

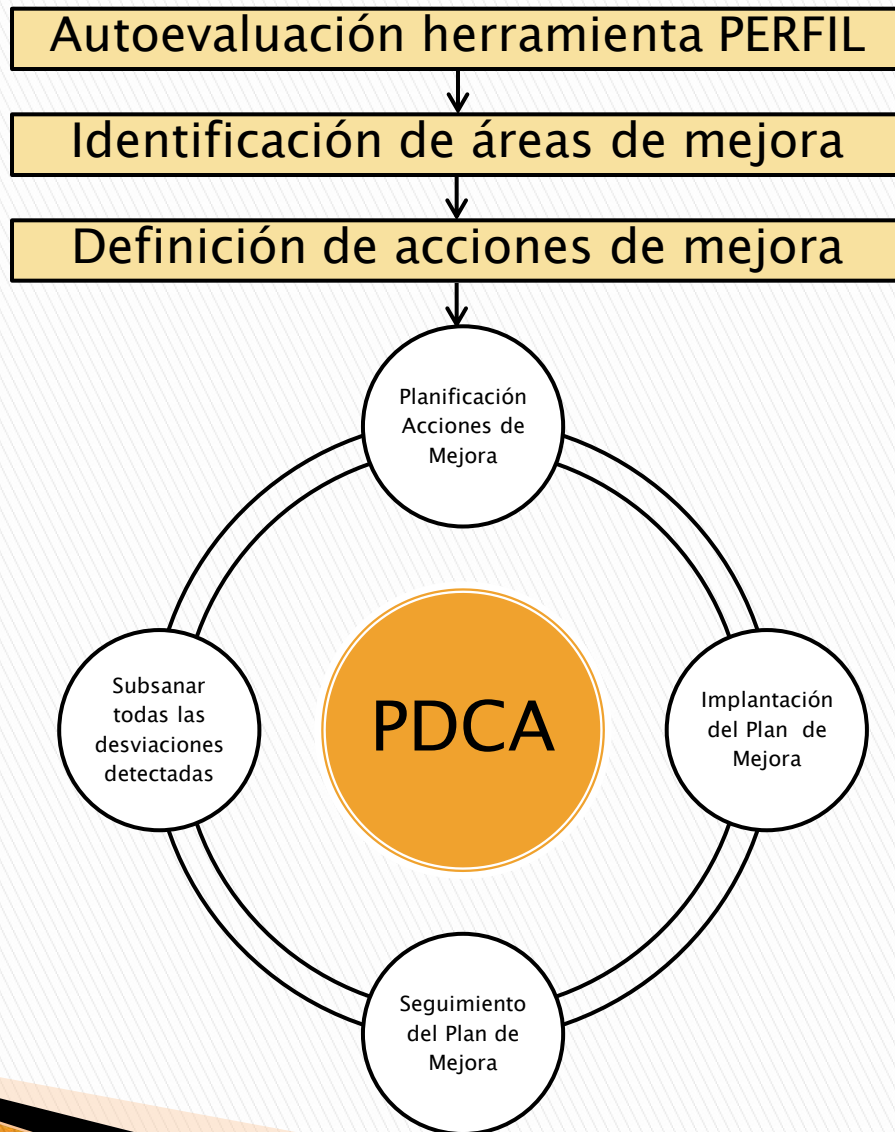


# PLAN DE MEJORA

## DE LA BIBLIOTECA DE LA UVA

Desde el 28 de octubre del 2011 al 1 de marzo de 2012

CONCEPTO	DEFINICIÓN
ÁREA DE MEJORA	Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada.
ACCIÓN DE MEJORA	Acción orientada a la eliminación o disminución de una <b>situación identificada como débil</b> tras la realización de un <b>proceso de evaluación</b> .



## EJE 1. LIDERAZGO.

**ÁREAS DE MEJORA:** *Escasa conciencia de liderazgo.*

Crear una conciencia de liderazgo en la Biblioteca Universitaria.

**ACCIONES DE MEJORA:** Identificación de los líderes de la BUva y definición de su estilo de liderazgo.  
Establecimiento de la misión, visión y valores de la BUVa, base de su cultura organizativa y plasmarlo en un documento.

