



**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES-  
PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES  
Convocatoria 2002**

**PLAN DE MEJORA  
DE LA  
BIBLIOTECA  
DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



**Málaga, diciembre de 2004**



PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA  
CONVOCATORIA 2002



Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL	PLAZO (corto, medio, largo)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (1)	INDICADORES DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
<b>1. LIDERAZGO</b>					
1.1	Facilitar la participación e implicación del personal en los cambios organizativos y en los proyectos de trabajo.	Corto	EDB,	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 reuniones por biblioteca al año</li><li>• Índice de participación</li><li>• Grupos de trabajo previstos / grupos en funcionamiento</li><li>• Cobertura de plazas previstas</li></ul>	30/09/2005
1.2	Establecer reuniones periódicas de responsables académicos de la Biblioteca y el Coordinador de Bibliotecas de Área con los responsables de las bibliotecas y el resto del personal a fin de que este conozca de primera mano las líneas de actuación de la biblioteca.	Corto	VID, EDB,	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una por biblioteca cada curso</li></ul>	31/12/2005
1.3	Dotar la plaza de Director de la biblioteca universitaria.	Corto	EG, VRRHH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sí/No</li></ul>	30/06/2005
<b>2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>					
2.1	La elaboración, aprobación y aplicación de un Plan Estratégico de Bibliotecas, enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad, que coordine y homogenice el funcionamiento y estructura de las distintas bibliotecas de la Universidad, estableciendo líneas de trabajo, prioridades, y formas de participación en la gestión de las bibliotecas.	Corto	EG, CG, EDB, , DSCPE, Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación del Grupo de Trabajo</li><li>• Elaboración del borrador</li><li>• Difusión del borrador</li><li>• Aprobación</li><li>• Publicación del Plan</li></ul>	31/12/2005

2.2	La elaboración y aprobación de un reglamento común.	Corto	EG, CG, EDB, Personal .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Aprobación</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	31/12/2005
2.3	Estructurar procedimientos para la definición y seguimiento de los objetivos anuales.	Corto	EDB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de los órganos bibliotecarios</li> </ul>	31/12/2005
2.4	Plan de Comunicación, que contemple especialmente:	Corto	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	31/12/2005
	a) Mejorar los canales y formas de comunicación entre la Biblioteca y los alumnos, docentes e investigadores, así como con usuarios externos.	Medio	EDB, DDD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones realizadas</li> </ul>	31/12/2005
	b) Establecer mecanismos formales de coordinación de la Biblioteca con los órganos de gobierno de las facultades y, fundamentalmente, con los directores de departamento, para potenciar la comunicación profesores y bibliotecarios.	Medio	EDB, DDD, VID	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones realizadas</li> </ul>	30/6/2006
	c) Establecimiento de un sistema de recogida de datos que permita medir las necesidades y prioridades de información de los grupos de interés e integrarlas en el desarrollo de la Política y Estrategia de la Biblioteca	Corto	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	31/03/2006
2.5	Detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia	Medio	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>	30/6/2006

### 3. GESTIÓN DE PERSONAL

3.1	La elaboración de Reglamentos y normativas que regulen en forma documentada: a. La planificación y estrategias en materia de personal. b. El funcionamiento del órgano directivo y colectivo de carácter técnico de la Biblioteca. c. La participación del EDB en los procesos de selección y promoción del personal. d. Completar los perfiles de todos los puestos y revisión periódica para adaptarlos a las nuevas necesidades. e. La implicación del personal en la mejora continua. f. Los incentivos para la plantilla.	Corto	CG, EG, EDB, Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/No</li> </ul>	30/06/2006
3.2	La evaluación y auditorias continuadas que faciliten la gestión y el análisis de: a. Los Recursos Humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos. b. Las capacidades del personal en relación con las funciones asignadas. c. La medición de "Cargas de Trabajo" para equilibrar la asignación de tareas. d. Los niveles de satisfacción del personal. e. El grado de comunicación en las unidades de trabajo y la eficacia en la delegación de funciones.	Corto	EDB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazas dotadas de la RPT</li> <li>• Encuesta al personal que contemple todos los aspectos</li> </ul>	30/06/2006
3.3	Completar íntegramente la RPT del servicio, y su revisión y puesta al día periódica.	Medio	VRRHH, EDB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/No</li> </ul>	30/06/2006
3.4	Formación del personal:				
	a) Aumentar el apoyo y financiación para asistir a cursos y jornadas externos de carácter específico.	Medio	Gabinete de Formación, EDB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de asistentes</li> </ul>	31/3/2006
	b) Disponer de los resultados de la evaluación de los cursos del Plan de Formación de la Biblioteca.	Corto	Gabinete de Formación, EDB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/No</li> </ul>	31/12/2005
	c) Promover la participación de toda la plantilla para que traslade propuestas de formación.	Corto	EDB, Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de propuestas</li> </ul>	31/12/2005
<b>4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>					
4.1	Establecer alianzas en ámbitos geográficos más amplios, sobre todo en el ámbito de la Unión Europea e Hispanoamérica, y potenciar las de áreas más próximas.	Medio	EG, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de convenios</li> </ul>	30/06/2006
4.2	Contemplar partidas extraordinarias e incrementar la dotación económica para adquisición de monografías y manuales básicos, sin que afecte al destinado a otro tipo de publicaciones.	Corto	EG, Gerencia, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir 0'7 en el INDICADOR 15 (Ver Anexo 4)</li> </ul>	30/06/2006 y siguientes

4.3	Facilitar a la Biblioteca una forma de acceso ágil y directa a la información sobre el estado de pagos y cobros con cargo a su presupuesto, en servicios como el préstamo interbibliotecario.	Corto	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/No</li> </ul>	30/06/2005
4.4	Extender el servicio a empresas y usuarios externos con la aplicación de las tarifas aprobadas, para conseguir recursos económicos adicionales	Largo	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acuerdos con financiación</li> </ul>	30/06/2006
4.5	Realizar un plan de ampliación y mejora de las instalaciones destinando financiación suficiente.	Corto	EG, EDB, VID. Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de propuestas / N° actuaciones</li> </ul>	30/06/2006
4.6	Inversión en ordenadores para la plantilla y para uso público, contemplando la renovación constante de los mismos.	Corto	EG, EDB, VID, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir 400 en el Indicador Usuario potencial/ordenador uso público</li> <li>• N° de equipos renovados</li> <li>• N° de averías</li> </ul>	30/06/2006
4.8	Inversión para atender las necesidades de mobiliario y equipamiento, especialmente en depósitos y en equipos de digitalización y multiMedio.	Corto	EG, EDB, VID, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de propuestas / N° actuaciones</li> </ul>	30/06/2006
4.9	Ofertar a concurso público la compra de monografías para aprovechar las ventajas que de ello se pueden derivar (ahorro económico, servicios de valor añadido, etc.)	Corto	Gerencia, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/No</li> </ul>	30/06/2006
4.10	Elaborar un plan general de conservación de la colección (identificar el estado de la colección, su valor patrimonial, la situación de las instalaciones y adoptar medidas sobre el uso).	Largo	Gerencia, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones</li> </ul>	30/06/2006
4.11	Desarrollar un plan de gestión y desarrollo de la colección, donde se contemple también la valoración del uso de las distintas tipologías documentales con que cuenta la biblioteca.	Medio	EDB, personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	30/06/2006
4.12	Desarrollar un plan de centralización de las colecciones bibliográficas dispersas en Departamentos.	Medio	VID, DDD, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de fondos centralizados</li> </ul>	31/12/2006

4.10	Eliminar las barreras de acceso para los discapacitados existentes en algunas bibliotecas, contando con la financiación suficiente.	Medio	VID, Vicerr. Infraestructura EDB	• N° de actuaciones	31/12/2006
<b>5. PROCESOS</b>					
5.1	Establecer indicadores sobre la evolución de los procesos y sobre el grado de satisfacción del usuario.	Medio	EDB	Sí/No	31/3/2006
5.2	Establecer métodos para el análisis de costes y valoración de la eficiencia de los procesos, incluidos estudios sobre centralización de los mismos	Medio	EDB	Sí/No	30/06/2006
5.3	Una mayor implicación institucional de los distintos sectores de la comunidad universitaria en la toma de decisiones sobre el diseño, difusión y desarrollo de nuevos productos.	Medio	CB, DDD, EDB	• N° de contactos y de comunicados	30/06/2006
5.4	Elaborar el mapa de procesos de la Biblioteca	Medio	EDB, Personal	Sí/No	30/06/2006
5.5	Elaborar manuales para los procesos que carezcan de ellos.	Medio	EDB	Sí/No	31/12/2006
<b>6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>					
6.1	Poner en marcha un plan para promover un mayor conocimiento de las necesidades de los grupos de interés a través de reuniones, entrevistas, encuestas y estudios. (ver 2.4 c)	Corto	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	31/03/2006
6.2	Establecer un protocolo común para atender quejas y sugerencias	Corto	EDB	Sí/No	30/06/2006
6.3	Elaborar un plan de marketing de los servicios haciendo especial esfuerzo con los estudiantes. (véase 2.4)				

