

"Medición de los procesos con ICASUS, herramienta para gestionar datos e indicadores"



Julia Mensaque Urbano

Anabel García Morte

Servicio de Planificación y Proyectos

V Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento 2012– 29 Noviembre

¿De QUÉ vamos a hablar?

- ¿**QUÉ** es ICASUS?
- ¿**PARA** qué sirve?
- **ICASUS** como **APLICACIÓN**:
 - **PROCESOS**: Mapa de procesos, Fichas de procesos, Flujogramas...
 - **INDICADORES**: Fichas de indicadores, Mediciones, Toma de datos...
 - **CUADROS DE MANDO**
 - **CONSULTAS AVANZADAS**

Gestión por Procesos en la BUS

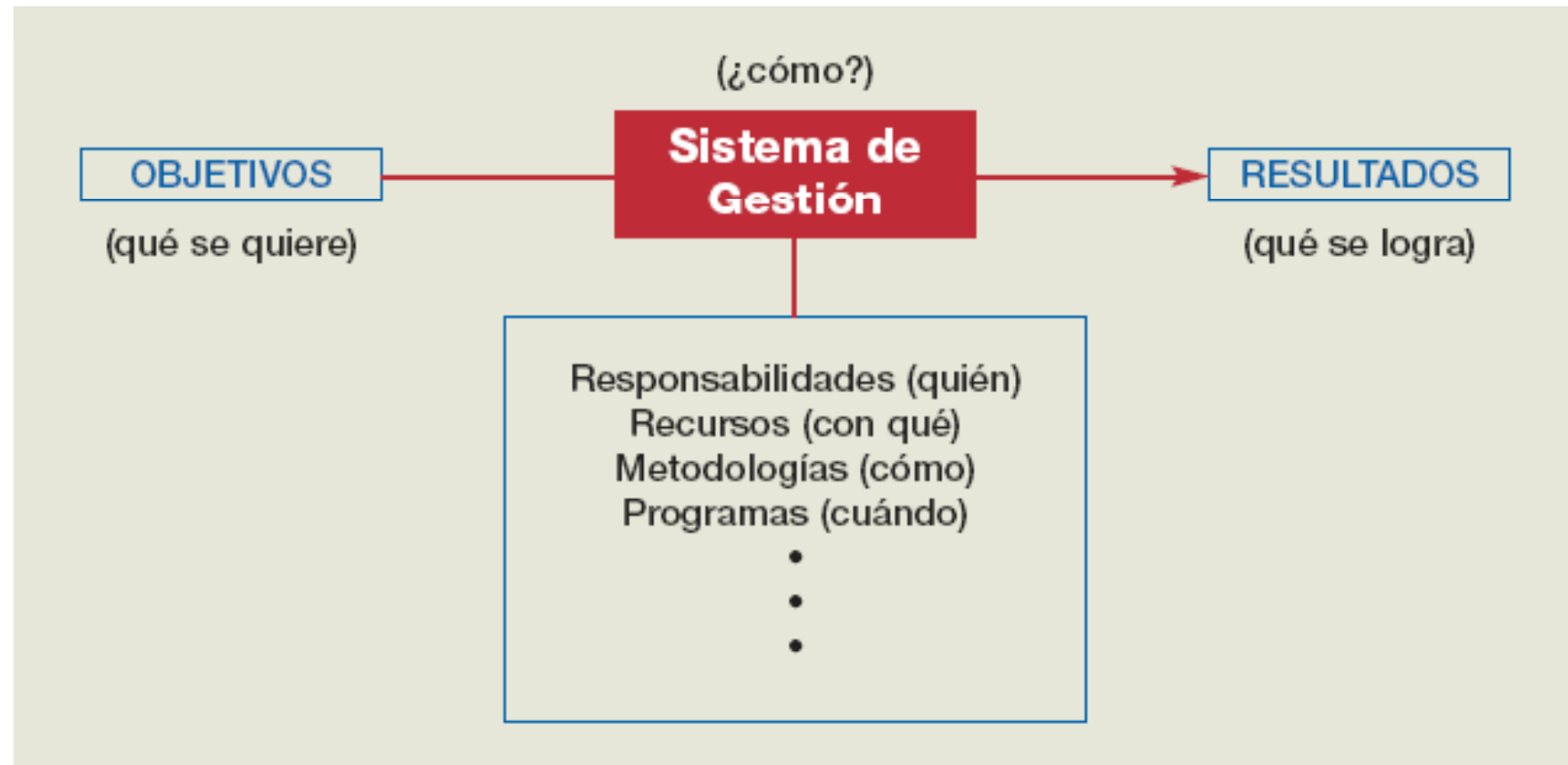


Figura 1. El Sistema de Gestión como herramienta para alcanzar los objetivos.

Herramienta para gestionar Datos e Indicadores. ICASUS

¿Qué es ICASUS?

Es una aplicación web, desarrollada por el Área de **Recursos Humanos** y la **Biblioteca** de la Universidad de Sevilla. Nos servirá como herramienta de **GESTIÓN de CALIDAD**.

