



CEU
*Universidad
Cardenal Herrera*



PLAN DE MEJORA

Universidad: UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA

Director del servicio de biblioteca: ELENA SAURÍ RODRIGO

Dirección postal: C/ LUIS VIVES, 2
46115 ALFARA DEL PATRIARCA (VALENCIA)

Teléfono: 96 136 90 31

Dirección de correo electrónico: esauri@uch.ceu.es

LIDERAZGO						
Acciones de Mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
1.1 .Creación del Plan Estratégico de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> -Creación de una Comisión para su redacción -Calendario de reuniones de la comisión para la redacción del Plan -Establecimiento de un cronograma -Establecimiento de objetivos y puntos básicos del Plan -Definición de estrategias e indicadores de medición -Redacción del Plan -Presentación de un borrador para su aprobación -Aprobación -Difusión y seguimiento de su cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Rectorado -Biblioteca -Comisión de biblioteca 	(2007/2010)	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos: usuarios, gerencia, Fundación San Pablo, Servicios Universidad -Económicos -Tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> -Redacción del Plan -Nº de reuniones llevadas a cabo -Acciones encaminadas a su consecución -Compromiso de los responsables -Cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> -Mayor visibilidad biblioteca -Mejor gestión y organización de la biblioteca -Establecimiento de la misión y objetivos de la biblioteca

LIDERAZGO						
Acciones de Mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
1.2 .Afianzar la presencia de la biblioteca universitaria en la UCH	<ul style="list-style-type: none"> -Aprobación del Plan Estratégico de Biblioteca -Aprobación del Reglamento definitivo de la biblioteca -Presencia de la biblioteca en los Estatutos de la Universidad -Potenciar las reuniones de la Comisión de Biblioteca -Creación de Comisiones por Facultades -Formalización del Organigrama de biblioteca por parte de la Universidad -Modernización del portal web de biblioteca -Participación en proyectos transversales de la Universidad -Mayor participación en Investigación -Participación en actividades como 	<ul style="list-style-type: none"> -Rectorado -Comisión de biblioteca -Biblioteca 	(2007/2010)	<ul style="list-style-type: none"> Tecnológicos Económicos -Humanos: usuarios, gerencia, Departamentos universitarios 	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación documentos -Nº reuniones de la Comisión -Nº de proyectos en los que se participa -Nuevo portal -Nº de actividades en las que se participa -Nº de actividades en CEUNET 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor presencia de la biblioteca en la Universidad -Relaciones más fluidas entre los distintos servicios de la Universidad - Más fluidez entre las bibliotecas de Fundación

	<p>Congresos, Jornadas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Potenciar actividades con la Red CEUNET -Mayor presencia en REBIUN -Mejorar las Jornadas de acogida del alumnado 					
1.3. Creación de una Comisión de Biblioteca	Creación de la Comisión	<p>Vicerrector de Investigación, Desarrollo y Tercer ciclo</p> <p>Dirección de Biblioteca</p>	2006/2007	<p>Recursos Humanos: Representación de los distintos estamentos de la Comunidad Universitaria. (PDI, PAS y Alumnos)</p>	<p>Creación del comité</p> <p>Existencia en sí de la Comisión</p> <p>Nº reuniones</p>	<p>Mejorar la presencia del Servicio de Biblioteca en la Universidad</p> <p>Mejora de la Gestión</p>

POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
2.1 Establecer la dirección por objetivos (Plan Director)	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo del Plan Estratégico -Desarrollo de un Plan director (documento anual de objetivos): -Establecer objetivos anuales o por curso -Crear planes anuales de objetivos generales y específicos por servicios -Establecimiento de indicadores de medición de cada objetivo -Creación de las herramientas necesarias -Hacer un seguimiento de los objetivos y una evaluación a final de año 	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección Biblioteca -Vicerrectorado de Investigación -Biblioteca -Junta de Gobierno -Comisión de Biblioteca 	(2007/2008)	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos -Económicos -Tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan director -Indicadores -Herramienta de medición -Consecución de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> -Mayor organización de la biblioteca a corto y largo plazo -Conocimiento de objetivos y metas por parte del personal

POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
2.2 Desarrollo del Cuadro de Mando Integral (CMI)	<ul style="list-style-type: none"> -Dentro del Plan Estratégico -Definir objetivos -Definir estrategias -Definir indicadores de medición cuantitativos y cualitativos -Asignar indicadores a cada estrategia -Definir cómo llevarlas a cabo y quienes son los responsables 	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección Biblioteca -Vicerrectorado de Investigación -Biblioteca -Comisión de biblioteca -Unidad técnica de Calidad 	(2007-2009)	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos: personal biblioteca y usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Indicadores -Plan estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> -Mayor organización y gestión
2.3 Definir procedimientos de recogida de información. Confeccionar una herramienta de control y seguimiento de recogida de información	<ul style="list-style-type: none"> -Creación de un modelo estandarizado de recogida de datos e indicadores de eficiencia y eficacia de cada proceso para la toma de decisiones -Creación de una herramienta 	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección Biblioteca -Personal Biblioteca -Servicio de Informática -Unidad técnica de Calidad 	(2007/2008)	<ul style="list-style-type: none"> -Tecnológicos -Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de la herramienta 	<ul style="list-style-type: none"> -Mayor conocimiento de las expectativas de los usuarios

POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
2.4 Establecimiento de grupos de mejora y desarrollo de un sistema de implementación de acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> -Creación de grupos de trabajo de mejora por procesos y servicios con la participación de usuarios -Establecer un calendario de reuniones -Establecer objetivos y responsables de cada grupo -Hacer un seguimiento de las mejoras 	<ul style="list-style-type: none"> -Biblioteca -Vicerrectorado de Investigación -Vicerrectorado de Alumnado -Comisión de biblioteca -Unidad de Calidad 	(2007/2010)	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos: usuarios, gerencia -Económicos -Tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> -Grupos de trabajo -Actas reuniones -Informes de los responsables -Mejoras emprendidas 	<ul style="list-style-type: none"> -Mejora en la calidad de procesos y servicios con el punto de vista del usuario

POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
2.5 Plan Integral de Comunicación	-Creación de grupos de trabajo transversales -Calendario de reuniones con los órganos de gobierno, servicios y colectivos de usuarios para detectar necesidades e informarles sobre objetivos y actividades de la biblioteca -Comunicación interna: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora de los canales de comunicación: Intranet ▪ Encuestas de clima laboral y expectativas ▪ Reuniones periódicas ▪ Documento anual de objetivos -Comunicación externa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico ▪ Mejora de los canales de comunicación y difusión de noticias 	-Biblioteca -Rectorado -Vicerrectorado de Investigación, Vicerrectorado de Calidad -CEUNET	(2007/2010)	-Humanos: servicios Universidad: Informática, Publicaciones, Institucionales. . Usuarios -Económicos -Tecnológicos	-Nº de grupos de trabajo creados -Nº de reuniones mantenidas -Nº de actividades realizadas	-Mayor y mejor información al usuario -Colaboración con otras áreas de la Universidad -Mayor aprovechamiento por parte de la Universidad del servicio de biblioteca

	<p>y actividades: portal biblioteca, correo electrónico, TV</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Formación de Usuarios ▪ Plan de Marketing ▪ Extensión bibliotecaria y cultural ▪ Participación en jornadas y congresos ▪ Participación en Boletín SCIB, Docu, Rotativo <p>-Comunicación transversal: entre los diferentes servicios de la Universidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de grupos de trabajo con los diferentes servicios de la Universidad 					
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

