



¿POR QUÉ NOS EVALUAMOS?

Jornada de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento en la BUS

Adela Valdenebro

Sevilla, 11 Diciembre 2008





¿Por qué la evaluación es una buena práctica?

- Nos ayuda a conocernos: análisis regular y sistemático de las actividades y de sus resultados; proporciona información para orientar la toma de decisiones.
- Conocer los resultados facilita su mejora.
- Detecta puntos fuertes → potenciarlos.
- Detecta áreas de mejora → acciones de mejora.



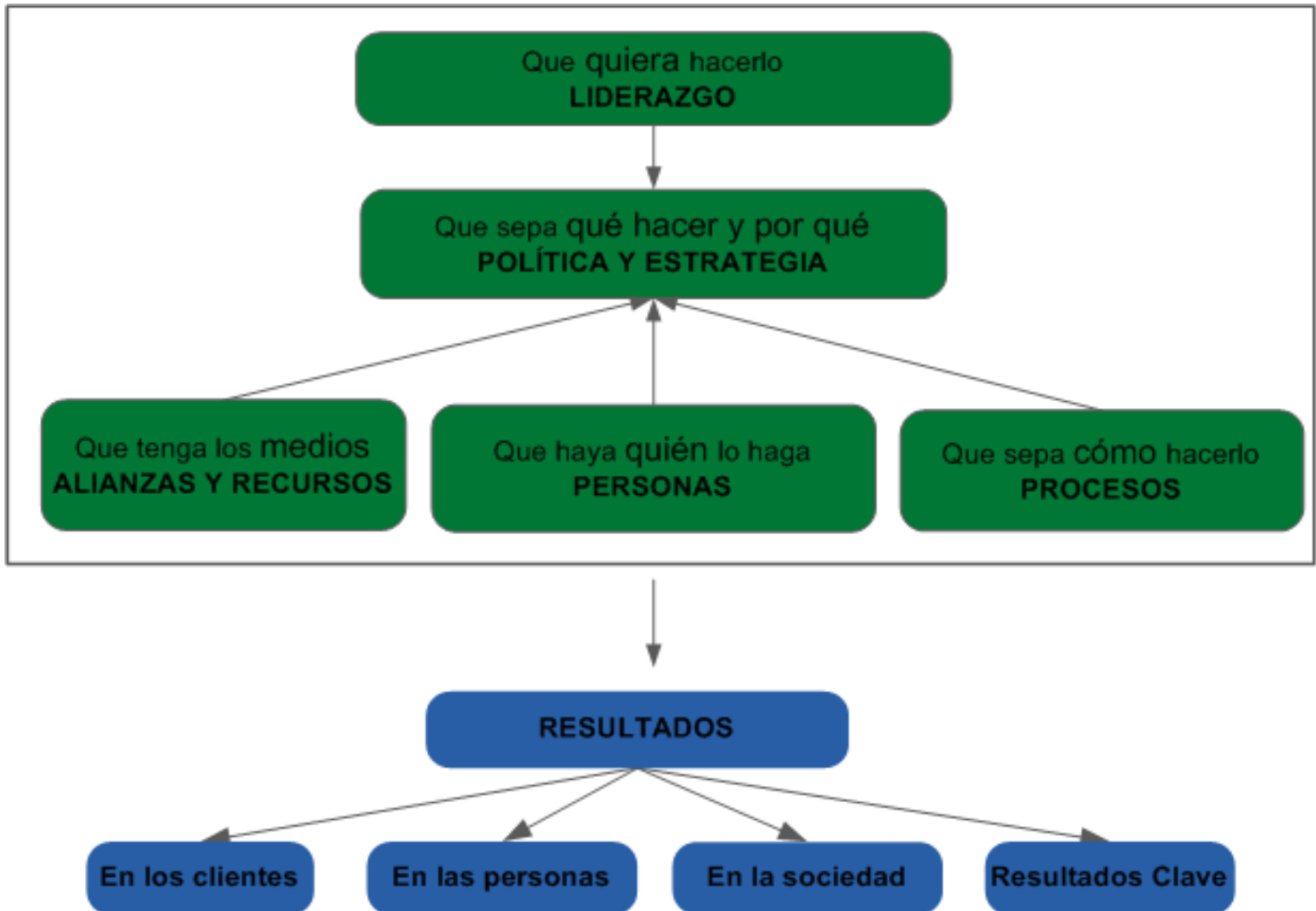
Cánones de participación en un proceso de calidad

- Todos estamos involucrados. La participación no es voluntaria.
- Todos tenemos objetivos referentes a la calidad.
- Todos tenemos clientes. “Alguien a quien se le proporciona un servicio, un producto o una información”.
- ***La calidad se realiza de abajo hacia arriba; el compromiso y el apoyo, de arriba hacia abajo***

(Diapositiva elaborada por la unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Sevilla)

Esquema del modelo EFQM

B
I
B
L
I
O
T
E
C
A





Criterio 1: Liderazgo

Analiza el comportamiento de nuestros directivos como líderes hacia la excelencia y a nosotros mismos como líderes.

- Líder como modelo de los valores y expectativas.
- Fuerte implicación en la definición y desarrollo del sistema y en su mejora continua.
- Enfoque hacia los clientes, proveedores, colaboradores.
- Compromiso con la mejora de la satisfacción de su personal.
- Accesible, sabe escuchar.
- Define e impulsa los cambios.



