



# 2º PLAN DE MEJORA

**DE LA BIBLIOTECA DE LA UVA**

**Desde 1 de marzo de 2012 al 31 de diciembre de 2012**

Realizado por:  
Grupo 2 de Mejora BUVA  
con la colaboración del Gabinete de Estudios y Evaluación

- Este es el 2º Plan de Mejora, emprendido por la BUVa, es para realizarlo desde el 1 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2012
- Es producto de la síntesis de las 240 acciones de mejora propuestas por el Grupo de Excelencia BUVa en el trabajo de “Análisis y diagnóstico de la BUVa”, llevado a cabo, según el modelo EFQM”, con la herramienta PERFIL.
- El Plan de Mejora ha sido realizado por el Grupo 2 de Mejora BUVa: Estrategia, compuesto por Piedad Casado y Mercedes Muñoz.
- Para su elaboración se ha contado con la ayuda de Elena Pérez, Técnico de Calidad del Gabinete de Estudios y Evaluación de la Uva.

Este Plan de Mejora se ha asumido por la Directora de la Biblioteca, en calidad además de coordinadora del mismo, y por los 9 Grupos de Mejora, que han trabajado en el 1º Plan, en reunión 1 de marzo de 2012.

Siguen los mismos componentes de los Grupos de Mejora constituidos para el Plan 2011 pero se ha abierto a la participación de todo personal BUVa

Después de abrirlos los Grupos de Mejora quedan como sigue:

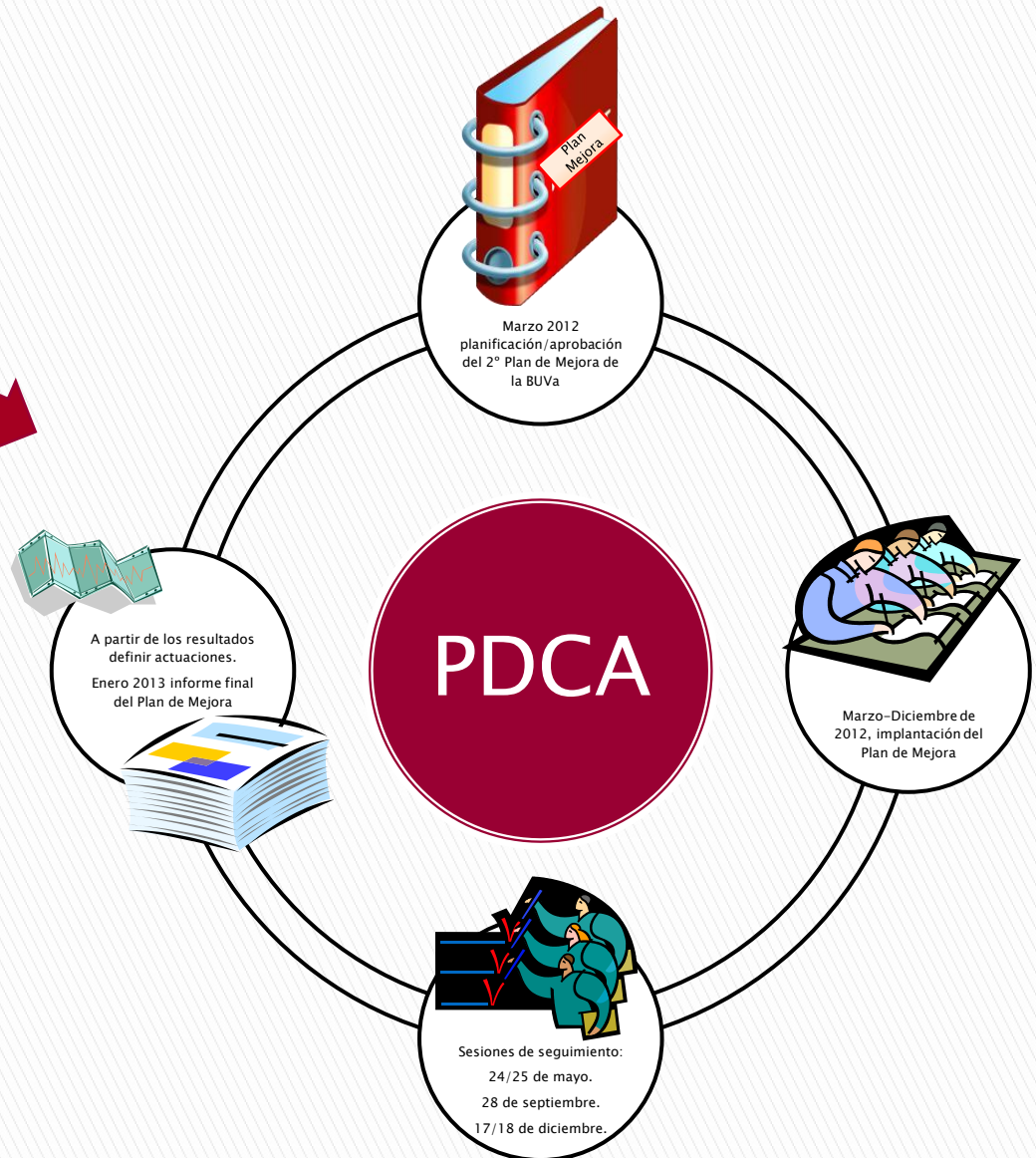
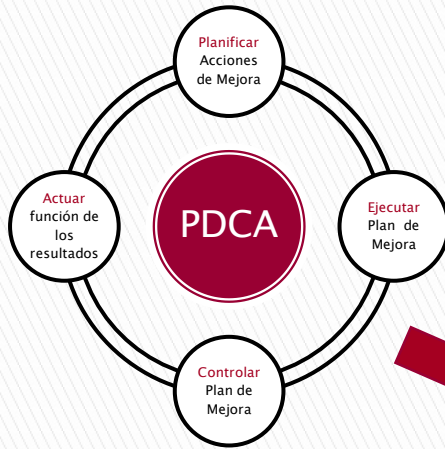
- Grupo 1: Liderazgo. Compuesto por: Paloma López de Letona (líder) y M<sup>a</sup> Ángeles Cano
- Grupo 2: Estrategia. Compuesto por: Piedad Casado y Mercedes Muñoz (líder)
- Grupo 3: Personas. Compuesto por: Ana Nieto (líder), Yolanda Cristóbal, M<sup>a</sup> Magdalena Franco y M<sup>a</sup> Ángeles Hernández
- Grupo 4: Alianzas y Recursos. Compuesto por: Isabel Lecanda (líder), Carmen Sánchez y M<sup>a</sup> Jesús de la Fuente
- Grupo 5: Productos, Procesos y Servicios. Compuesto por: Clarisa Pérez (líder), M<sup>a</sup> José Pérez y Mercedes Benito
- Grupo 6: Resultados en los clientes. Compuesto por: César Salinero (líder), Covadonga Matos y M<sup>a</sup> Luisa Fernández
- Grupo 7: Resultados en las personas. Compuesto por: Pilar Rodríguez (líder), Luz Marina Fernández y Francisco Rojo
- Grupo 8: Resultados en la sociedad. Compuesto por: Nieves Centeno (líder) y Arturo Dueñas
- Grupo 9: Resultados clave. Compuesto por: M<sup>a</sup> Ángeles Diez (líder), Beatriz García, Pilar Sanz y Fernando Morante