Contiene **Procesos, Indicadores y Datos Absolutos** necesarios para llevar un seguimiento completo y fácil de los mismos.

La plataforma es una herramienta para **todas las Unidades y Servicios** de la **Universidad de Sevilla**, dirigido sobre todo a *gestores y personal responsable* en la toma de decisiones.

Ahora mismo nos encontramos en pleno desarrollo de la aplicación, trabajo que se está realizando el área de **RRHH** junto con la **Biblioteca**.

Después se implantará a todas las Unidades de la US

Está en fase **BETA**. Ya tenemos **mucho avanzado**

Herramienta para gestionar Datos e Indicadores. ICASUS

Historia:

2008



1ª versión

Incluía Planes y Líneas Estratégicos, Procesos, Indicadores y Tareas

No se consiguió una cohesión real entre los elementos del Sist. de Gestión

2011



Centrada en Procesos, Datos e Indicadores.

Todos los elementos del Sist. están COHESIONADOS y RELACIONADOS entre si

Módulo de CONSULTAS AVANZADAS

Fácil de UTILIZAR y MANTENER

Para qué Sirve. ICASUS

¿PARA qué sirve ICASUS?

- **Unifica y homogeniza** la información relativa a los distintos elementos que intervienen en la gestión de la calidad.

Reunirá en un solo sitio:

- **Información** sobre: Procesos, Datos e Indicadores.
- **Valores** de Datos e Indicadores.

- Ayudará a la **toma de decisiones**, gracias a que se verá la evolución de esos datos e indicadores.

Herramienta FÁCIL de utilizar
Resultados son muy GRÁFICOS

ICASUS 2.2.3

ICASUS - APLICACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Bienvenido a Icasus

Icasus es una aplicación web para la gestión de la calidad en la [Universidad de Sevilla](#).



[Iniciar sesión](#)

Para acceder al sistema es necesario ser miembro activo de alguno de los grupos de calidad de la Universidad de Sevilla y solicitar autorización de acceso al responsable de su grupo de calidad.

Icasus ha sido desarrollado por el [Área de Recursos Humanos](#) de la Universidad de Sevilla y [puede utilizarse como software libre](#).

Puede bajar una primera versión del [Manual de referencia rápida de Icasus](#) en formato PDF. Revisión disponible: 26 mayo 2010


Se accede a través de la URL , <https://leia.sav.us.es/icasusbeta/>

Se puede encontrar el enlace en la **Intrabus**: Inicio > Sistema de gestión de calidad > Política y estrategia > 2012-

Iniciar sesión con el Usuario Virtual y contraseña del **UVUS**.

ICASUS. PROCESOS

Lista de Procesos - Biblioteca Universitaria (BUS)

 Crear proceso
  Ficha de Unidad

ID	Código	Nombre	Propietario
1907	UN03-PA-GEI	Gestión de la infraestructura	JULIA MENSAQUE URBANO
1911	UN03-PA-GEE	Gestión económica	INMACULADA CARRIZOSA ESQUIVEL
1912	UN03-PA-GEP	Gestión de las Personas	ADELA VALDENEBRO GARCIA DE POLAVIEJA
1913	UN03-PC-ADQ	Adquisición	Rosario GIL GARCÍA
1914	UN03-PC-PRT	Proceso Técnico	IGNACIO VALDECANTOS LORA-TAMAYO
1915	UN03-PC-ATO	Atención y Orientación	MARIA VICTORIA PUY MORENO
1916	UN03-PC-PRE	Préstamo	MARIA VICTORIA PUY MORENO
1917	UN03-PC-ARE	Acceso a los Recursos Electrónicos	ALMUDENA PASCUAL DEL POBIL VALDENEBRO
1918	UN03-PC-INF	Información	JULIA MENSAQUE URBANO
1919	UN03-PC-FOR	Formación	INMACULADA MUÑOZ MARTINEZ
1920	UN03-PE-PLE	Planificación estratégica	ADELA VALDENEBRO GARCIA DE POLAVIEJA
1921	UN03-PE-MEC	Mejora continua	ADELA VALDENEBRO GARCIA DE POLAVIEJA
1922	UN03-PA-SGB	Sistema Integrado de Gestión de la Biblioteca	MARIA VICTORIA JIMENEZ CIVIDANES
1923	UN03-PA-IT	Informática y Tecnología	ANTONIO MARTIN MONTES