Criterio 2: Política y Estrategia

Misión, visión, valores y orientación estratégica y métodos utilizados para conseguirlos.

- Atención a la información procedente de todos los que muestran interés por establecer y revisar la política y estrategia.
- Comunicación en ambos sentidos.
- Despliegue de la política y estrategia basado en procesos clave.
- Para fijar objetivos → atención a las mejores prácticas.
- Objetivos individuales y de equipo alineados con el Plan Estratégico de la Biblioteca.



Criterio 3: Personas

Cómo se gestiona, desarrolla y aprovecha el conocimiento y el potencial de todo el personal; cómo se planifican estas actividades en apoyo de la política y estrategia.

- Concepto de cliente interno.
- Programas de formación del personal.
- Fomento de la involucración mediante la delegación y la flexibilidad de tareas.
- Reconocimiento personal.
- Evaluación de la eficacia y rendimiento del personal.
- Fomento de la participación en actividades de mejora.



Criterio 4: Alianzas y Recursos

Cómo se planifican y gestionan las alianzas externas y los recursos internos en apoyo de la política y estrategia.

- Alianzas estratégicas con otras bibliotecas, con clientes, con proveedores.
 - SIC y BUS
 - ONCE y BUS
 - Proveedores y BUS
- Aprovechamiento de sinergias
- Recursos diseñados para dar apoyo a política y estrategia.
 - Colección bibliográfica y documental.
 - Equipamiento informático.
 - Instalaciones.
 - ...
- Recursos como soporte a los procesos críticos



Criterio 5: Procesos

Cómo se diseñan, gestionan y mejoran los procesos para apoyar la política y estrategia

- Mapa de procesos.
- Identificación y documentación de procesos clave.
- Enfoque sobre los tiempos de respuesta.
- Utilización de datos para implantar acciones de mejora.
- Integración de acciones preventivas y acciones correctoras.
- Diseño de productos y servicios desde las necesidades y expectativas de los clientes.
- Establecimiento de objetivos ambiciosos.



Criterio 6: Resultados en Clientes

Evaluación de los resultados en la satisfacción del cliente.

- Encuestas de satisfacción.
- Otros canales de información (reclamaciones, buzón de quejas y sugerencias, seguimiento de los servicios...)
- Comparación de los resultados con los mejores del sector.
- Sondeos de opinión.



Criterio 7: Resultados en las Personas

Qué logros se están alcanzando en relación con las personas que integran la Biblioteca.

- Encuestas de clima laboral.
- Comparación de resultados con los de otras organizaciones similares.



Criterio 8: Resultados en la Sociedad

Qué logros se están alcanzando en la sociedad a nivel local, nacional e internacional.

- Medición de la percepción que tiene la sociedad de la Biblioteca.
- Prácticas dirigidas al fomento de la comunicación y la imagen positiva de las bibliotecas ante la sociedad.
- Compromiso con la sociedad (con la calidad de vida, el medio ambiente, la conservación de recursos naturales).
- Comparación de los resultados con los de otras unidades, internas o externas, consideradas líderes por la comunidad.
- Prácticas encaminadas a favorecer la economía del entorno.
- Acuerdos de cooperación con organizaciones de la comunidad: Cámara de Comercio, Ayuntamiento, Diputación...



Criterio 9: Resultados Clave

Qué resultados se están alcanzando con relación a los objetivos planificados.

- Mejora clara y continua de los indicadores de los procesos clave.
- Mejora significativa de los ratios económicos.
- Mejoras en la calidad de los servicios suministrados por proveedores.



Desarrollo del proceso

- Equipo evaluador: sesión formativa.
- 1 reunión semanal.
- Publicación del criterio en DotProject.
- Herramienta PERFIL.

Herramienta Perfil v 4.0

Criterio 2: Política y Estrategia

La misión, visión, valores y orientación estratégica de la Unidad Organizativa y los métodos utilizados para conseguirlas.

Definición: *Cómo implanta la Unidad Organizativa su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes.*

<p>Información escasa y mayoritariamente de elaboración propia</p>	<p>Se identifican y recogen las Necesidades y Expectativas más relevantes de los colectivos mencionados, obtenidas por medio de encuestas, consultas, estudios de sistema universitario, etc.</p> <p>Dicha información se actualiza cada vez que se inicia un proceso de planificación anual</p>	<p>Existen procesos formalizados de identificación de Necesidades y Expectativas de todos los Grupos de Interés de la Unidad Organizativa, incluyendo información del sistema universitario y la unidades similares.</p> <p>Dicha información se actualiza periódicamente, con los datos procedentes de los canales de información de dichos colectivos</p>	<p>Existen procesos sistemáticos de recogida y análisis de Necesidades y Expectativas de todos los Grupos de Interés de la Unidad Organizativa, que se mantienen actualizados de forma permanente.</p> <p>Dichos procesos han sido contrastados con una experiencia de aplicación no inferior a dos años</p>	<p>Se revisa la eficacia del proceso de definición y se introducen mejoras como consecuencia de las revisiones. Refleja una experiencia de al menos tres ciclos de revisión y mejora</p>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100



Conclusiones

- **Solo podremos mejorar si conocemos nuestra realidad.**
- **Cada uno de los criterios nos afecta a la Biblioteca en su conjunto y a todos y cada uno a título individual.**
- **Necesidad de implicación de todos: comentarios y sugerencias.**



Muchas gracias
Diciembre 2008

