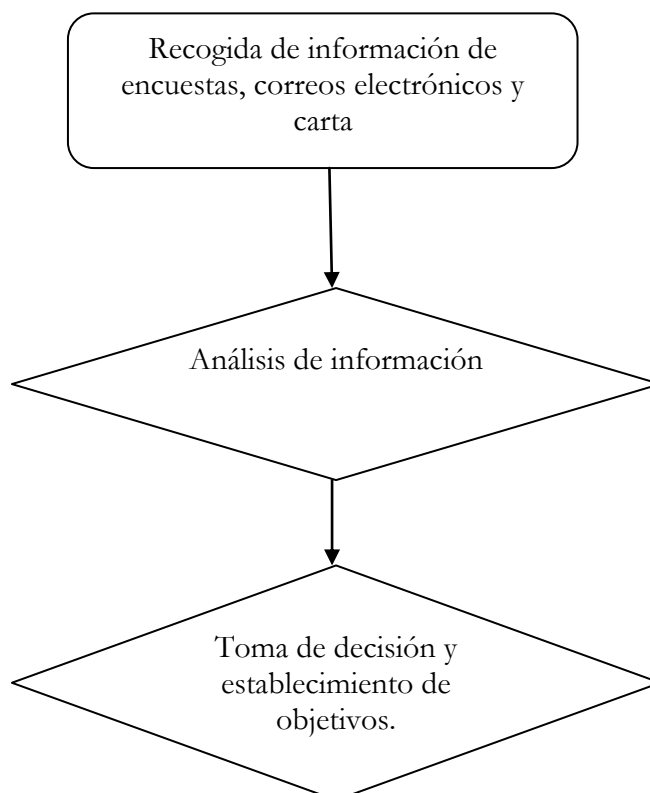
### 5.1.3 FICHA DE INDICADOR

**INDICADOR:** NUMERO DE ALIANZAS Y COEDICIONES REALIZADAS EN EL AÑO

<b>Código</b>	PE-SP-01
<b>Nombre</b>	Número de alianzas y coediciones realizadas en el año
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	
<b>Descripción</b>	Número de convenios realizados con otras entidades en materia de colaboración editorial, coediciones, o patrocinio
<b>Cálculo</b>	Nº de coediciones y alianzas establecidos
<b>Nivel de desagregación</b>	Ninguno
<b>Fuente</b>	Aplicación informática, expedientes de gestión de la edición
<b>Método de comprobación / Evidencia</b>	Memoria anual de nuestro Servicio, cubierta, contracubierta, página de derechos y ficha del libro coeditado. Convenios
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Director de Secretariado
<b>Versión</b>	
<b>Fecha</b>	

## 5.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES

### 5.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO



## 5.2.2 FICHA DE PROCESO

<b>Nombre del proceso</b>	Relaciones con los clientes: detención de necesidades
<b>Descripción</b>	Realizar encuestas a los usuarios del Servicio de Publicaciones y analizar las tendencias existentes.
<b>Misión/objetivo</b>	Detectar las necesidades de los clientes mediante el uso de encuestas y sugerencias recibidas, así como detectar las tendencias y los avances para prestar un mejor servicio a los clientes
<b>Responsable</b>	Coordinador de gestión
<b>Destinatario</b>	Autores, distribuidores, libreros y potenciales compradores
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso se inicia con el análisis de las encuestas realizadas, así como de las sugerencias formuladas, y las informaciones sobre tendencias que se reciban
<b>Entradas</b>	Encuestas, correos electrónicos, cartas, llamadas telefónicas
<b>Salidas</b>	Actas, página web, correos electrónicos
<b>Indicadores</b>	Necesidades incluidas en la planificación del Servicio de Publicaciones
<b>Registros</b>	Correos electrónicos, encuestas, acata
<b>Procedimientos asociados</b>	Realización de encuestas, análisis de tendencias.
<b>Aplicación informática</b>	

