

EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS: REQUISITOS DEL
COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD PARA LA MEJORA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.
APLICACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA.**



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

***LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES
ANDALUZAS: requisitos del Complemento de
Productividad para la Mejora y la Calidad de los
Servicios. Aplicación en la Biblioteca de la
Universidad de Almería***

Encarna Fuentes Melero

***II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas
Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010***

Contexto

- EEES
- Ley Orgánica 6/2001 de 12 diciembre de universidades:
“...La promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos, entre otros, la **mejora de la actividad** docente e investigadora y **de la gestión** de las Universidades”.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley. No hace más que profundizar en esta

Contexto. Comunidad Autónoma Andaluza

Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)

Es en el punto D. “Política de Industria de Conocimiento y Universidades”, donde se desarrolla el plan de Innovación en la Gestión de las Organizaciones Universitarias (Apartado D4).

Objetivos:

1. Reingeniería de los procesos de gestión de las Universidades andaluzas.

Acciones:

- a. Definición del mapa de procesos administrativos y de toma de decisiones de las Universidades andaluzas y desarrollo del plan de gestión de los mismos.
- b. Adaptación de la estructura organizativa del personal de administración y servicios de las Universidades a la estructura de procesos administrativos y a los flujos de trabajo (work flo derivados) de los mismos
- c. Simplificación de la gestión administrativa y burocrática de los procedimientos administrativos sobre la base del valor añadido que aporten al resultado final.

Etc

Contexto. Comunidad Autónoma Andaluza

Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)

Es en el punto D. “Política de Industria de Conocimiento y Universidades”, donde se desarrolla el plan de Innovación en la Gestión de las Organizaciones Universitarias (Apartado D4).

Objetivos:

- 2. Evaluar e inducir la mejora continua en los procesos de gestión de las Universidades andaluzas.**
- 4. Capacitación de los profesionales de las áreas de administración y servicios**

Acciones:

- Plan de gestión de los profesionales de administración y servicios en **función de las competencias necesarias...**
- Definición de las competencias necesarias del personal directivo de las universidades andaluzas

Contexto. Comunidad Autónoma Andaluza

- **Modelo de Financiación de las Universidades Públicas de Andalucía 2007-2010** (BOJ A n.146 de 25 de julio de 2007)

“Por lo que respecta al ámbito de gestión se exige, para conseguir estos objetivos, entre otros muchos el **desarrollo e implantación de un sistema de gestión por procesos y competencias** (3,25% de un total de 10%)

Contexto. Comunidad Autónoma Andaluza

Para ello define dos indicadores:

- Indicador: Implantación de un sistema de gestión por procesos corregida por el número de miembros de la comunidad universitaria afectados.
- Indicador: “Plan de gestión de los profesionales de administración y servicios de las Universidades Públicas Andaluzas en función de **competencias necesarias**, planes de desarrollo y formación, incentivos y acreditación profesional”.



Contexto. Universidades Andaluzas

Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas (CPMCS)

- Firma: Universidades Públicas de Andalucía /Organizaciones sindicales más representativas. Mayo 2007.
- IV Acuerdos de Homologación de 24 de julio de 2003
- Objetivo: facilitar los procesos de acreditación institucional en torno al EEES en el ámbito de gestión
- Impulsar la mejora continua en el ámbito de la administración y servicios vinculando los resultados en la plantilla a los objetivos que se marquen.

Contexto. Universidades Andaluzas

Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas (CPMCS)

- Se trata de un **complemento retributivo**
- Base: unidad funcional: Área, Servicio...conjunto de unidades.
- Obligación de formalizar un **compromiso por objetivos**
- Doble evaluación: interna /externa
- Superación de **cuatro tramos o niveles**

SEGUNDO NIVEL:

Lo obtendrán las unidades que:

1. Establezcan mecanismos de participación interna.

2. Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los correspondientes indicadores de cumplimiento y/o satisfacción.

3. Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal

4. Inicien la evaluación de la unidad según el modelo EFQM... o certifiquen alguno de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008

5. Sigam colaborando en la elaboración del catálogo de competencias...

6. La totalidad de las personas de la unidad realicen la correspondiente evaluación de competencias al objeto de identificar las carencias formativas...

TERCER NIVEL:

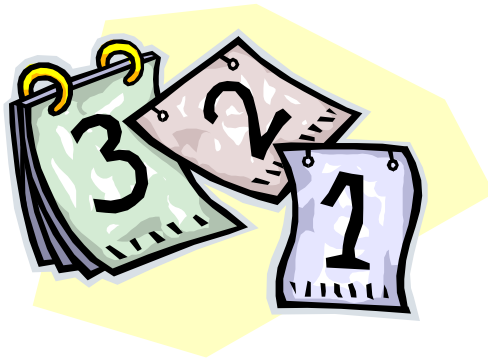
Lo obtendrán las unidades que:

1. Competen la evaluación EFQM o certificación ISO
2. Elaboren el manual de procesos de la unidad.
3. Elaboren las cartas de servicios
4. Implementen las propuestas de mejora surgidas de la evaluación de la unidad.
5. Mejoren los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción.
7. Establezcan una **gestión por procesos**.

CUARTO NIVEL:

Lo obtendrán las unidades que:

2. Obtengan una puntuación de 300 o más puntos según el modelo de calidad EFQM o certifiquen la totalidad de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
3. **Superen una evaluación del desempeño** de las personas de la unidad



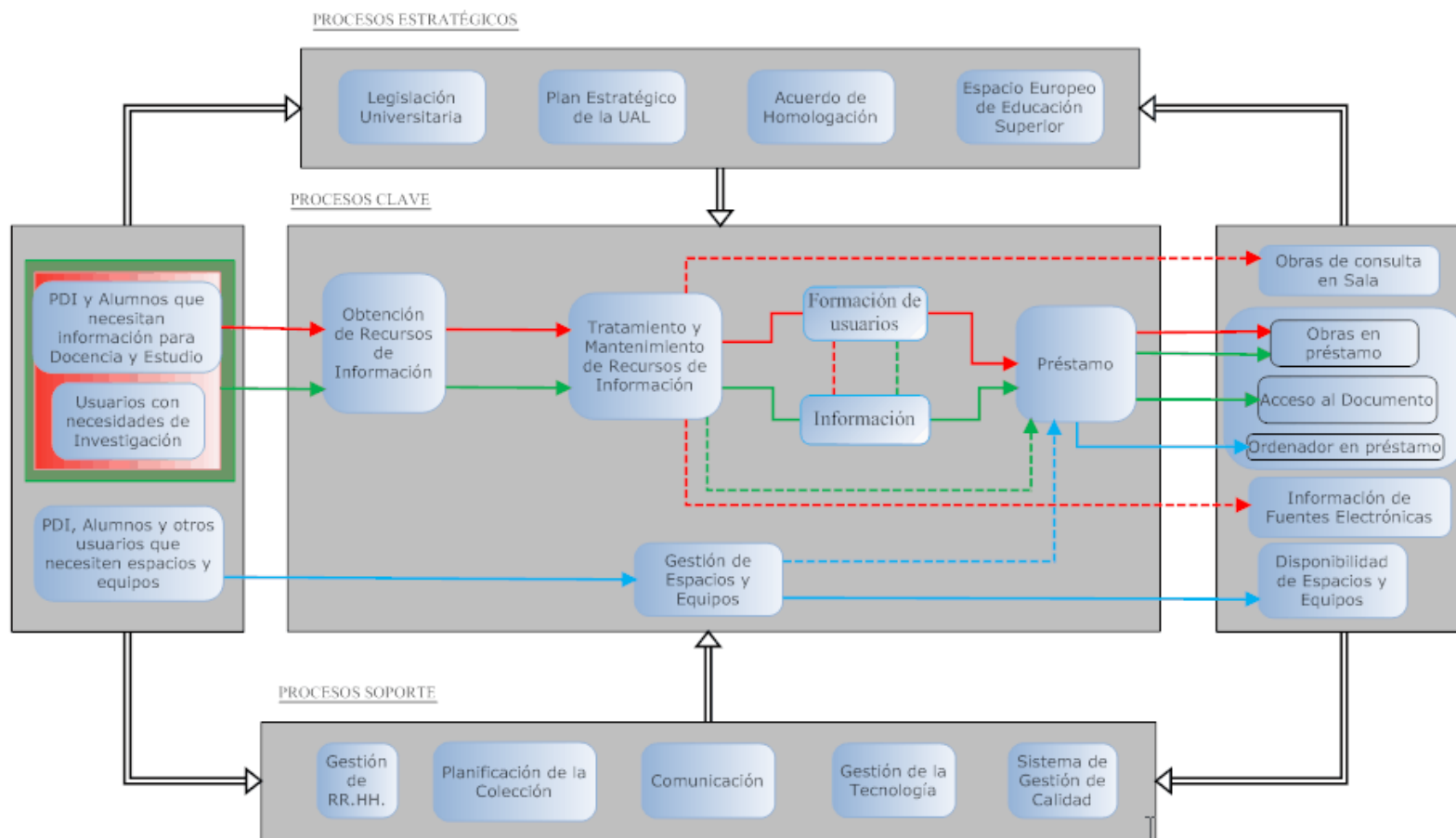
FECHAS:

- ✓ **Primer tramo: 2007**
- ✓ **Segundo tramo: 2008**
- ✓ **Tercer tramo: 2010**
- ✓ **Cuarto tramo: 2012**

	Propuesta 18-04-2007			
	1 TRAMO	2 TRAMO	3 TRAMO	4 TRAMO
		Acumulado al anterior	Acumulado a los anteriores	Acumulado a los anteriores
NIVELES 28-29	800 €	1.875 €	3.950 €	5.200 €
NIVELES 26-27	800 €	1.783 €	3.397 €	4.462 €
NIVELES 24-25	800 €	1.657 €	2.639 €	3.600 €
NIVELES 21-22-23	800 €	1.633 €	2.495 €	3.260 €
NIVELES 19-20	800 €	1.551 €	2.050 €	2.800 €
NIVELES 15-18	800 €	1.525 €	1.950 €	2.600 €

GRUPO	DESCRIPCION	Propuesta 18-04-2007			
		1 TRAMO	2 TRAMO	3 TRAMO	4 TRAMO
			Acumulado al anterior	Acumulado a los anteriores	Acumulado a los anteriores
GRUPO I	TIT. SUP. APOYO DOCENCIA E INVEST. DTOR SERVICIO	800 €	1.764 €	3.281 €	4.308 €
	TIT. SUP. APOYO DOCENCIA E INVEST. SUBDIRECTOR SERV	800 €	1.764 €	3.281 €	4.308 €
	TITULADO SUPERIOR	800 €	1.683 €	2.797 €	3.662 €
GRUPO II	TITULADO GRADO MEDIO APOYO DOC. E INV. DTOR SERVICIO	800 €	1.630 €	2.479 €	3.238 €
	TITULADO GRADO MEDIO APOYO DOC. E INV. SUBDIR SERVICIO	800 €	1.630 €	2.479 €	3.238 €
	TITULADO GRADO MEDIO	800 €	1.630 €	2.479 €	3.238 €
GRUPO III	ENGARGADO DE EQUIPO	800 €	1.630 €	2.479 €	3.238 €
	TEC ESPECIALISTA	800 €	1.575 €	2.050 €	2.800 €
GRUPO IV	TODOS EL PERSONAL NO INCLUIDO EN INTERVALOS ANTERIORES	800 €	1.525 €	1.950 €	2.600 €