**Nota:**

**Rble= responsable**

**GM : Grupo de Mejora**

**GEE : Gabinete de Estudios y Evaluación UVa**



**CRITERIO 1 LIDERAZGO**

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Insuficiente funcionamiento de las comisiones de la Biblioteca Universitaria	Hacer efectivo el funcionamiento de las comisiones de la Biblioteca Universitaria contempladas en la normativa	GM 1	% de bibliotecas que cumplen con la normativa	Porcentaje del 25% Porcentaje del 50% Porcentaje del 100%	31/12/2012
Falta de definición de objetivos y de estilo en la utilización de herramientas de la red social	Institucionalizar las herramientas de la red social (guías temáticas, blogs, twitter, etc.)	GM 1	% de herramientas por objetivos definidos en servidores UVa	Porcentaje del 25% Porcentaje del 50% Porcentaje del 100%	31/12/2012

**CRITERIO 2 ESTRATEGIA**

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Deficiente funcionamiento de la aplicación bibliografía / asignatura en Almena	Enlazar la aplicación bibliografía / asignatura existente en el Catálogo Almena con las Guías Docentes de la página web de la UVA	GM 2	% de asignaturas de grado con bibliografía Conexión de la bibliografía con el catálogo ALMENA Sí/No	Porcentaje del 25% Porcentaje del 50% Porcentaje del 100% Conexión catálogo	31/12/2012
Ausencia de promoción y difusión de los servicios de la Biblioteca	Hacer un plan de Marketing	GM 2	Plan de Marketing Sí/No	Plan de Marketing	31/12/2012

## CRITERIO 3 PERSONAS

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
<p>Escasa evidencia de cómo se utilizan los canales de información</p>	<p>Desarrollar e implementar el Plan de fomento de canales de comunicación interna. Este grupo tiene encargado la realización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematizar las sesiones de bienvenida mediante la elaboración de manuales de acogida</li> <li>• Sistematizar un protocolo de despedida para las jubilaciones</li> <li>• Divulgar recomendaciones respecto al uso particular del correo electrónico.</li> <li>• Crear un manual de procedimiento para el uso del teléfono</li> </ul>	<p>GM 3</p>	<p>Porcentaje de acciones implantadas</p> <p>Grado de satisfacción con la comunicación interna</p>	<p>100% de acciones implementada</p> <p>Mejora del grado de satisfacción con la comunicación interna</p>	<p>31/12/2012</p>