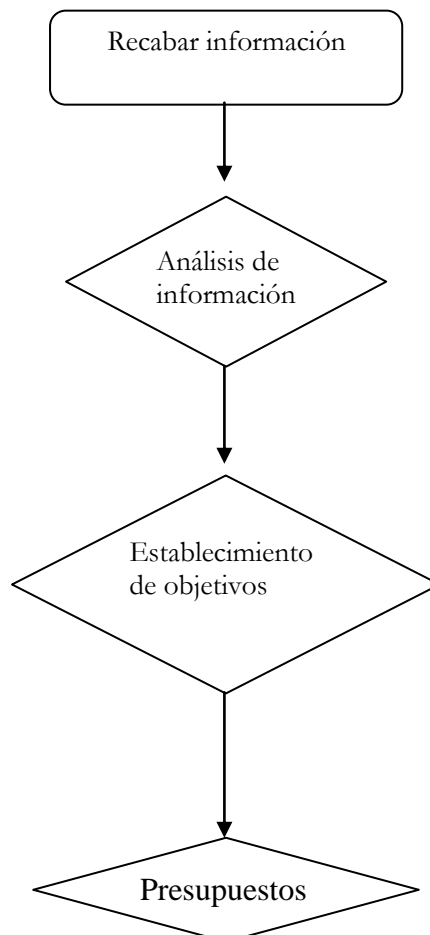
5.2.3 FICHA DE INDICADOR

INDICADOR: DETENCIÓN Y SATISFACION DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES

5.2 PLANIFICACIÓN

<b>Código</b>	PE-SP-02
<b>Nombre</b>	Detención y satisfacción de necesidades de los clientes
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	
<b>Descripción</b>	Conocer cómo son los clientes y sus motivaciones para confiar en las publicaciones del SP. Dar respuesta en la prestación de los servicios a las necesidades y expectativas establecidas por nuestros clientes
<b>Cálculo</b>	Nº de expectativas y necesidades satisfechas
<b>Nivel de desagregación</b>	Ninguno
<b>Fuente</b>	Aplicación informática, expedientes de gestión de la edición
<b>Método de comprobación</b>	El proceso se inicia con el análisis de las encuestas así como las sugerencias y finaliza comprobando aquellas que han sido incluidas en la planificación del Servicio de Publicaciones
<b>Evidencia</b>	
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Director de Secretariado
<b>Versión</b>	
<b>Fecha</b>	

5.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO



## 5.2.2 FICHA DE PROCESO

<b>Nombre del proceso</b>	Planificación
<b>Descripción</b>	Mantenimiento de reuniones para analizar la información y determinar los objetivos del Servicio de Publicaciones y elaborar los presupuesto para el ejercicio siguiente
<b>Misión/objetivo</b>	Detectar nuevas oportunidades y dirigir las actuaciones del Servicio de Publicaciones para lograr los objetivos previstos y determinar la financiación de las actuaciones que se lleven a cabo
<b>Responsable</b>	Director del Servicio de Publicaciones
<b>Destinatario</b>	Autores, compradores, distribuidores y personal del Servicio de Publicaciones
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso se inicia con las reuniones del personal para determinar los objetivos y la confección de los presupuestos.
<b>Entradas</b>	Correos electrónicos, cartas, convenios.
<b>Salidas</b>	Actas, propuesta de presupuesto.
<b>Indicadores</b>	Grado de ejecución presupuestaria. Grado de cumplimiento de los objetivos
<b>Registros</b>	Actas, Liquidación del presupuesto
<b>Procedimientos asociados</b>	Determinación de objetivos, confección de la propuesta de presupuesto
<b>Aplicación informática</b>	Aplicación Contable de la UCA.



### 5.2.3 FICHA DE INDICADOR

**INDICADOR:** NECESIDADES INCLUIDAS EN LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES

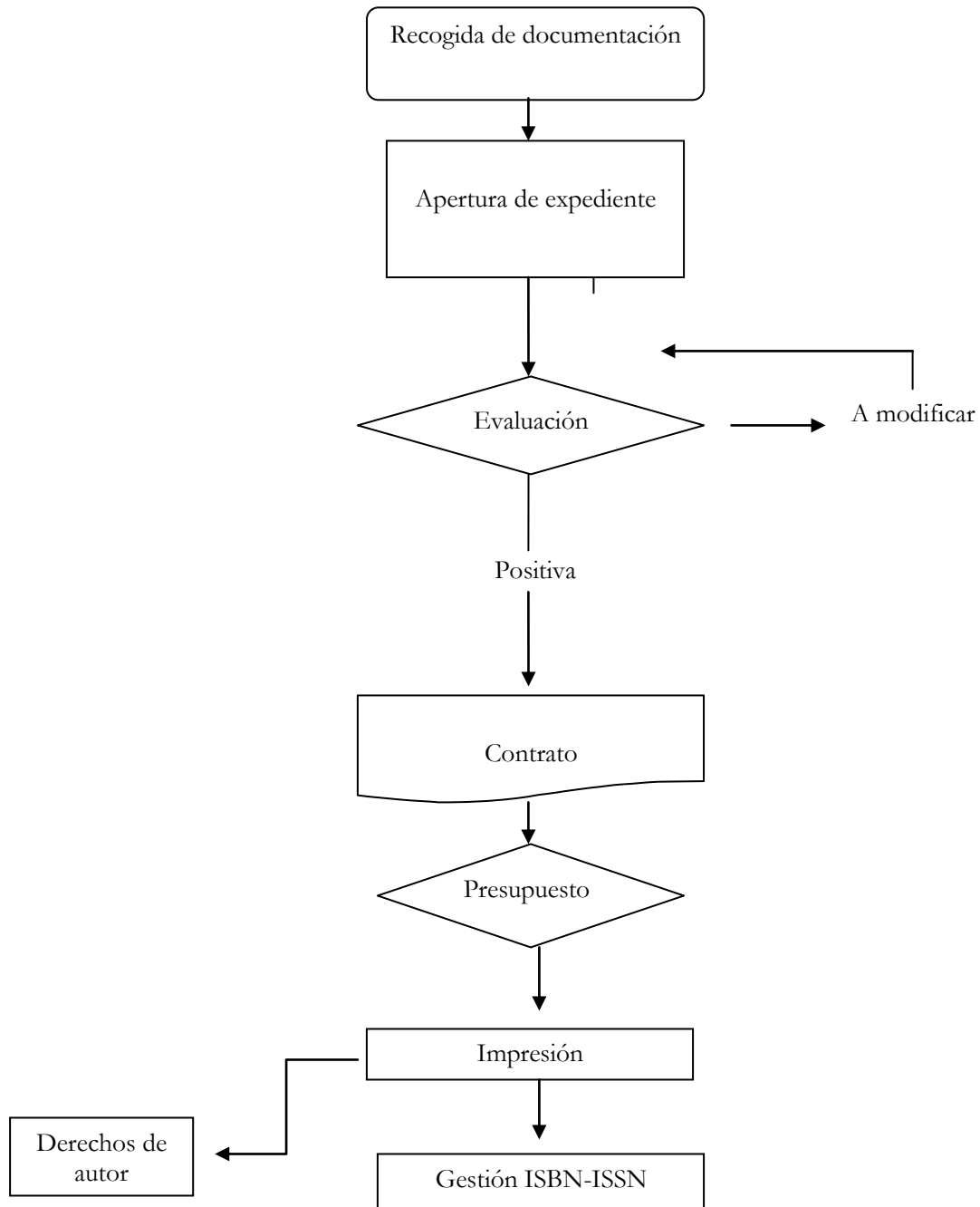
<b>Código</b>	PE-SP-03
<b>Nombre</b>	Necesidades incluidas en la planificación del Servicio de Publicaciones.
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Anual, 31/12 de cada año
<b>Descripción</b>	Número de acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios o adecuarse a las tendencias del mercado incluidas en la planificación del Servicio de Publicaciones.
<b>Cálculo</b>	Número de acciones incluidas
<b>Nivel de desagregación</b>	
<b>Fuente</b>	Plan de objetivos
<b>Método de comprobación / Evidencia</b>	Actas
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Director del Servicio
<b>Versión</b>	1
<b>Fecha</b>	

**INDICADOR: DOTACIONES**

<b>Código</b>	PE-SP-04
<b>Nombre</b>	Dotaciones
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Anual 31/12 de cada año
<b>Descripción</b>	Porcentaje del importe que suponen las actuaciones relacionadas con los objetivos de calidad del Servicio de Publicaciones, sobre el total del presupuesto, excluidas las dotaciones utilizadas para la edición.
<b>Cálculo</b>	Importe actuaciones relacionadas con objetivos / (Importe total del presupuesto ejecutado – gastos en edición) multiplicado por cien.
<b>Nivel de desagregación</b>	Ninguno
<b>Fuente</b>	Presupuesto
<b>Método de comprobación / Evidencia</b>	Liquidación del presupuesto. Memoria del Servicio de Publicaciones
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Coordinador de Gestión
<b>Versión</b>	1
<b>Fecha</b>	