Procesos de la BUS

Responsables de los Procesos

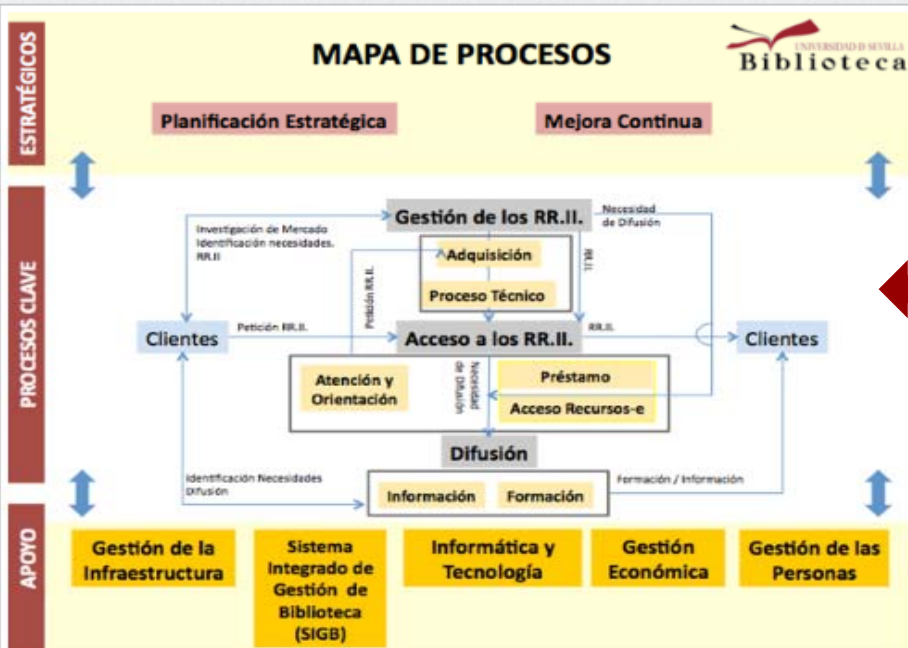


GRÁFICO MAPA PROCESOS

Mapa de Procesos en Icasus



Visión en conjunto del Sistema

Ficha del Proceso en Icasus

Ficha de Proceso: Préstamo

 Editar proceso  Listar procesos  Crear proceso  Crear indicador  Archivos  Borrar proceso

Proceso madre	Es un proceso madre				
Nombre proceso	Préstamo				
Código	UN03-PC-PRE	Versión	01	Fecha	01/05/2012
Propietario	RESPONSABLE MARIA VICTORIA PUY MORENO - Jefe de Servicio de Recursos de Información		Tipo de proceso	Operativo	
Misión	Facilitar a tiempo los Recursos de Información solicitados.		De QUÉ se trata		
Equipo de proceso	Propietario, Equipo de la Sección de Apoyo al Aprendizaje, Personas encargadas de la Coordinación del Préstamo-Préstamo interbibliotecario, Personas que atienden el Préstamo en las Bibliotecas de Área.				
Resultados clave	Satisfacción de los Clientes. Demanda gestionada. Plazo.		EQUIPO que Interviene		
Entradas / Proveedores	Petición de Información sobre RR.II. y/o Servicios. Aplicaciones.		Salidas / Clientes	Petición RR.II.	
Actividades	Localización del Recurso de Información en el sistema, entrega, devolución y colocación, renovaciones, avisos de circulación y reclamaciones de documentos no devueltos. Gestión de peticiones de préstamo interbibliotecario, préstamo CBUA y préstamo intercampus.				
Documentación	Normas de préstamo. Manuales de procedimiento de Préstamo Interbibliotecario. Manuales de Millenium Circulación. Manuales y Normativa Autopréstamo			ACTIVIDADES que se realizan en el Proceso	
Mediciones	Estadísticas de Préstamos (Millennium Web Management Reports, GTBIB).				
Registros	Encuestas. Memoria de la Biblioteca. Millennium Circulación.				

Flujogramas. Icasus



Representación GRÁFICA

ACTIVIDADES del Proceso de forma SECUENCIAL

SUBPROCESOS



Inicio > Procesos Técnicos > Adquisiciones > Compra > Monografías > Compra de monografías

Monografías

- Documentación BUS
 - **Gestión de Adquisiciones (UN03-PGAD-00)** (doc) (220 Kb)
 - **Manual de procedimiento de Solicitud de Material a Sección de Gestión de la Colección (UN03-PGAD-SMG-00)** (doc) (304 Kb)
 - Campos fijos y variables en los registros de pedido (xls) (173 Kb)
 - **Manual de procedimiento de Solicitud de Material Bibliográfico a los Proveedores (UN03-PGAD-SMP-01)** (doc) (806 Kb)
 - **Manual de procedimiento de recepción de monografías y materiales especiales por las bibliotecas (UN03-PGAD-RMC-00)** (doc) (278 Kb)
 - **Manual de procedimiento de reclamación de monografías (UN03-PGAD-REM-00)** (doc) (434 Kb)
 - Pautas de actuación ante las respuestas de los proveedores sobre las reclamaciones (doc) (73 Kb)
 - **Manual de procedimiento de facturación de monografías (UN03-PGAD-TFM-01)** (doc) (275 Kb)
 - **Manual de procedimiento para la gestión de solicitudes de compra en Millennium** (pdf) (1,04 Mb)
 - **Manual de procedimiento creación de fondos de gastos** (pdf) (531 Kb)
 - **Manual de procedimiento de para la elaboración de boletines de "Últimas Adquisiciones"** (pdf) (213 Kb)
 - **Manual de procedimiento de creación de Boletines de Novedades** (doc) (394 Kb)
 - Programa para la creación de Boletines de Novedades (rar) (7Mb)
- Modelos de cartas a proveedores
 - **Petición de documentos a proveedores fuera de concurso** (doc) (20.5 Kb)

Ficheros que documenten el proceso: Subprocesos, Manuales, guías de procedimiento, etc.