CRITERIO DE PERSONAL						
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPOS (INICIO-FIN)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	BENEFICIOS ESPERADOS
3.1. Definir las competencias, responsabilidad, dependencia y perfiles profesionales del personal institucionalmente. Definir y documentar sistemas de delegación de responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una comisión para la redacción del documento - Recoger información del personal de Biblioteca - Redacción del manual de funcionamiento -Aprobación institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de biblioteca - RR. HH. 	2007-2008	Agentes implicados: <ul style="list-style-type: none"> - Personal de biblioteca - Vicerrectorado de Investigación - Junta de Gobierno 	Redacción del manual	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor gestión de los RR. HH. de la Biblioteca - Reconocimiento institucional a las funciones, responsabilidad y perfiles profesionales
3.2. Sistematizar la recogida de información sobre clima laboral (1, 2, 5)	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar encuestas - Reuniones periódicas - Valorar e identificar los datos necesarios - Procesar las encuestas - Evaluarlas y propuestas de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de biblioteca - RR. HH. -Vicerrectorado de comunicación, calidad y convergencia europea 	2007-2010	Agentes implicados: <ul style="list-style-type: none"> - Personal de biblioteca - Gabinete psicopedagógico <ul style="list-style-type: none"> - Informáticos - Recursos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº encuestas pasadas - Nº reuniones realizadas - Resultados/toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar clima laboral de la biblioteca - Mejorar y actualizar las capacidades del personal - Satisfacer las necesidades del personal

CRITERIO DE PERSONAL						
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPOS (INICIO-FIN)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	BENEFICIOS ESPERADOS
3.3. Establecer mecanismos de motivación del personal mediante incentivos y promoción, y reconocimiento público (1)	<ul style="list-style-type: none"> - Definir plan promoción - Convenio UCH - Participación activa en la revisión PAS UCH 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de biblioteca - RR. HH. 	2007	Agentes implicados: <ul style="list-style-type: none"> - Personal de biblioteca - Vicerrectorado de Investigación 		<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de la motivación del personal - Aumento de satisfacción del personal con su trabajo
3.4. Participación de la dirección de la biblioteca en la selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer perfil necesario según puesto de trabajo - Participar en las entrevistas de selección de personal junto a RR. HH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de biblioteca - RR. HH. 		<ul style="list-style-type: none"> - Recursos económicos 	Nº de entrevistas en las que participa la dirección de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuar la plantilla a las necesidades de la biblioteca - Planificación y gestión del personal
3.5. Adecuar cuantitativamente la dotación de personal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Nivelar el nº de personal administrativo/nº de técnicos - Aumentar el personal administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de biblioteca - RR. HH. 		Agentes implicados: <ul style="list-style-type: none"> - Vicerrectorado de Investigación - Gerencia - Recursos económicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº personal admto./Nº técnicos - Nº personal admto./Nº usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la atención al usuario

CRITERIO DE PERSONAL						
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPOS (INICIO-FIN)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	BENEFICIOS ESPERADOS
3.6. Definición de un Plan de Formación	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiar y diseñar un plan de formación específico - Realizar memoria económica del plan de formación - Determinar fechas y profesorado especializado 	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de biblioteca - RR. HH. (formación) 	2007-2008	<ul style="list-style-type: none"> Agentes implicados: - Vicerrectorado de Investigación - Gerencia - Recursos electrónicos - Recursos económicos 	<ul style="list-style-type: none"> - N^º cursos realizados - N^º asistentes - Redacción plan de formación - Nivel satisfacción del personal con la formación recibida 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar cualificación profesional - Motivación personal

CRITERIO DE PERSONAL						
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPOS (INICIO-FIN)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	BENEFICIOS ESPERADOS
3.7. Fomentar el trabajo en equipo mediante grupos de mejora (1, 2, 4, 5)	<ul style="list-style-type: none"> - Crear grupos de mejora - Designar responsables - Establecer reuniones periódicas - Objetivos - Seguimiento mejoras emprendidas 	- Dirección de biblioteca		Agentes implicados: <ul style="list-style-type: none"> - Personal de biblioteca - Comisión biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº grupos de mejora creados - Nº reuniones realizadas - Análisis acciones de mejora - Informes o actas de los grupos de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor eficacia y eficiencia en los productos y servicios que ofrece la biblioteca - Mayor participación del personal en la dirección del servicio
3.8. Fomentar un estilo de dirección participativo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar calendario anual reuniones - Formulario electrónico de propuestas - Análisis - Toma de decisiones 	- Dirección de biblioteca		Agentes implicados: <ul style="list-style-type: none"> - Personal de biblioteca - Vicerrectorado de Investigación 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº reuniones/año - Actas - Nº convocadas/realizadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones compartida

