

III Jornada de Buenas Prácticas en el Ámbito de las Bibliotecas

Implantación de la gestión por procesos en la Biblioteca UPM

Reyes Albo Sánchez-Bedoya

Magdalena Marañón Mendizábal

(Universidad Politécnica de Madrid)



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



ÍNDICE

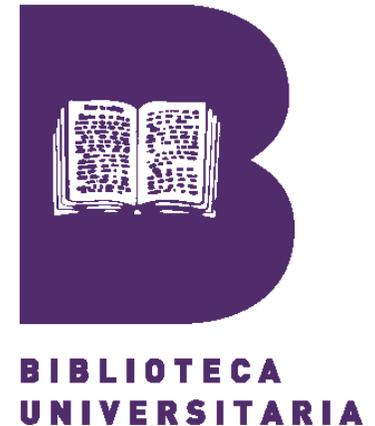
1. *Entorno y punto de partida de la Biblioteca UPM*
2. *Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos*
3. *El futuro: ¿qué haremos a corto, medio y largo plazo?*



1

Entorno y punto de partida de la Biblioteca UPM

- *Orígenes*
- *Descentralización*
- *Doble dependencia de las bibliotecas*
- *Incorporación de la Biblioteca UPM a la cultura de la calidad*



1-Entorno y punto de partida de las Bibliotecas UPM

- **Orígenes**

- *Nuestras bibliotecas surgieron de forma independiente, siendo mucho más antiguas,--siglos XVIII y XIX,-- que la propia Universidad, constituida en 1971. Esto explica nuestra diversidad de origen*
- *Somos muchos y muy variados, pero formamos una sola biblioteca, compartimos objetivos y procesos de trabajo comunes.*

- **Descentralización**

- *Actualmente la Biblioteca de la UPM cuenta con 17 puntos de servicio distribuidos entre las escuelas, facultades y un Centro de Documentación Europea (CEYDE).*

- **Doble dependencia de las bibliotecas**

- *Cada una de estas bibliotecas tiene una doble dependencia:*
 - *Orgánica: del centro en que se inscribe (escuela o facultad) para cuestiones administrativas, de personal y económicas*
 - *Técnica: del Servicio de Biblioteca Universitaria*

1- Entorno y punto de partida de las Bibliotecas UPM

- ***Incorporación de la Biblioteca UPM a la cultura de la calidad***
- *En 2005 se inicia el Proceso de evaluación de la Biblioteca dentro del Programa institucional de calidad de la UPM:*
 - *Comité de autoevaluación (formado por bibliotecarios de la UPM): **Informe de autoevaluación.***
 - *Comité de evaluación externo: **Informe de evaluación externo***
- *En 2007 se elabora el **Plan de Mejora** con la participación de bibliotecarios de todas las categorías profesionales, docentes y usuarios.*
 - *Se establecen unos **objetivos para el período 2007-2010** recogidos en 7 áreas.*
 - ***El área 6** hace referencia a la gestión por procesos: elaboración de un sistema global de gestión y un mapa de procesos así como la normalización y documentación de los mismos.*



1- Entorno y punto de partida de las Bibliotecas UPM

- *Finalizado el plazo establecido en el Plan de Mejora (2007-2010) se inicia el “Proceso de Mejora continua”*
- *Cultura de trabajo en equipo (a través de Comisiones de trabajo técnico, Grupos de trabajo, etc.)*



Implantación de la gestión por procesos en la Biblioteca UPM

1- Entorno y punto de partida de las Bibliotecas UPM



Biblioteca E.T.S.I. Agrónomos



Fachada Exterior de la Biblioteca E.U.I.T. Agrícola



Biblioteca Campus Sur



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Implantaci3n de la gesti3n por procesos en la Biblioteca UPM

1- Entorno y punto de partida de las Bibliotecas UPM



Biblioteca E.T.S.I. Telecomunicaci3n



Biblioteca E.T.S. Arquitectura



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Biblioteca E.U.I.T. Agr3cola

2

Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos

- *Ejes de acción de la Biblioteca UPM*
- *Grupo de Trabajo de Gestión por Procesos*
- *Laboratorio de Procesos*
- *Servicio de Biblioteca Universitaria (SBU)*
- *Implantación de los procesos clave en la Biblioteca UPM*



2. Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos

Tres ejes de acción de la Biblioteca UPM:

- ***La investigación***
- ***La docencia y el aprendizaje***
- ***Organización del servicio (hacia usuarios e institución)***
 - *Mayo de 2010 (El Consejo de Gobierno aprueba la Carta de Servicios de la Biblioteca UPM)*
 - *Septiembre de 2010 (Biblioteca en los Estatutos)*
 - *Enero de 2011 (El Consejo de Gobierno aprueba el Reglamento de Préstamo de Biblioteca UPM)*



2. Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos



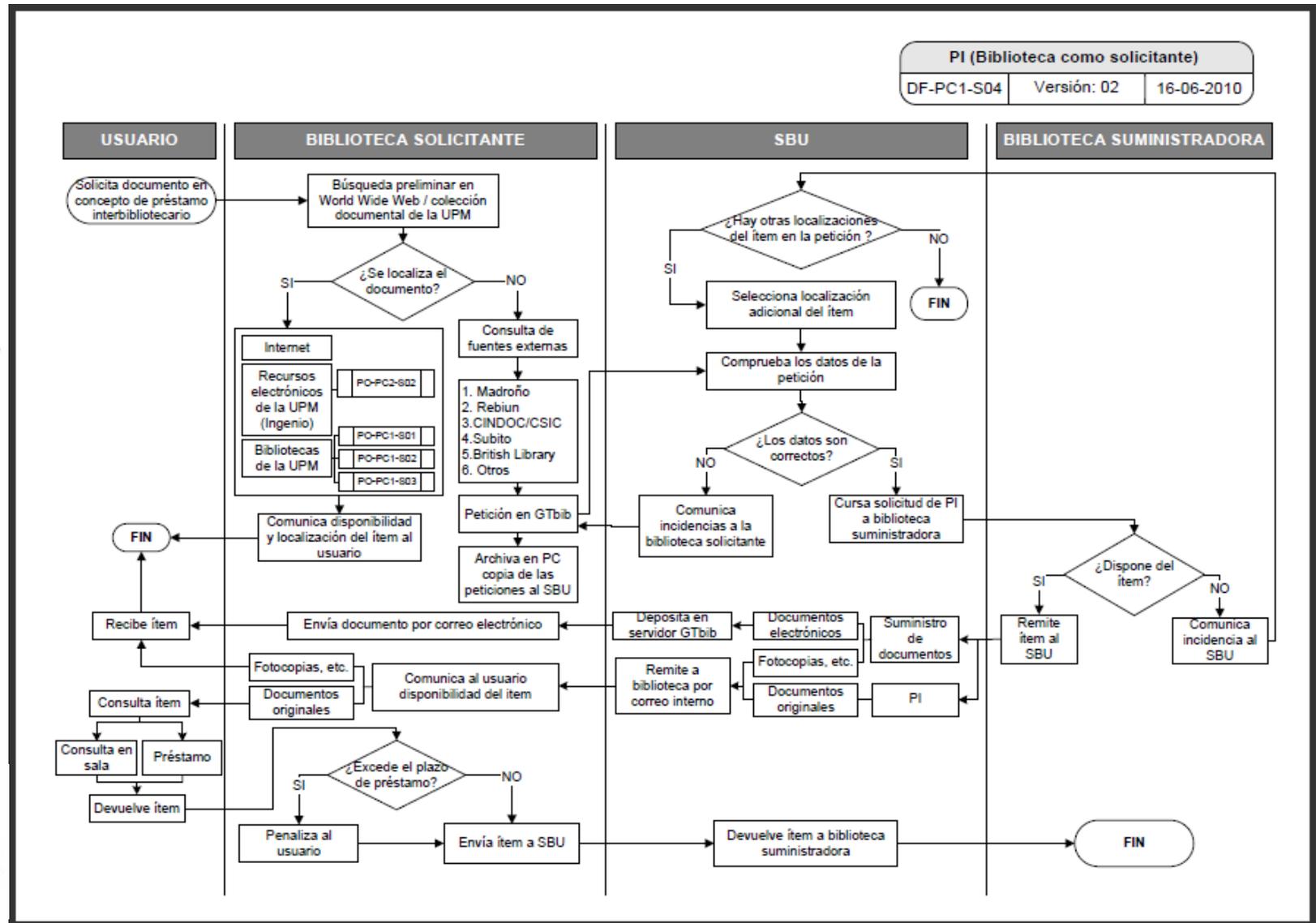
Elaboración y descripción de los procesos:

Grupo de trabajo de Gestión por Procesos

- *Equipo de trabajo formado por 7 personas*
- *Activo desde mediados de 2008:*
 - *Elabora el mapa de procesos clave de la Biblioteca*
 - *Describe los procesos clave con sus subprocesos*
- *Entorno de trabajo compartido (la misma herramienta en entorno web) (Politécnica 2.0: Collab).*
- *Analiza las recomendaciones que le remite el Laboratorio de Procesos y revisa los procesos si es necesario*
- *Remite la documentación revisada al Laboratorio de Procesos para que la verifique y la publica para conocimiento de todo el personal de Bibliotecas.*

Implantación de la gestión por procesos en la Biblioteca UPM

Ejemplo de flujograma:
Préstamo interbibliotecario



2. Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos



Análisis de los procesos:

Laboratorio de Procesos

- *Grupo de Trabajo formado por las Bibliotecas del Área TIC (F-INF, CAMPUS SUR, S-TELECO)*
- *Cada Biblioteca tiene su propio grupo de trabajo de procesos que es el encargado de cada uno de los procesos a analizar*
- *Siempre hay un representante o portavoz del grupo que se encarga de informar al resto del equipo de su biblioteca*
- *Se elaboran calendarios de trabajo con la previsión de implantación de los procesos claves terminados*
- *El Laboratorio de Procesos evalúa sobre la puesta en práctica real de los documentos del GTGP*
- *Entorno de trabajo compartido (la misma herramienta en entorno web), Politécnica 2.0: Collab. Plataforma colaborativa*
- *Las personas implicadas hacen comentarios o sugerencias en una plantilla*
- *Recoge y canaliza los comentarios de las personas implicadas directamente en cada proceso*
- *Envía al GTGP las cuestiones planteadas para que las evalúen*

2. Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos

Implantación de los procesos:



Servicio de Biblioteca Universitaria (SBU)

- *Es informado periódicamente de estos avances y pone en marcha acciones derivadas del análisis de estos procesos:*
 - *Ejemplos:*
 - *Se unifican las papeletas de préstamo en los 20 centros de la UPM*
 - *Se normalizan criterios a la hora de crear usuarios en el sistema integrado de Bibliotecas*
 - *Se crea un único carné provisional UPM (hasta la fecha había 20 modelos diferentes de carnés provisionales)*
- *Se establecen calendarios de implantación de procesos en resto de Bibliotecas UPM*
- *Se realizan reuniones de Bibliotecas por áreas*
- *Entorno de trabajo compartido (misma herramienta en entorno web) Collab. Plataforma colaborativa*

2. Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos


POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA


BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

BIBLIOTECA DE

FECHA

/ /

DATOS DEL DOCUMENTO

ARTÍCULO
 TESIS
 LIBRO
 PROYECTO
 REVISTA
 OTROS *(especificar)* _____

AUTOR _____

TÍTULO _____

SIGNATURA _____
 AÑO _____
 VOL. _____
 Nº _____
 Pp. _____

DATOS DEL USUARIO

APELLIDOS / NOMBRE _____

DNI/Pasaporte/Otros _____

E-MAIL _____

Papeleta de préstamo

POLITÉCNICA

"Ingeniamos el futuro"

CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

15

2. Puesta en práctica de un sistema de calidad en la implantación de los procesos

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Carné provisional



DNI / PASAPORTE / OTROS

APELLIDOS

NOMBRE

CENTRO UPM

VALIDEZ

Carné provisional UPM

3

EL FUTURO:

¿qué haremos a corto, medio y largo plazo?

- *Líneas de trabajo abiertas:*
 - *Obtener retroalimentación del trabajo realizado*
 - *Ampliar este método coordinado de trabajo a otros ámbitos de nuevos Planes de Mejoras*
- *Trabajo conjunto con otras bibliotecas universitarias en la línea de:*
 - *implantación de procesos*
 - *recogida y tratamiento común de datos (por ejemplo, interpretación y valoración de encuestas, aplicación de indicadores de rendimiento comunes, etc.) que permitan hacer una valoración de los procesos y su mejora continua*