Archivos asociados al proceso
Título
Flujograma del Proceso (A) *
Flujograma del Proceso (B)
Flujograma del Proceso (C)

Manuales de procedimiento, Instrucciones técnicas, etc. en un SITIO ÚNICO, no dispersos en Intrabus

Indicadores

Sistema de Gestión por Procesos, no se puede entender sin llevar a cabo un Seguimiento y Medición de los procesos y ver qué se está obteniendo y si cubren los objetivos planteados. ➡ **ORIENTAR LAS MEJORAS**

Indicadores, expresión numérica **representativa** de la consecución de un RESULTADO (por si misma o junto a otros indicadores). Deberán ser acordes a la misión del proceso.

- No están aislados, se relacionan con otros indicadores de otros procesos que nos da una visión de conjunto para tomar decisiones más adecuadas
- Deben estar perfectamente definidos tanto el nombre, la forma de cálculo, responsables de medición, etc.

Para MEJORAR es necesario MEDIR

Medir con ICASUS

Tendremos las mediciones bien **DEFINIDAS** y **HOMOGENEIZADAS**

Será una tarea **FÁCIL** y **PROGRAMADA**

Tendremos los valores **LOCALIZADOS** y listos para ser **CONSULTADOS** en cualquier momento

PERSONIFICAR: Indicadores, Datos, Cuadros de Mando, etc.

De dónde partimos

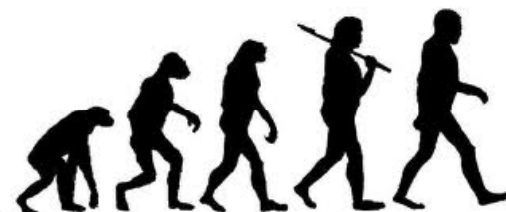


Dónde estamos



A dónde vamos

EVOLUCIÓN










Indicadores en Icasus

Indicadores asociados al proceso			
Código	Indicador	Responsable	Acciones
UN03-I01-PC-PRE	Préstamos de la colección por usuario potencial *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I02-PC-PRE	Préstamos de la colección por Investigador *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I03-PC-PRE	Préstamos de la colección por estudiante *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I04-PC-PRE	Tasa de rotación de la colección *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I05-PC-PRE	Préstamos intercampus por usuario PAS +PDI *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I06-PC-PRE	Porcentaje de la tasa de éxito del préstamo interbibliotecario *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I07-PC-PRE	Tiempo medio de suministro del préstamo interbibliotecario *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I08-PC-PRE	Préstamo interbibliotecario por Investigador *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	
UN03-I09-PC-PRE	Porcentaje de autopréstamos *	MARIA VICTORIA PUY MORENO	

Flujograma del proceso	
------------------------	--

Archivos asociados al proceso	
Título	Usuario
Flujograma del Proceso (A) *	Juan Antonio Ruiz Rivas
Flujograma del Proceso (B)	Juan Antonio Ruiz Rivas
Flujograma del Proceso (C)	Juan Antonio Ruiz Rivas

Ficha de Indicadores en Icasus

 Valores de referencia
  Mostrar mediciones
  Listar todos
  Editar
  Crear
  Borrar
  Responsables medición

Código indicador

UN03-I01-PC-PRT

Proceso

UN03-PC-PRT - Proceso Técnico

Nombre indicador	Tiempo medio del proceso técnico de los documentos Tiempo medio del Proceso Técnico
Descripción	Determinar el tiempo promedio empleado en el procesamiento técnico de cada documento durante un período específico
Formulación	Calcular la mediana del tiempo transcurrido entre la fecha de recepción y la fecha de catalogación final. El cálculo de duración de documentos se determina contabilizando los días, incluyendo festivos, entre la fecha de ingreso y la fecha en la que el documento es disponible para el usuario. Se debe distinguir entre documentos en línea y documentos en soporte físico. Una vez ordenados los títulos de acuerdo con el número de días transcurridos, el tiempo medio será la cifra situada en mitad de la lista. Si el número de títulos es par, el tiempo medio es $(A+B)/2$, donde A y B son los dos valores en la mitad de la lista jerarquizada. Qué y cómo se calcula
Responsable de seguimiento	IGNACIO VALDECANTOS LORA-TAMAYO - Jefe Sección de Normalización y Procesos Responsable seguimiento: Nacho
Responsable de medición	IGNACIO VALDECANTOS LORA-TAMAYO - Jefe Sección de Normalización y Procesos Responsable medición: Nacho
Fuente de información	REBIUN, ISO B 3.2.1
Fuente de datos	Millenium Catalogación Fuente de datos: Millenium Catalogación
Histórico	2008
Interpretación	Un número menor revela un adecuado nivel de productividad del personal Valor decreciente → Es lo adecuado
Criterios EFQM	<ul style="list-style-type: none"> • 6a - Resultados en los Clientes: percepciones • -
Periodicidad	Cuatrimestral Periodicidad: cuatrimestral
Nivel de desagregación	BUS, Bibliotecas de Área Unidad generadora
Subunidades afectadas	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Área Ingenieros • Biblioteca Área Arquitectura • Biblioteca Área de Derecho y de Ciencias del Trabajo Unidades afectadas Toma de datos Desagregada

Ficha de Indicadores en Icasus

UN03-I01-PC-PRT - Tiempo medio del proceso técnico de los documentos

Interpretación: Un número menor revela un adecuado nivel de productividad del personal

Mediciones

Valores de la BUS

Mostrar Mediciones



Tiempo medio del proceso técnico de los documentos
28-11-2012 13:00:27

Las mediciones de 2012 son cuatrimestrales: 1C, 2C...