### 5.3- GESTIÓN ECONÓMICA-ADMINISTRATIVA

#### 5.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO



### 5.3..2- FICHA DE PROCESO

<b>Nombre del proceso</b>	Gestión Económica Administrativa
<b>Descripción</b>	Realizar las gestiones de carácter económico y administrativo necesarias para la publicación y difusión de las obras del Servicio de Publicaciones, tales como la petición y adjudicación de ofertas, facturación, liquidación de derechos de autor, realización de contratos y convenios.
<b>Misión/objetivo</b>	Realizar las gestiones de carácter económico-administrativo que son necesarias para el Servicio de Publicaciones de acuerdo con la normativa vigente.
<b>Responsable</b>	Coordinador de Gestión
<b>Destinatario</b>	Autores, distribuidores, proveedores, órganos de control.
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso se inicia con la determinación de la necesidad y finaliza con su satisfacción
<b>Entradas</b>	Órdenes, eventos otros procesos
<b>Salidas</b>	Correos electrónicos, cartas, facturas, contratos, etc.
<b>Indicadores</b>	Expedientes tramitados
<b>Registros</b>	Expedientes
<b>Procedimientos asociados</b>	Gestión de presupuestos, gestión de facturas, gestión de archivo, liquidación de derechos de autor, facturación y gestión de ingresos
<b>Aplicación informática</b>	Aplicación propia de gestión. Aplicación de contabilidad

### 5.3.3-FICHA DE INDICADORES

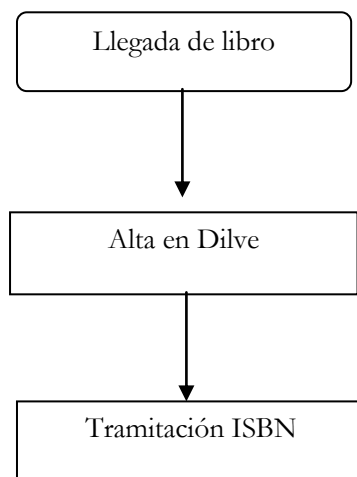
**INDICADOR:** NÚMERO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS

<b>Código</b>	PE1.1
<b>Nombre</b>	Número de expedientes tramitados
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Anual. 31/12 de cada año
<b>Descripción</b>	Número de expedientes tramitados en el año natural
<b>Cálculo</b>	$\sum$ expedientes
<b>Nivel de desagregación</b>	Por tipo de expediente
<b>Fuente</b>	Aplicación informática, expedientes de gestión de la edición
<b>Método de comprobación / Evidencia</b>	Archivo de expedientes
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Coordinador de Gestión
<b>Versión</b>	1
<b>Fecha</b>	

## **6.-ANALISIS DE PROCESOS DE SOPORTE**

## 6.1-GESTIÓN ISBN-ISSN

### 6.1.1-DIAGRAMA DE FLUJO



### 6.1.2-FICHA DE PROCESOS

<b>Nombre del proceso</b>	Gestión del ISBN - ISSN
<b>Descripción</b>	Gestión del número de ISBN o ISSN ante la agencia correspondiente
<b>Misión/objetivo</b>	Asignar y hacer público el ISBN asignado a una publicación de modo que sea fácilmente accesible por los interesados.
<b>Responsable</b>	Director de Secretariado de Calidad
<b>Destinatario</b>	Compradores, librerías, distribuidores que obtienen una identificación única de la obra que facilita su adquisición
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso se inicia con la adjudicación del ISBN y acaba con la comunicación del mismo a la Agencia
<b>Entradas</b>	Revistas, libros
<b>Salidas</b>	Formulario ISBN
<b>Indicadores</b>	Número de ISBN asignados
<b>Registros</b>	Formularios ISBN
<b>Procedimientos asociados</b>	Asignación del ISBN, Registro del ISBN
<b>Aplicación informática</b>	Aplicación propia de gestión