## EJE 2. ESTRATEGIA.

**ÁREAS DE MEJORA:** *No está clara la definición y planificación de la estrategia.*

Establecer una estrategia definida.

**ACCIONES DE MEJORA:** Establecimiento de un Plan de Mejora que englobe las acciones propuestas por los 9 Grupos de Trabajo.

## EJE 3. PERSONAS.

**ÁREAS DE MEJORA:** *Escasa evidencia de cómo se utilizan los canales de información.*

Mejorar todos los canales de comunicación BUVa

**ACCIONES DE MEJORA:** Elaboración de un Plan de fomento de canales de comunicación

## EJE 4. ALIANZAS Y RECURSOS.

**ÁREAS DE MEJORA:** *Ausencia de información de inversiones y necesidades de equipamiento.*

Mejorar los recursos de la BUVa.

**ACCIONES DE MEJORA:** Establecimiento de una Plan de Inversiones y Equipamiento de Bibliotecas.  
Elaboración de una encuesta de satisfacción de usuarios.

## EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.

**ÁREAS DE MEJORA:** *Existen procedimientos, instrucciones de trabajo..., pero falta mejorar la organización del trabajo de la BUVa.*

Mejorar la organización del trabajo de la BUVa.

**ACCIONES DE MEJORA:** Establecimiento de un flujo de trabajo que evite las duplicidades.  
Poner en la Intranet todas las Instrucciones enviadas a los bibliotecarios organizadas por temas.  
Institucionalización de la imagen corporativa de la BUVa en la página web.  
Organización de un curso destinado a los bibliotecarios sobre formación en competencias informacionales utilizando la plataforma Moodle.



## EJE 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.

**ÁREAS DE MEJORA:** *Falta definir medidas para conocer la satisfacción de los usuarios.*

Identificación de los aspectos que más valoran los usuarios y el conocimiento de su nivel de satisfacción.

**ACCIONES DE MEJORA:** Establecimiento de encuestas de satisfacción.  
Establecimiento de un sistema de recogida y gestión de quejas.

## **EJE 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

**ÁREAS DE MEJORA:** Falta de conocimiento del grado de satisfacción del personal de la BUVa.

**ACCIONES DE MEJORA:** Elaboración de un Plan de Indicadores.

## EJE 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.

**ÁREAS DE MEJORA:** *Se conocen los grupos de interés externos, pero falta una segmentación y diferenciación.*

Identificar grupos externos.

*Se detecta un escaso compromiso institucional y de la BUVa con el medio ambiente.*

Contribuir a la sostenibilidad y al medio ambiente desde la BUVa.

**ACCIONES DE MEJORA:** Identificación de los grupos de interés externo.  
Medición y evaluación periódica de su satisfacción.  
Comprometer a la Uva en la sostenibilidad ambiental y obtener para la BUVa el sello de biblioteca verde.

## EJE 9. RESULTADOS CLAVE.

**ÁREAS DE MEJORA:** *Falta establecer medidas que permitan conocer los resultados clave.*

Ausencia de indicadores perfectamente definidos.

**ACCIONES DE MEJORA:** Elaboración de indicadores que comprenda las actividades clave de la BUVa.

## Plan de seguimiento:

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

- Hasta el 8 de noviembre: entrega de “Relevancia de las Acciones de mejora para la organización” (Pág.. 18 de Guía del Solicitante), Acción de Mejora (definición, despliegue, etc. (Pág. 21 y 22 del mismo documento)
- 1ª reunión con los Grupos de Mejora los días 29 y 30 de noviembre del 2011
- 2ª reunión con los Grupos de Mejora los días 18 y 19 de enero del 2012
- 3ª reunión con los Grupos de Mejora los días 16 y 17 de febrero del 2012

## Revisión del Plan de Mejora

- Reunión a primeros de marzo de 2012 para poner en común los avances

## Planteamiento del Plan de Mejora 2012

- Retomar, en su caso, lo que quede pendiente del plan 2011
- Iniciar nuevas acciones