6.4	Desarrollar un plan integral de formación de usuarios a todos los niveles	Corto	EDB, VID, DDD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>Elaboración del borrador</li> <li>Difusión del borrador</li> <li>Publicación del Plan</li> </ul>	30/06/2006
6.5	Desarrollar el servicio de información bibliográfica y de referencia, destinando para ello los recursos necesarios.	Corto	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de bibliotecas que prestan el servicio</li> <li>Nº de obras de referencia</li> </ul>	30/06/2006
<b>7. RESULTADOS EN EL PERSONAL</b>					
7.1	Facilitar a la plantilla información sobre la formación externa y convocatorias existentes.	Medio	EDB, VRRHH, Gabinete de Formación	Sí/No	30/06/2006
7.2	Establecer un protocolo para atender quejas y sugerencias de la plantilla.	Corto	EDB	Sí/No	31/03/2006
7.3	Revisar la promoción del personal de biblioteca dentro del plan de la Universidad.	Corto	EDB, VRRHH	Sí/No	31/03/2006
7.4	Elaborar un plan de comunicación interna, con especial énfasis en el intercambio de información en todas las direcciones. (Véase 2.4)				
<b>8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>					
8.1	Disponer personal suficiente para los servicios orientados a la sociedad..	Medio	EDB, , VRRHH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº usuarios externos / personal</li> </ul>	30/06/2005
8.2	Ampliar el período de apertura de las bibliotecas en función de las necesidades.	Corto	VRRHH, EDB, DDD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de horas de apertura</li> </ul>	31/03/2006
8.3	Potenciar la celebración de exposiciones y la edición de catálogos de las mismas.	Largo	EG, Vicerr. Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de acciones</li> </ul>	Cada Curso
8.4	Potenciar los acuerdos con otras entidades y colectivos	Medio	EG, VID, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de acuerdos</li> </ul>	30/06/2007

8.5	Definir una lista de indicadores que constituyan una herramienta eficaz que permita valorar la repercusión del servicio en la sociedad.	Corto	EDB, DSCPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/No</li> </ul>	31/03/2006
8.6	Potenciar, en colaboración con el Vicerrectorado de Investigación y Tercer Ciclo, la búsqueda de financiación externa o la venta de servicios de información.	Medio	VID, EDB, otros servicios de la UMA relacionados con empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje del presupuesto procedente de financiación externa</li> </ul>	30/06/2007
8.7	Ofrecer formación a colectivos sociales interesados en temas relacionados con la Biblioteca y con las nuevas tecnologías	Corto	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de acciones</li> </ul>	31/03/2006
8.8	Desarrollar formulas de actuación consorciada que repercutan en la totalidad de la sociedad, y mas concretamente en la sociedad andaluza	Medio	VID, EG, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de acciones</li> </ul>	30/06/2006
8.9	Fomentar la implicación activa en los grupos de trabajo dentro del marco de REBIUN y del CBUA Medionte la presentación de proyectos	Corto	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de proyectos</li> </ul>	31/12/2005
8.10	Incrementar la información sobre los servicios disponibles para las instituciones con las que la Universidad tiene firmados convenios. (Véase 2.4)				
8.11	Desarrollo de una política de comunicación con los medios de comunicación, prensa, radio, televisión, que incremente la presencia de la biblioteca en los medios, destacando las mejoras y nuevos servicios, y por tanto la percepción social de esta y de la Universidad en general	Medio	EDB, Dirección General de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de noticias en los medios</li> </ul>	30/06/2006
<b>9. RESULTADOS CLAVE</b>					
9.1	La elaboración, aprobación y aplicación de un Plan Estratégico de Bibliotecas, enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad, que coordine y homogeneice el funcionamiento y estructura de las distintas bibliotecas de la Universidad, estableciendo líneas de trabajo, prioridades, y formas de participación en la gestión de las bibliotecas.	Corto	EG, CG, EDB, , DSCPE, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Aprobación</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	31/12/2005

9.2	Elaborar y aprobar un Reglamento para el servicio de bibliotecas.	Corto	EG, CG, EDB, , Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Aprobación</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	31/12/2005
9.3	Elaborar un plan de comunicación.	Corto	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>	31/12/2005
9.4	La consolidación del proceso de evaluación encaminado a la mejora continua.	Corto	EG, EDB, DSCPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° reuniones Comité Seguimiento</li> <li>• Informes del Comité</li> </ul>	30/06/2006
9.5	La ampliación de las sesiones de trabajo y reuniones con los grupos de interés.	Corto	Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones</li> </ul>	31/12/2005
9.6	Contar con presupuesto suficiente para atender las necesidades de los usuarios y las internas.	Corto	Gerencia	<p>INDICADOR 3 = 80 INDICADOR 11 = 25 INDICADOR 13 = 60</p>	30/06/2006
9.7	La realización de contratos de suministro de monografías potenciando los acuerdos formales con proveedores	Medio	Gerencia, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de contratos</li> </ul>	30/06/2006

**(1)**

CB: Comisión de Biblioteca (se contemplaría en el Reglamento de Biblioteca)

CG: Consejo de Gobierno

DDD: Decanos, Directores de Centros y de Departamentos

DSCPE: Dirección de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica

EDB: Equipo de Dirección de Biblioteca

EG: Equipo de Gobierno.

VID: Vicerrectorado de Investigación y Doctorado

VRRHH: Vicegerencia de Recursos Humanos