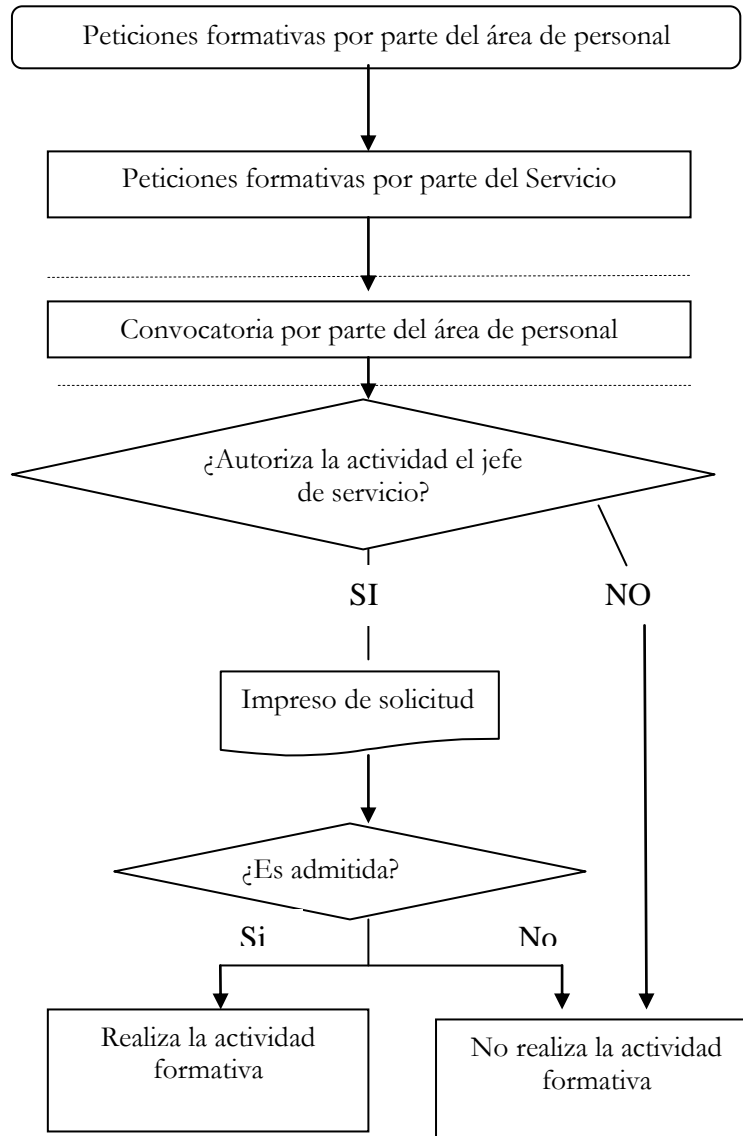


### 6.1.3-FICHA DE INDICADORES

<b>Código</b>	PS-SP-01.
<b>Nombre</b>	Número de ISBN gestionados
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Anual. 31/12 de cada año.
<b>Descripción</b>	Número de ISBN gestionados en el año natural
<b>Cálculo</b>	Cuenta de formularios ISBN gestionados en el año natural.
<b>Nivel de desagregación</b>	
<b>Fuente</b>	Archivo de ISBN
<b>Método de comprobación / Evidencia</b>	Formularios de ISBN
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Director de Secretariado
<b>Versión</b>	1
<b>Fecha</b>	