CÓMO vamos

Analizar

Decidir



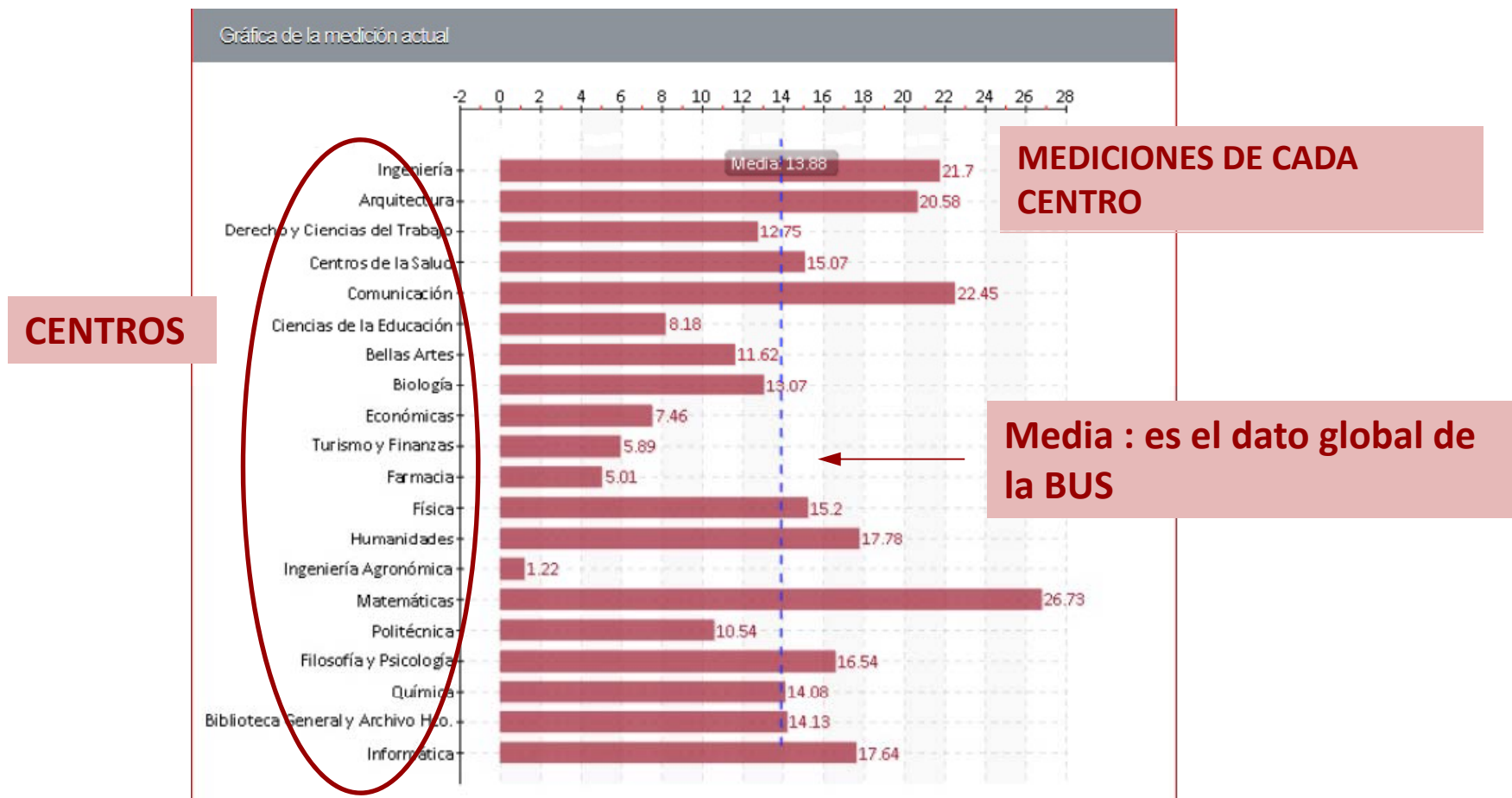
MEJORAR

Toma de Datos en Icasus

Varios casos, según quién forme parte en la toma de datos:

DESAGREGADOS: Todos los centros tendrán un valor en una medición

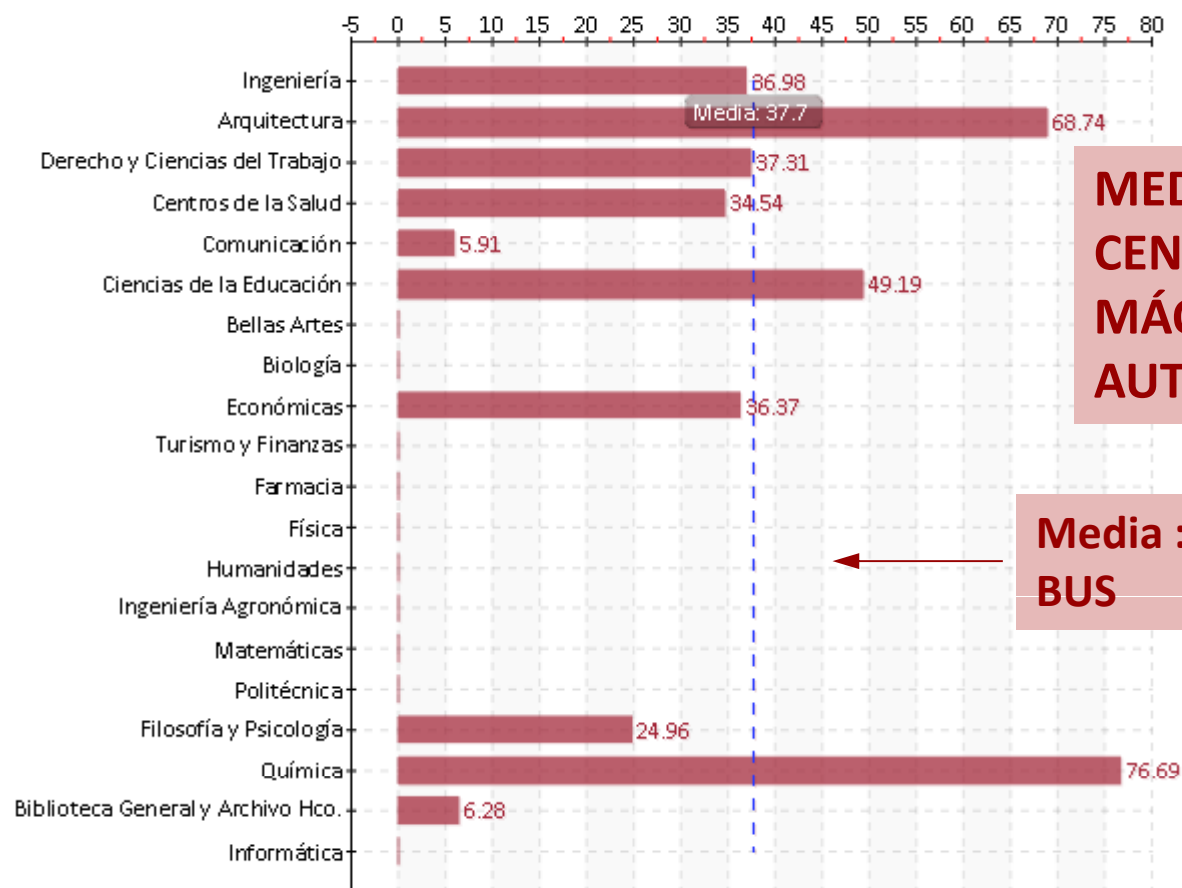
Por ejemplo. El préstamo de la colección por estudiantes



Toma de Datos en Icasus

Parcialmente DESAGREGADOS: Los valores de la medición solo lo darán algunas Bibliotecas, en este caso, no todas tienen máquinas de autopréstamo
Por ejemplo. **Porcentaje de Autopréstamo**

Gráfica de la medición actual



MEDICIONES de los CENTROS QUE TIENEN MÁQUINAS DE AUTOPRÉSTAMO

Media : es el dato global de la BUS

Toma de Datos en Icasus

SIN Desagregar: Los valores de la medición será de la BUS
Por ejemplo. **Descargas de recursos-e por usuarios propios**

UN03-I02-PC-ARE - Descargas de recursos-e por usuarios propios

[Volver a las mediciones](#) [Volver al indicador](#) [Borrar medicion](#)

Valor o conjunto de valores de la medición actual

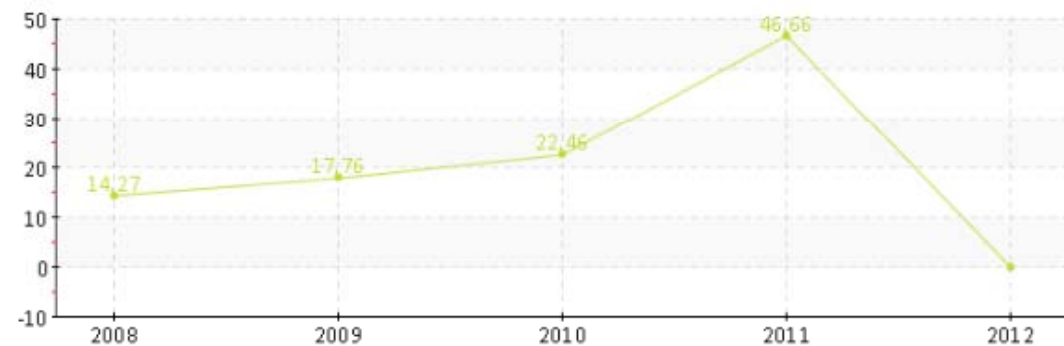
Unidad	Valor	Fecha recogida	Usuario que graba
Biblioteca Universitaria (BUS)	46.66	22-08-2012	ANA ISABEL GARCIA MORTE