## CRITERIO 4 ALIANZAS Y RECURSOS

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Necesidad de completar el plan de gestión de la colección	Completar el plan de gestión de la colección, en el aspecto de la evaluación de recursos electrónicos	GM 4	% de recursos evaluados	Porcentaje del 25% Porcentaje del 50% Porcentaje del 100%	31/12/2012
Necesidad de mejora continua de la página web	Mejorar la página web de la Biblioteca	GM 4	Mejora del diseño Sí/No Nueva estructura Sí/No Mejora contenidos Sí/No Mejora la búsqueda Sí/No	Mejora de: Diseño Estructura Contenidos Búsqueda	31/12/2012
Falta de implementar herramientas que gestionen las quejas y sugerencias	Diseñar y poner operativa una herramienta que gestione quejas y sugerencias	GM 4	Si/No	Tener operativa una herramienta que gestione quejas y sugerencias	31/12/2012



## CRITERIO 5 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Necesidad de consolidar el Plan de Formación de Usuarios	Implantación progresiva del Plan de Formación de Usuarios	GM 5	% de alumnos que reciben formación	10% de estudiantes formados. Incremento de un 2% anual.	31/12/2012
Necesidad de presencia de la BUVa en el Aula-Campus Virtual	Poner en marcha el Aula-Campus Virtual/Biblioteca e implementación	GM 5	Aula-Campus virtual Si/No	La biblioteca presente en la Aula/Campus Virtual	31/12/2012
Necesidad de visibilizar la innovación docente	Implementar el Repositorio Institucional: Objetos de aprendizaje	GM 5	Objetos de aprendizaje Si/No	Tener en marcha el Repositorio Objetos de Aprendizaje	31/12/2012

## CRITERIO 6 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Falta conocer la satisfacción de los usuarios	Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios y seguimiento de las mismas	GM 6 GEE	Definida metodología Sí/No Trabajo de campo Sí/No Análisis e Informe satisfacción usuarios Sí/No Áreas de mejora Sí/No	Metodología Trabajo de campo Análisis e informe Áreas de mejora	31/12/2012
	Establecimiento de indicadores para su seguimiento	GM 6	Listado de indicadores Sí/No	Contar con indicadores que nos midan el grado de satisfacción y su evolución	31/12/2012

## CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Falta conocer la satisfacción de las personas	Seguimiento de las encuestas de clima laboral y desempeño. Configuración de preguntas para la encuesta.	GM 7 GEE	Definida metodología Sí/No Trabajo de campo Sí/No Análisis e Informe satisfacción usuarios Sí/No Áreas de mejora Sí/No	Metodología Trabajo de campo Análisis e informe Áreas de mejora	31/12/2012
	Hacer Fichas de indicadores propuestos por ellos	GM 7	% de fichas de indicadores realizadas	25% fichas de indicadores realizadas 50% fichas de indicadores realizadas 100% fichas de indicadores realizadas	31/12/2012

**CRITERIO 8 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Falta de identificación de Bibliotecas excelentes con las que nos podamos comparar	Identificar Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores	GM 8	Posición en el ranking de bibliotecas excelentes	Conocer posición BUVa  Detectar indicadores por debajo de la media	31/12/2012

## CRITERIO 9 RESULTADOS CLAVE

Área de mejora	Acción	Rble	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Falta de definición de los procesos clave	Elaboración de un mapa de procesos clave de la BUVa	GM 9	Objetivos estratégicos Sí/No Mapa de procesos Sí/No Procesos clave Sí/No	Objetivos estratégicos Mapa de procesos Procesos clave	31/12/2012
Falta de desarrollo de los indicadores que permitan conocer los resultados operativos de la BUVa	Elaboración de fichas de indicadores	GM 9	% de fichas de indicadores realizadas	25% fichas de indicadores realizadas 50% fichas de indicadores realizadas 100% fichas de indicadores realizadas	31/12/2012
Falta de manuales de procedimiento actualizados	Actualizar los manuales de procedimientos elaborados en el año 2004	GM 9	% de procedimientos actualizados	Porcentaje del 25% Porcentaje del 50% Porcentaje del 100%	31/12/2012

## Plan de seguimiento:

El seguimiento se hará por la Dirección de la Biblioteca y por la Técnico en Calidad de la UVa

- ▶ Habrá 3 comisiones de seguimiento:
  1. Los días 24/25 de mayo. Seguimiento de Cada grupo de Mejora
  2. Los días 28 de septiembre. Seguimiento de los 9 Grupos juntos
  3. Los días 17/18 de diciembre. Seguimiento de Cada grupo de Mejora
- ▶ Se seguirá el modelo de Guía del Solicitante (Versión 4.1) del Sello de Compromiso hacia la Excelencia del Club Excelencia en Gestión, pág. 18, 21 y 22, para la “Relevancia de las acciones de mejora para la organización y definición, despliegue, etc.

## Finalización del Plan de Mejora y planteamientos para el año 2013

- ▶ El 22 de enero de 2013 habrá una reunión de todos los Grupos de Mejora para cerrar las acciones y plantear una Autoevaluación con la Herramienta PERFIL formalizada