## 6.2-FORMACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### 6.2.1-DIAGRAMA DE FLUJO



## 6.2.2-FICHA DE PROCESOS

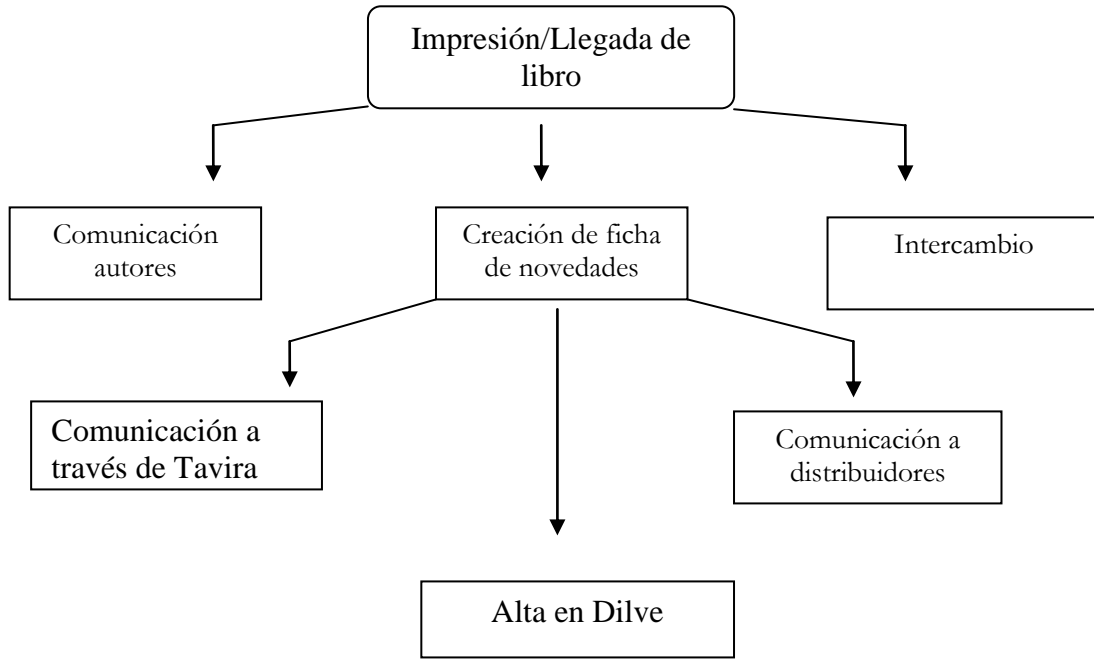
<b>Nombre del proceso</b>	Formación y gestión de Recursos Humanos
<b>Descripción</b>	Detección de las necesidades formativas del personal del Servicio de Publicaciones y realización de las actividades conducentes a su satisfacción
<b>Misión/objetivo</b>	Formar al personal del Servicio para satisfacer mejor las nuevas necesidades.
<b>Responsable</b>	Director del Servicio de Publicaciones
<b>Destinatario</b>	Personal del Servicio de Publicaciones
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso se inicia con la detección de las necesidades formativas y acaba con la realización de las acciones formativas previstas.
<b>Entradas</b>	Actas de las reuniones, objetivos
<b>Salidas</b>	Acciones realizadas
<b>Indicadores</b>	Números de acciones realizadas
<b>Registros</b>	Archivo de expedientes
<b>Procedimientos asociados</b>	Petición de actividades formativas
<b>Aplicación informática</b>	

### 6.2.3-FICHA DE INDICADORES

<b>Código</b>	PS-SP-02
<b>Nombre</b>	Acciones formativas realizadas
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Anual. 31/12/2009
<b>Descripción</b>	Número de acciones realizadas sobre el total previsto
<b>Cálculo</b>	$\Sigma$ de acciones realizadas / total de acciones previstas
<b>Nivel de desagregación</b>	Ninguno
<b>Fuente</b>	
<b>Método de comprobación</b>	/Número de peticiones de formación y nº de actividades formativas realizadas
<b>Evidencia</b>	
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Director de Secretariado
<b>Versión</b>	1
<b>Fecha</b>	

### 6.3.-DIVULGACIÓN

#### 6.3.1-DIAGRAMA DE FLUJO



### 6.3.2-FICHA DE PROCESOS

<b>Nombre del proceso</b>	Divulgación
<b>Descripción</b>	Dar a conocer las novedades publicadas y realizar el alta en las bases de datos correspondientes.
<b>Misión/objetivo</b>	Dar a conocer las novedades del Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Director de Secretariado
<b>Destinatario</b>	Compradores, distribuidores y librerías
<b>Inicio/Fin</b>	El proceso se inicia con la entrada en el almacén de las novedades y finaliza con la inclusión en las bases de datos
<b>Entradas</b>	Novedades
<b>Salidas</b>	Correos electrónicos, cartas, libros
<b>Indicadores</b>	Número de novedades comunicadas en el plazo indicado en la carta de Servicios
<b>Registros</b>	Correos electrónicos, albaranes de entrada, albaranes de salida (en su caso)
<b>Procedimientos asociados</b>	Gestión de novedades, Publicidad, Presentaciones, Comunicados, Gestión de la página Web.
<b>Aplicación informática</b>	Aplicación propia de gestión