Datos de la medición

Etiqueta	2011
Inicio del periodo	01-01-2011
Fin del periodo	31-12-2011
Inicio grabación	22-08-2012
Fin grabación	22-08-2012
	No se han definido valores de referenci

Mediciones

[Mostrar Mediciones](#)



Descargas de recursos-e por usuarios propios
28-11-2012 13:25:24

Cuadros de Mando en Icasus

Cuadro resumen: Biblioteca Universitaria (BUS)

Indicadores propios de la Unidad

Proceso: Gestión de la infraestructura

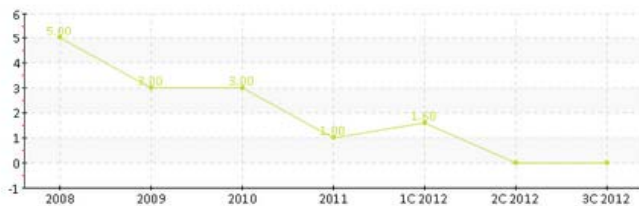
Proceso: Gestión económica

Proceso: Gestión de las Personas

Proceso: Adquisición

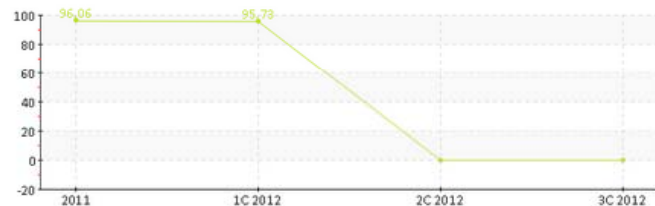
Proceso: Proceso Técnico

UN03-I01-PC-PRT - Tiempo medio del proceso técnico de los documentos
Interpretación: Un número menor revela un adecuado nivel de productividad del personal



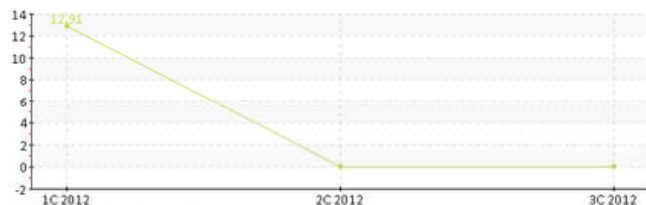
Tiempo medio del proceso técnico de los documentos
28-11-2012 13:39:14

UN03-I02-PC-PRT - Porcentaje de documentos procesados respecto a los documentos ingresados
Interpretación:



Porcentaje de documentos procesados respecto a los documentos ingresados
28-11-2012 13:39:14

UN03-I03-PC-PRT - Porcentaje de catalogaciones originales
Interpretación:



Porcentaje de catalogaciones originales

Cuadro Resumen de Indicadores

Ahora mismo: Un cuadro por PROCESO

Menú desplegable que muestra las gráficas de los indicadores de ese Proceso

Código del Indicador con enlace hacia su ficha

Se pueden crear NUEVOS Cuadros según nos convenga, para gestionar y evaluar otros servicios, unidades, etc.

PERSONALIZABLE

Cuadros de Mando en Icasus

Se pueden crear **NUEVOS Cuadros** según nos convenga, para gestionar y evaluar otros servicios, unidades , etc.

PERSONALIZABLE

GESTIÓN DE LA COLECCIÓN

UN03-I01-PC-ADQ - Tiempo medio de adquisición de documentos publicados en España

Interpretación: El indicador muestra fallos en el rendimiento de los proveedores y procedimientos. Valores bajos muestra el correcto funcionamiento.

UN03-I01-PA-GEE - Tiempo medio de tramitación de facturas

Interpretación:

UN03-I04-PC-ARE - Descargas de artículos de revistas electrónicas por Investigador

Interpretación: Es deseable una alta cantidad de descargas. Se considera positiva una cifra alta

UN03-I11-PE-PLE - Porcentaje en recursos-e respecto a la inversión en material bibliográfico

Interpretación: Es un número entre 1 y 100 que nos dará el porcentaje del gasto en recursos-e respecto al gasto en material bibliográfico

Intervienen Indicadores de Distintos Proceso: Gestión Económica, Adquisiciones, Acceso a Recursos-e, Planificación Estratégica, etc.