Mapa de procesos de la Biblioteca



Competencias de gestión

COMPETENCIAS <u>TIPO 1</u>	COMPORTAMIENTOS
Desarrollo de Equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Acordar planes y calendarios de formación para sus colaboradores • Buscar oportunidades de trabajo conjunto que favorezcan la cohesión y el espíritu de equipo • Centrar sus acciones personales en el éxito del equipo • Dar información a sus colaboradores/compañeros sobre cómo están realizando el trabajo • Elogiar y estimular el buen trabajo realizado por sus colaboradores/compañeros • Formar y asesorar a sus colaboradores/compañeros para mejorar su efectividad • Identificar las necesidades de formación de sus colaboradores/compañeros para mejorar su efectividad
Identidad Colectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y comprender la misión y visión de la Universidad • Generar, en su equipo, compromiso y adhesión a la Universidad • Integrar los valores de la Universidad en los objetivos del servicio • Llevar a cabo acciones para mejorar la imagen de la Universidad • Mostrar preocupación por mejorar la Universidad • Sentirse miembro de la Universidad de Almería
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Convencer porque inspira confianza • Coordinar el trabajo de sus colaboradores • Fijar los objetivos del Servicio, buscando el consenso con sus colaboradores • Influir en los demás, utilizando de forma eficaz hechos e informaciones • Informar al equipo de trabajo sobre la consecución de los objetivos y avance producidos • Integrar las opiniones de los distintos miembros del equipo • Motivar a sus colaboradores hacia la realización de determinadas actividades • Orientar las actuaciones de los miembros del equipo ante los cambios • Supervisar cada una de las actividades que forman parte del trabajo del equipo

Competencias de gestión

<p>Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resumir y aclarar las informaciones que recibe para asegurarse de que comprende lo que le están exponiendo • Comprobar que su interlocutor ha comprendido lo que dice y las consecuencias del mensaje • Escuchar de manera activa, preguntando a su interlocutor • Exponer sus argumentos de forma que parece desprenderse una secuencia lógica previamente pensada • Expresar conceptos e ideas con claridad y precisión • Hacer presentaciones en público, adaptándolas a las necesidades y características de la audiencia • Proporcionar información escrita de manera clara y precisa, de modo que los receptores no pidan aclaraciones sobre sus mensajes • Proporcionar información telefónica y/o personalmente de manera clara y precisa • Comunicarse con superiores, compañeros y/o colaboradores para recibir y/o proporcionarles información • Comunicarse por escrito con personas ajenas a la...Universidad, adaptando su mensaje a las características de los receptores
<p>Mejora Continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acentuar la importancia de la eficiencia y la eficacia cuando se planifica el trabajo • Apoyar y animar de forma activa a los colaboradores/compañeros para que se esfuercen constantemente en mejorar su efectividad • Buscar nuevos métodos de trabajo para mejorar la eficacia y la eficiencia • Establecer/proponer sistemas para mejorar la gestión de su Servicio o equipo • Establecer/proponer sistemas que permitan evaluar el rendimiento del equipo • Implementar o proponer mejoras en la gestión • Medir los resultados buscando mejorarlos continuamente • Revisar sistemáticamente las actuaciones que se llevan a cabo para prevenir problemas futuros • Asistir a cursos y acciones formativas para mejorar su efectividad
<p>Orientación Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender las reacciones de los clientes/usuarios • Estudiar y ofrecer distintas alternativas a los clientes/usuarios para solucionar los problemas • Organizar su propio trabajo y el de los colaboradores para satisfacer las necesidades de los clientes/usuarios • Recoger información sobre las necesidades, expectativas o problemas de los clientes/usuarios realizando, cuando se pueda, acciones proactivas, es decir, anticipándose al surgimiento de dicha necesidad • Asegurarse de atender correctamente a los clientes/usuarios • Tratar de verificar, a través de preguntas, la satisfacción del cliente/usuario con el servicio dado



Competencias de gestión

Planificación y Organización	<ul style="list-style-type: none">• Actuar cuando surgen problemas, introduciendo modificaciones sobre lo previsto• Cambiar los planes cuando se modifican las circunstancias o prioridades• Comprobar que los trabajos y actividades se llevan a cabo de la forma prevista y dentro de los planes temporales fijados• Definir mecanismos de coordinación para asegurar la calidad de los procesos• Definir mecanismos y sistemas de control de los procesos• Definir objetivos y planes de acción individuales y de equipo• Establecer objetivos ambiciosos, pero realistas, para su equipo o Servicio• Identificar los factores internos y externos que pueden afectar a la consecución de los objetivos• Organizar y coordinar los recursos implicados en la implantación de los planes• Prever las necesidades del equipo o del Servicio cuando se hace la planificación para conseguir los objetivos• Prever los puntos críticos de un proceso
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none">• Acentuar la necesidad de mantener una actitud de equipo ante los problemas• Animar y motivar al equipo, cuando surgen problemas• Compartir los recursos y la información con los miembros del equipo• Expresar sus ideas y opiniones ante los colaboradores/compañeros• Intentar que los problemas se resuelvan en grupo• Ofrecer su ayuda y recursos a compañeros, colaboradores y superiores para solucionar los problemas del trabajo• Pedir colaboración para solucionar los problemas del trabajo• Preguntar directamente a los miembros del equipo sobre los problemas y dificultades que surgen• Realizar pequeñas interrupciones o dedicar breves momentos para informar a los miembros del equipo• Recordar al equipo la necesidad de centrarse en el objetivo cuando surgen los problemas• Solicitar a los colaboradores y compañeros que aporten ideas y sugerencias sobre los problemas del trabajo

PROCESO: TRATAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN																								
COMPORTEMIENTOS		TECNICOS	BIBLIOTECARIOS RECURSOS	BIBLIOTECARIOS SERVICIOS	BIBLIOTECARIOS PLANIFICACION	ADM. ADQUISICIONES	ADM. NORMALIZACION	ADM. PI	ADM. FORMACION	ADM. INVESTIGACION	ADM. CALIDAD	ADM. TECNOLOGIA	ADM. PROCESOS	ADM. EVALUACION	GESTOR MANTENIMIENTO	GESTOR PRESTAMO	JA RECURSOS	JA SERVICIOS	JA PLANIFICACION	JEFE NEGOCIADO	ADMINISTRATIVO	DIRECTOR		
COMPETENCIA I Dominio de los conocimientos específicos del Área (conocimientos técnicos, normativos...)	Búsqueda y recuperación de información: conoce los métodos de análisis documental utilizados en la Biblioteca para la catalogación y clasificación	x																						
	Gestión de las colecciones: identifica los elementos de información que caracterizan un documento y realiza las tareas de preparación de los documentos y mantenimiento de la colección para su puesta a disposición de los usuarios	x																						
	Gestión de las colecciones: comprueba la presencia o ausencia de un documento en una colección o fondo (incluyendo la verificación de enlaces de recursos-e), y ordena los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.	x																						
	Búsqueda y recuperación de información: identifica y utiliza recursos de toda clase y los interroga de una manera eficaz		x																					
	Gestión de colecciones: identifica los elementos de información que caracterizan un documento y aplica normas (ISBD, reglas de catalogación, de transliteración, distintos sistemas de metadatos, formatos y lenguajes de marcado...)		x																					
	Gestión de colecciones: gestiona, mantiene y actualiza los recursos electrónicos (control de licencias, asistencia técnica, etc.).		x																					
	Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica y de materiales docentes de la Universidad, elaborando instrucciones y procedimientos para promover el acceso abierto a la información científica.		x																					
Conoce los aspectos relacionados con la seguridad informática				x																				

COMPETENCIA 2 Conocimiento y uso de las tecnologías	Gestión de las colecciones: localiza documentos en catálogos y otras bases de datos.	x																	
	Gestión de las colecciones: realiza la captura de documentos en catálogos de bibliotecas y otras bases de datos.	x																	
	Gestión de las colecciones: realiza tareas de mantenimiento y actualización del catálogo.	x																	
	Organización de la información: señala, para un objeto o documento a tratar, los elementos de información que responden a los criterios preestablecidos con vistas a su introducción en una base de datos.	x																	
	Maneja herramientas informáticas de gestión de biblioteca	x																	
	Gestión de colecciones: transcribe, al software de gestión de la Biblioteca, los elementos de información que caracterizan un documento aplicando normas (ISBD, reglas de catalogación, de transliteración, distintos sistemas de metadatos, formatos y lenguajes de marcado...)		x																
	Gestión de colecciones: gestiona, mantiene y actualiza los recursos electrónicos (mantenimiento de URLs, bajas y altas de documentos, listados, coberturas de títulos de publicaciones periódicas, etc.).		x																
	Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica y de materiales docentes de la Universidad a través de los software de gestión de la Biblioteca		x																
	Gestión de servicios de información / acceso a la información: colabora en la administración y mantenimiento de los software de gestión de la Biblioteca		x	x	x														
	Organización de la información: utiliza bases de datos y sistemas de gestión documental		x	x	x														
	Analiza, evalúa e implementa desarrollos tecnológicos					x	x	x	x	x	x	x	x						
	Conoce y maneja las herramientas de gestión propias de su Servicio					x	x	x	x	x		x	x						
	Gestión de servicios de información / acceso a la información: administra y mantiene los software de gestión de la Biblioteca										x								
	Colabora en el análisis, evaluación e implementación de desarrollos tecnológicos													x	x				
	Maneja herramientas informáticas de gestión de biblioteca													x	x				
	Manejo del gestor de contenidos web																	x	x
Maneja otras herramientas informáticas (no específicas de gestión de Biblioteca)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		

COMPETENCIA 3 Gestión del conocimiento	Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica promoviendo el acceso abierto a la información científica		x	x	x																
	Organización de la información: conoce, comprende y aplica los principios generales de organización de la información y los documentos	x																			
	Organización de la información: conoce, identifica los instrumentos de organización, difusión y localización en uso en la Biblioteca (inventarios, catálogos, guías...)	x																			
	Organización de la información: controla la homogeneidad formal del sistema de información y aporta las correcciones necesarias.		x	x	x																
	Organización de la información: desarrolla y verifica procesos de producción o diseño de información con el fin de que el usuario pueda recuperar la información de un determinado espacio de manera clara, precisa y sin ambigüedades, en cualquier plataforma o soporte.		x	x	x																
	Colabora en tareas cooperativas en la Universidad y con otras instituciones												x	x							
	Elabora documentación técnica acorde con las directrices establecidas		x	x	x																
	Organización de la información: organiza, estructura, diseña y evalúa sistemas de información					x	x	x	x	x	x	x	x	x							
	Organización de la información: colabora con proyectos de la institución para organizar, estructurar y sistematizar los sistemas de información de la Universidad.					x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x			x
	Colabora en tareas cooperativas con otras instituciones					x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x			
	Establece y supervisa la documentación técnica necesaria para el desarrollo del trabajo					x	x	x	x	x	x	x	x	x							
	Facilita, entre los miembros de la Biblioteca, la información y los conocimientos necesarios					x	x	x	x	x	x	x	x	x							
	Facilita, entre los miembros del Área o de la Biblioteca, la información relativa al cumplimiento de los objetivos															x	x	x			
	Elabora Informes Técnicos					x	x	x	x	x	x	x	x	x							
	Elabora informes de gestión															x	x	x			
Facilita, entre los miembros de la Biblioteca, la información relativa al cumplimiento de los objetivos																	x			x	
Gestiona la documentación administrativa de la Biblioteca																		x	x		



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Muchas gracias