### 6.3.3-FICHA DE INDICADORES

<b>Código</b>	PS-SP-03
<b>Nombre</b>	Número de novedades comunicadas dentro del plazo establecido en la Carta de Servicios
<b>Periodo y fecha de actualización</b>	Anual. 31/12 de cada año
<b>Descripción</b>	Número de novedades comunicadas dentro del plazo establecido en la Carta de Servicios sobre el total de novedades recibidas
<b>Cálculo</b>	$\sum$ de novedades comunicadas dentro del plazo establecido en la Carta de Servicios / total de novedades
<b>Nivel de desagregación</b>	Ninguno
<b>Fuente</b>	Aplicación informática, expedientes de gestión.
<b>Método de comprobación / Evidencia</b>	Albaranes de entrada, acciones de comunicación
<b>Grado de fiabilidad</b>	Alto
<b>Históricos</b>	
<b>Unidad generadora</b>	Servicio de Publicaciones
<b>Responsable</b>	Director de Secretariado
<b>Versión</b>	1
<b>Fecha</b>	

## **7. NORMATIVA DEL SERVICIO**

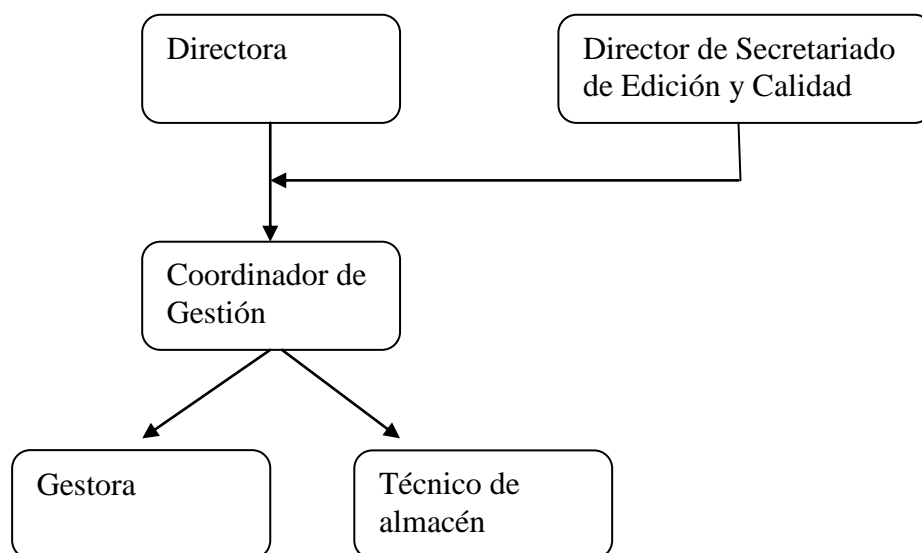


## **7.- NORMATIVA DEL SERVICIO**

- Reglamento del Servicio de Publicaciones.
- LRJ.
- Código Civil.
- Código de Comercio.
- Estatutos de la Universidad de Cádiz.
- Decreto 325/1984, de 18 diciembre 1984. Normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal de Andalucía.
- Ley 14/1966, de 18 de marzo, de prensa e imprenta.
- Ley 50/1998, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.
- Orden de 25 de marzo de 1987 por la que se regula la Agencia Española del ISBN (Sistema Internacional de Numeración de Libros).
- Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley 9/1975, de 12 de marzo, del Libro.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Cultura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal (entra en vigor el 30 de enero de 2012).

## **8. ORGANIGRAMA**

## 8.-ORGANIGRAMA



## **9.-REGISTROS**

## **9.- REGISTRO**

### **9.1- REGISTROS DE PROCESOS CLAVES**

- Expedientes de cada obra presentada
- Contratos con autores
- Presupuestos de imprentas
- Correos electrónicos
- Albaranes
- Fichas de recepción de libros
- Catálogos
- Táviras
- Reseñas
- 

### **9.2- REGISTROS DE PROCESOS ESTRATÉGICOS**

- Informe anual de revisión
- Presupuestos
- Plan estratégicos
- Objetivos
- Actas
- Encuestas
- Alianzas y convenios
- Plan estratégico

### **9.3- REGISTROS DE PROCESOS DE SOPORTE**