Estarán reunidos en un mismo Cuadro de Mando

Datos en Icasus

CUADROS DE MANDO

INDICADORES

DATOS

Muy Fácil la grabación, mantenimiento y la consulta

83 Indicadores

- Desde el año 2008 hasta ahora
- Tomados de las Memorias de la BUS y de los Anuarios Estadísticos de REBIUN
- En fase de programación para que se calculen partiendo de los datos absolutos grabados

119 Datos Absolutos

- 117 son Datos que nos solicita REBIUN todos los años en su formulario
- Desde el año 2008 hasta ahora
- Tomados de las Memorias de la BUS y de los Anuarios Estadísticos de REBIUN

Consulta Avanzada de Datos. Icasus

Novedad : Módulo de **CONSULTAS AVANZADAS** de datos e indicadores

Consulta avanzada de datos e indicadores

Parámetros de la consulta

Mostrar entradas

Buscar:

▲ Código	◇ Nombre
BUS 3.A	Puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles
BUS 5.A	Material susceptible de préstamo
R 1.1.1	Estudiantes de grado
R 1.1.2	Estudiantes de posgrado
R 1.1.3	Títulos propios y otros
R 1.2.1	Docentes con dedicación completa
R 1.2.2	Docentes con dedicación parcial
R 1.3	Personal de Administración y Servicios
R 1.4	Usuarios externos registrados
R 1.5	Usuarios consorciados

Mostrando desde 1 hasta 10 de 202 entradas

Puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles	X
Total	
Puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles	X
Económicas	
Puestos de lectura conectados a la red eléctrica para conexión de portátiles	X
Humanidades	

Permitirá:

Disponer de todos los datos e indicadores.

Crear nuevos indicadores según las necesidades

Comparar resultados

Consulta Avanzada de Datos. Icasus

CONSULTAS AVANZADAS de datos e indicadores PREDEFINIDOS

Porcentaje de autopréstamos (Total)

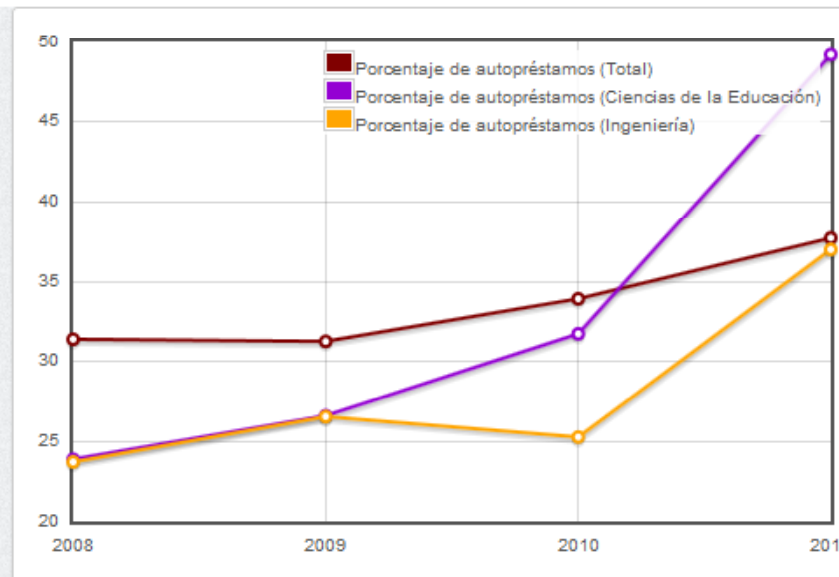
Periodo	Valor
2008	31.39
2009	31.25
2010	33.911
2011	37.697

Porcentaje de autopréstamos (Ciencias de la Educación)

Periodo	Valor
2008	23.89
2009	26.62
2010	31.73
2011	49.19

Porcentaje de autopréstamos (Ingeniería)

Periodo	Valor
2008	23.72
2009	26.56
2010	25.28
2011	36.98



Porcentaje de Autopréstamos:

Evolución desde el 2008 hasta ahora

Comparamos el Total (BUS) con Educación e Ingenieros

Consulta Avanzada de Datos. Icasus

CONSULTAS AVANZADAS de datos e indicadores A MEDIDA

PARAMETRIZA LAS CONSULTAS

Libros adquiridos para que la gente los lea con cariño

Seleccionar DATOS y/o INDICADORES

Personal investigador total

Seleccionar UNIDADES y FECHAS

Realizar operaciones aritméticas con ellos (+, -, *, /, %)

Muestra tablas y gráficas

De los **elementos** seleccionados para calcular el indicador como de los **resultados**

Ver las **ACTIVIDADES** que se realizan en cualquier momento o medir los **RECURSOS** de los que disponemos

- Transacciones de préstamo que se realizan por el personal de las bibliotecas
- Parque informático de uso interno entre la plantilla de la BUS o los centros, etc.

Icasus

Herramienta única de GESTIÓN de CALIDAD

Es nuestro Sistema de GESTIÓN de PROCESOS

Herramienta fundamental de consulta para EVALUAR y DECIDIR

QUÉ, QUIÉN, CÓMO y CÓANDO medimos

Todas nuestras cifras a un golpe de click

FÁCIL de utilizar y PERSONALIZABLE

CONSULTAS AVANZADAS

Desarrollado en la Casa, Ajustado a nuestras necesidades.



MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

Julia Mensaque Urbano

Anabel García Morte

Servicio de Planificación y Proyectos

V Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento 29.11.2012