CRITERIO DE PERSONAL						
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPOS (INICIO-FIN)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	BENEFICIOS ESPERADOS
3.9. Diseñar una Intranet para biblioteca (4)	(Dentro del plan de comunicación interna) - Diseñar Intranet (definir contenido) - Redacción manual utilización - Fomentar el uso	- Dirección de biblioteca - Servicio de comunicación digital		Agentes implicados: - Personal de biblioteca - Informáticos - Recursos tecnológicos	- Nº visitas Intranet biblioteca -Nº informaciones colgadas	- Mayor comunicación interna - Compartir recursos e información

ALIANZAS Y RECURSOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
4.1. Integración en consorcios o grupos de compra	-Ver los consorcios o grupos de compra que nos puedan interesar. -Conocer las condiciones ingreso. -Redactar la propuesta Integración en uno de ellos.	-Dirección Biblioteca. -Comisión Biblioteca	2007-2009	-Recursos económicos - Agentes Implicados: Junta de Gobierno Vicerrectorado Investigación. Gerencia	Nº Acciones concretas llevadas a cabo Propuestas o proyectos presentados	Reducción en costes de compras de recursos electrónicos. Incremento de recursos a un menor coste
4.2. Establecer grupos de mejora con la participación de usuarios (1, 2, 3)	Véase Grupo 2. Política y Estrategia.					
4.3. Fortalecer las alianzas con otros servicios y unidades de la Universidad	Establecer alianzas con otros servicios y unidades de la Universidad, departamentos, decanatos. Programar proyectos transversales. Desarrollar un plan de comunicación.	Biblioteca Vicerrectorado de Investigación	2007-2008	Agentes implicados: servicios, y unidades, departamentos, decanatos... de la Universidad	Alianzas establecidas Actividades transversales realizadas Servicios y Unidades de la Universidad implicadas.	Mejor comunicación entre los diferentes servicios de la Universidad. Mayor presencia de la Biblioteca, en el día a día de la Universidad.

ALIANZAS Y RECURSOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
4.4. Establecer un Plan de Comunicación Externo (1, 2)	Véase Grupo 1. LIDERAZGO					
4.5. Gestión del presupuesto.	5.1 Consensuar la propuesta de destinar un porcentaje fijo del presupuesto total de la Universidad para la biblioteca (5%) 5.2 Establecer indicadores económicos para el seguimiento y control de la gestión presupuestaria. 5.3 Negociar una planificación presupuestaria anual y plurianual 5.4 Incrementar el presupuesto dedicado a adquisiciones 5.5 Establecer una partida presupuestaria centralizada para adquisiciones de bibliografía básica recomendada por parte de la biblioteca	Biblioteca Vicerrectorado de Investigación. Comisión Biblioteca Gerencia	2007-...	Recursos económicos	Incremento presupuesto de la biblioteca. Indicadores económicos del control de la gestión.	Mejorar la gestión de la biblioteca. Ascenso ratios REBIUN.

ALIANZAS Y RECURSOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
4.6.Redactar un programa de gestión de las colecciones	<p>Análisis de la adecuación de la colección a las necesidades de los usuarios.</p> <p>Elaborar distintos estudios y encuestas de carácter cualitativo o cuantitativo.</p> <p>Realizar un estudio de accesibilidad de las colecciones.</p>	Dirección Biblioteca	2007...	<p>Recursos de carácter bibliométrico</p> <p>Recursos de carácter económico.</p>	<p>Ratios de accesibilidad</p> <p>Nº de encuestas</p> <p>Nº de estudios</p>	Disponer de una biblioteca de investigación.
4.7. Modernizar el portal de la biblioteca	Diseñar, actualizar, adaptar el portal a las necesidades de la Biblioteca.	Biblioteca Servicio de Comunicación Digital.	2007-2008	Recursos tecnológicos: intranet, portal, web de la biblioteca.	Implantación	Mayor visibilidad de la biblioteca.

PROCESOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
5.1. Establecer un sistema de gestión por procesos, continuar la documentación de todos los procesos y establecer responsables e indicadores de cada proceso	<p>Reconocer y definir los procesos.</p> <p>Creación de un mapa de procesos de cada uno de los servicios de la biblioteca.</p> <p>Definir indicadores para cada proceso y establecer un sistema de evaluación de procesos que permita su mejora</p> <p>Establecer protocolos de atención al usuario.</p>	<p>Dirección de la Biblioteca</p> <p>Personal técnico de la biblioteca Vicerrectorado de Investigación.</p>	2007-2009	Recursos económicos.	<p>-Nº de documentos elaborados.</p> <p>-Nº de procesos normalizados</p> <p>Nº de grupos de trabajo y de personas participantes.</p> <p>-Nº de procesos optimizados.</p> <p>-Nº de personas que participan en estos procesos.</p> <p>-Nº de procesos transversales definidos e indicador de cada uno de ellos</p>	<p>- Mejorar la gestión de la Biblioteca</p> <p>- Mejorar la gestión de las iniciativas llevadas a cabo por el personal de la Biblioteca</p>
5.2. Establecer grupos de mejora de productos y servicios (1, 2, 3, 4)	Véase Criterio 2. Política y Estrategia.					

PROCESOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
5.3. Definir un mapa de procesos	Véase 5.1					
5.4. Definir indicadores para cada proceso y establecer un sistema de evaluación de los procesos que permita su mejora	Véase 5.1					
5.5. Creación de un sistema de alertas para enviar información a los usuarios de las nuevas adquisiciones	Estudiar las diferentes opciones, de DSI (Difusión Selectiva de Información) Implementación del sistema elegido.	-Biblioteca	2007...	Recursos tecnológicos Agentes implicados: Servicio Informática, Servicio de comunicación digital, Red de Bibliotecas Fundación.	Nº de acciones llevadas a cabo para la implementación del sistema.	Mejorar la gestión del servicio de adquisiciones. Mejorar la información a los usuarios.

PROCESOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
5.6. Redactar un Plan de Marketing	Crear un grupo de trabajo. Realizar estudios de usuarios. Fijación de objetivos. Redactar plan de marketing. Aprobación. Difusión.	Dirección de Biblioteca Comisión de biblioteca Vicerrectorado de Calidad y Convergencia Europea Personal Biblioteca.	2007-2008	Agentes implicados: Comisión Biblioteca, Vicerrectorado Calidad.	Nº de estudios realizados.	Mejorar la satisfacción con los usuarios. Conseguir la interacción con los usuarios. Mayor proyección de la Biblioteca.

PROCESOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
5.7. Establecer un procedimiento de gestión y tratamiento de sugerencias y quejas que incluya un compromiso respecto al tiempo de respuesta así como un sistema de implementación de acciones de mejora derivadas de la información obtenida	<p>Documentar :</p> <p>Procedimiento de recogida</p> <p>Mecanismo de comunicación a los departamentos afectados.</p> <p>tiempo máximo de respuesta.</p> <p>Medidas adoptadas</p> <p>Aprobar lo institucionalmente</p>	<p>Dirección Biblioteca.</p> <p>Servicio responsable de las quejas y sugerencias.</p> <p>Vicerrectorado de calidad.</p>	2007	<p>Agentes implicados:</p> <p>Personal biblioteca, departamentos, unidades y servicios de la universidad, Red de bibliotecas de la Fundación,</p>	<p>Nº de Quejas</p> <p>Nº sugerencias trasladadas</p>	<p>Mayor satisfacción de los usuarios.</p> <p>Mejorar la gestión de la biblioteca</p> <p>Mejorar la calidad de los Servicios prestados</p>
5.8. Establecer protocolos de atención al usuario	Véase 5.1					

PROCESOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsables	Tiempos (inicio-fin)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Beneficios esperados
5.9. Participar en los programas de recepción de alumnado programados por la Universidad	Ya se realiza desde curso 2006/2007. Asegurar la presencia en cada apertura de curso.	Dirección Biblioteca. Vicerrectorado de Calidad y Convergencia Europea	2007-2008	Agentes implicados: Personal técnico de la biblioteca.	Programa de acogida a los nuevos alumnos. Nº de alumnos asistentes a los distintos programas de bienvenida de las distintas titulaciones. Nº actividades organizadas por la biblioteca.	Dotar a los nuevos alumnos de la Universidad de la información básica sobre el Servicio de Biblioteca.
5.10. Crear grupos de calidad en los que participen los usuarios	Véase criterio 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA					