

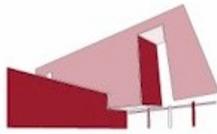
PE03. LIDERAZGO Y CAPITAL HUMANO

RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificación
00	19 de octubre de 2011	Edición inicial

		Firma	Fecha
Redactado por:	Pablo Pérez Ballester	Firma electrónica: ver margen derecho	Ver margen izquierdo
Comprobado por:	M ^a Dolores Moreno Fernández	Firma electrónica: ver margen derecho	Ver margen izquierdo
Aprobado por:	Lourdes Cobacho Gómez	Firma electrónica: ver margen derecho	Ver margen izquierdo





SUMARIO

1. OBJETIVO _____ 3

2. DESTINATARIOS _____ 3

3. VOCABULARIO _____ 3

4. PROCESO _____ 4

 4.1. Misión, visión y valores. _____ 4

 4.2. Revisión y mejora de la eficacia del liderazgo. _____ 5

 4.3. Implicación en actividades de mejora, estímulo en la asunción de responsabilidades, creatividad e innovación y compromiso con la calidad. _____ 5

 4.4. Sistema de gestión de procesos _____ 6

 4.5. Identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. _____ 7

 4.6. Participación del personal en actividades de mejora. _____ 8

 4.7. Identificación de las competencias requeridas en los puestos de trabajo. _____ 8

 4.8. Diseño de las actividades de formación y aprendizaje para conseguir las competencias. _____ 9

 4.9. Evaluación de la adecuación de los planes de formación _____ 9

 4.10. Desarrollo en el puesto de trabajo. _____ 10

 4.11. Establecimiento de objetivos. _____ 10

 4.12. Evaluación del rendimiento. _____ 11

 4.13. Participación del personal en acciones de mejora. _____ 11

 4.14. Asunción de responsabilidades y autonomía para el desarrollo del personal. _____ 12

 4.15. Comunicación interna _____ 12

 4.16. Reconocimiento a las personas y equipos de la Unidad. _____ 13

 4.17. Género e igualdad, seguridad e higiene, medio ambiente, responsabilidad ante la sociedad. _____ 13

 4.18. Gestión del cambio. _____ 14

5. DIAGRAMA DE FLUJO _____ 15

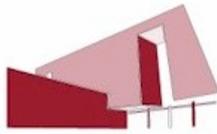
6. RESPONSABLES _____ 16

7. INDICADORES _____ 16

Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19 Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
 Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27460365N Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 224656989K
 Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35 Fecha/Hora: 22 de Junio, de 2007, de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: http://validador.um.es
 Firmante: COBACHO GÓMEZ, MARIA LOURDES - 27460365H



	Código seguro de verificación: UE9SMIFNVjAwMA== Huella Digital: jBvLbvH+Vor+/Uud7xdcGVkBIHk=	
--	---	--



1. OBJETIVO

El comportamiento de todos los responsables del Área de Biblioteca Universitaria hacia la excelencia.

Establecer de qué manera los responsables del Área de Biblioteca Universitaria desarrollan, facilitan y fomentan la consecución de la misión y la visión, los valores y sistemas necesarios para que la Biblioteca Universitaria y la Universidad logren un éxito sostenido, y hagan realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos.

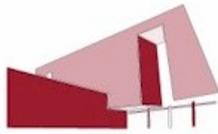
2. DESTINATARIOS

- Todos los usuarios de la Biblioteca, como clientes del servicio que este procedimiento trata de asegurar.
- El personal de la Biblioteca, que es cliente en cuanto que tiene expectativas de desarrollarse en su puesto de trabajo y solicita permisos, licencias y vacaciones.

3. VOCABULARIO

Grupos de interés	Grupos diferenciados de clientes externos e internos.
Misión	Conjunto de razones fundamentales de la existencia de la compañía. Contesta a la pregunta de porqué existe la compañía.
Responsables	Jefa de Área, Jefes de Servicio, Jefes de Sección.
Valores	Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social. Los valores de una organización la definen. Han de ser los valores de sus miembros, y especialmente los de sus responsables.





<p>Visión</p>	<p>Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.</p>
<p>Competencias</p>	<p>conjunto de capacidades que incluyen conocimientos, actitudes, habilidades, actitudes y destrezas que una persona logra mediante procesos de aprendizaje y que se manifiestan en su desempeño en situaciones y contextos diversos.</p>

4. PROCESO

4.1. Misión, visión y valores.

Definición de misión, visión y valores por parte de la Biblioteca. La Biblioteca debe mantener un marco estratégico propio alineado con el marco estratégico de la Universidad.

4.1.1. La misión, visión y valores deben estar:

- Definidos
- Documentados
- Desplegados a todos los grupos de interés y a todos los niveles de la Unidad.

Todos los responsables de la Unidad deben participar en la definición del marco estratégico de la misma.

4.1.2. La actitud de todos los responsables debe ser coherente con la misión, visión y valores, han de impulsar su despliegue y ser un modelo de referencia.

4.1.3. Los responsables de la Biblioteca han de comunicar la misión, visión, valores, política y estrategia, objetivos, planes y metas de la misma, y han de asegurarse de su correcto entendimiento por todo el personal del Área, y han de atender y considerar las aportaciones que realiza el mismo.

4.1.4. Han de existir mecanismos para asegurarse de que el personal de la Biblioteca conoce y comprende la misión, visión y valores.

Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465689K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
 Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
 Firmante: COBACHO GOMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: http://validador.um.es



Código seguro de verificación:
UE9SMIFNVjAwMA==
Huella Digital:
jBvLbvH+Vor+/Uud7xdcGVkBIHk=



Documentos:

Intranet: Inicio » Plan de Calidad Planes Estratégicos » **Biblioteca Universitaria: Visión y Misión.**

Intranet: Inicio » Plan de Calidad Planes Estratégicos » Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad de Murcia 2008/2010. Pg. 5. **“Declaración de valores fundamentales.”**

4.2. Revisión y mejora de la eficacia del liderazgo.

Los responsables de la Biblioteca, deben revisar y mejorar la eficacia de su acción de liderazgo y su adecuación a las necesidades actuales y futuras.

4.2.1. Todos los responsables de la Biblioteca han de evaluar su liderazgo con opinión directa de todos y cada uno de sus empleados, mediante preguntas incluidas en una encuesta de clima laboral que debe realizarse al menos cada dos años.

4.3. Implicación en actividades de mejora, estímulo en la asunción de responsabilidades, creatividad e innovación y compromiso con la calidad.

Los responsables de la Biblioteca se han de implicar en las actividades de mejora, estimular y apoyar la asunción de responsabilidades, la creatividad e innovación, el compromiso con la calidad y la colaboración del personal de la Biblioteca.

4.3.1. Todos los responsables de la Biblioteca han de implicarse, apoyar y mantener un compromiso constante con la calidad, dedicando una buena parte de los recursos a grupos de mejora propios o de otras áreas.

4.3.2. Todos los responsables de la Biblioteca han de marcar a las personas objetivos definidos y cuantificables en su ámbito de actuación.

4.3.3. Los líderes se han de implicar y deben apoyar y mantener un compromiso con la mejora de la calidad de manera sistemática, con una metodología y un plan de revisión y mejora continua.

Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465689K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
Firmante: COBACHO GÓMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <http://validador.um.es>



4.4. Sistema de gestión de procesos

Los responsables de la Biblioteca han de promover y apoyar la implantación de un sistema de gestión de procesos que permita la medición, revisión y mejora de los resultados y que facilite la identificación e implantación de mejoras.

4.4.1. Se ha de mantener un sistema de gestión único e integrado, que recoja toda la información de los procesos, sus indicadores de rendimiento, sus mediciones, los objetivos y el grado de consecución de los mismos. El sistema debe usarse como herramienta eficaz para la dirección en la toma de decisiones y acciones de mejora.

4.4.2. Se han de definir objetivos para todos los procesos, evaluándose los resultados, y se ha de emprender acciones de mejora derivadas de la evaluación.

4.4.3. Se ha de contar con un sistema de gestión informatizado que se utilice sistemáticamente como herramienta para la dirección en la toma de decisiones, evaluación de resultados y acciones de mejora, y se ha de revisar la eficacia del sistema

4.4.4. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático con criterios claros y definidos para la definición de objetivos, evaluación y análisis de resultados y para emprender acciones de mejora en función de los resultados, y se ha de revisar la eficacia del proceso.

Documentos:

- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Procesos y procedimientos » **Mapa de procesos del Área de Biblioteca Universitaria**
- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Procesos y procedimientos » **Matriz para el seguimiento del estado de los procesos**
- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Procesos y procedimientos » **Guía de la Gestión de Procesos**
- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Procesos y procedimientos » **Guía de la Gestión de Procesos**
- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Procesos y procedimientos » **Listado completo de Procesos y procedimientos**



4.5. Identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Los responsables de la Biblioteca han de implicarse personalmente en los procesos de identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Unidad, y fomentar los acuerdos y grupos para la mejora conjunta, y participar en ellos.

4.5.1. Se han de conocer y comprender las necesidades y expectativas de todos los clientes, proveedores y aliados, por medio de encuestas, grupos Delphi, u otras técnicas.

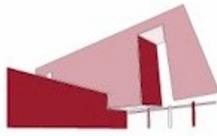
4.5.2. Establecimiento de acuerdos regulares y planes de mejora conjuntamente con clientes, proveedores y aliados más importantes.

4.5.3. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático con criterios claros y definidos para la recogida y canalización de la información procedente de clientes, proveedores y aliados y su traslación a planes de mejora conjunta, y se ha de revisar la eficacia del proceso.

Documentos:

- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » **Encuestas de satisfacción:**
 - Encuesta de satisfacción del personal de la Biblioteca 2010
 - Encuesta de satisfacción a PDI 2010
 - Encuesta de satisfacción a estudiantes 2010
 - Encuesta de satisfacción a estudiantes 2007
 - Encuesta de Opinión y Satisfacción del Personal Docente e Investigador. Junio de 2008
 - Encuestas al personal de la Biblioteca 2007
 - Encuesta al personal de la Biblioteca. 2005
 - Encuesta de Estructura 2005. Alumnos, Docentes, y Personal de Administración y Servicios.
 - Encuesta de satisfacción 2005. Alumnos, Docentes, y Personal de Administración y Servicios.





4.6. Participación del personal en actividades de mejora.

Los responsables de la Biblioteca han de fomentar y apoyar la participación del personal en actividades de mejora, proporcionando los recursos necesarios, tanto para la consecución de sus objetivos, como los de las acciones de mejora.

4.6.1. Todos los responsables han de fomentar actividades de mejora y deben intentar proporcionar una dotación de recursos suficiente.

4.6.2. Divulgación de las actividades y resultados de los grupos de mejora entre el personal de la plantilla.

4.6.3. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático con criterios claros y definidos para fomentar la participación del personal en actividades de mejora, y se ha de revisar la eficacia del proceso.

Documentos:

- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » **Grupos de mejora: Comité, indicadores y procesos.**
- Intranet Biblioteca. Inicio » Comisiones y Grupos de mejora: Comisiones de biblioteca. **Grupos de trabajo 2007, Grupos de trabajo 2008, Grupos de Trabajo 2009, Grupos de Trabajo 2010, Grupos de trabajo 2011, Junta Técnica.**
- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Grupos de mejora: **Comité, indicadores y procesos.**

4.7. Identificación de las competencias requeridas en los puestos de trabajo.

La Biblioteca debe identificar las competencias requeridas en los puestos de trabajo, tanto para el momento actual como para el futuro.
(puedes citar el documento redactado en 2011 sobre Competencias y el de 2004 sobre funciones.

4.7.1. La Biblioteca ha de Identificar todas las competencias de la mayoría de los puestos de trabajo de la Unidad.

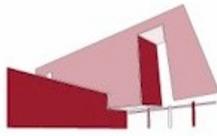
4.7.2. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos para la identificación de todas las competencias de todos los puestos de trabajo, y se ha de revisar la eficacia del proceso.

Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465689K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
Firmante: COBACHO GOMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <http://validador.um.es>



Código seguro de verificación:
UE9SMIFNVjAwMA==
Huella Digital:
jBvLbvH+Vor+/Uud7xdcGVkBIHk=





Documentos:

- Unidad de red T:\ : **Relación Funciones, Requisitos, Méritos y tipo de jornada del personal de Biblioteca. 2003**
- **“Competencias de la plantilla del Área de Biblioteca Universitaria”** Documento en fase de comunicación al personal de la Biblioteca. Última redacción: 20/07/2011

4.8. Diseño de las actividades de formación y aprendizaje para conseguir las competencias.

La Biblioteca ha de contrastar las competencias requeridas en los puestos de trabajo con las disponibles por parte de las personas que trabajan en la misma. Ha de diseñar desarrollar y fomentar las actividades de formación y aprendizaje apropiadas, tanto a nivel individual como colectivo para su adecuación.

4.8.1. Identificación y cobertura de necesidades de formación y desarrollo de todas las personas de la Unidad como consecuencia de la evaluación de las competencias.

4.8.2. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos para la evaluación de las competencias de las personas así como para la identificación y cobertura de las necesidades de formación y desarrollo de todas las personas de la Unidad

4.9. Evaluación de la adecuación de los planes de formación

La Biblioteca ha de evaluar la adecuación de los planes de formación correspondientes respecto a las necesidades de competencias detectadas.

4.9.1. La Biblioteca ha de evaluar la idoneidad y la eficacia de los planes de formación.

4.9.2. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos para la evaluación de la idoneidad y eficacia de todos los planes de formación.

Documentos:

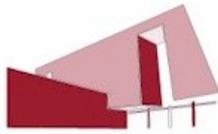
- Intranet Biblioteca. Inicio » Comisiones y Grupos de mejora: **Grupo de mejora de Seguimiento de Cursos y Jornadas**. Ver actas de 2010 y 2011
- Centro de Formación y Desarrollo Profesional » **Plan de actuación** (<http://www.um.es/web/centrodeformacion/contenido/formacion/pas>)
- Centro de Formación y Desarrollo Profesional: **Normativa**:
<http://www.um.es/web/centrodeformacion/contenido/normativa>

Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465689K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
Firmante: COBACHO GÓMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <http://validador.um.es>



Código seguro de verificación:
UE9SMIFNVjAwMA==
Huella Digital:
jBvLbvH+Vor+/Uud7xdcGVkBIHk=





4.10. Desarrollo en el puesto de trabajo.

La Biblioteca, debe contribuir al desarrollo de la capacitación de su personal por medio del trabajo. Se ha de evaluar el nivel de impacto de los planes de formación analizando si se consiguen los resultados deseados.

4.10.1. Se ha de desarrollar la capacitación del personal por medio del trabajo en todos los puestos.

4.10.2. Se ha de evaluar el impacto de la formación en el puesto de trabajo

4.10.3. Se debe desarrollar un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos que asegure la capacitación por medio del trabajo en todos los puestos y la evaluación del impacto de la formación sistemáticamente.

4.11. Establecimiento de objetivos.

La Biblioteca ha de establecer, acordar y revisar regularmente objetivos claros, tanto individuales como de equipo, alineados con los objetivos de la propia biblioteca y de la Universidad, y facilitar los medios para alcanzarlos.

4.11.1. Se han de establecer y revisar los objetivos a todos los niveles.

4.11.2. Se han de evaluar los resultados conseguidos por las personas o equipos, se han de comparar con los objetivos y establecer acciones de mejora.

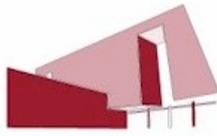
4.11.3. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos para el establecimiento y revisión de objetivos de manera sistemática, y con asignación completa de los medios necesarios.

Documentos:

- Intranet Biblioteca. Inicio » Comisiones y Grupos de mejora: **Grupo de mejora de Objetivos**. Ver actas de 2010 y 2011
- Inicio » Plan de calidad » Objetivos: **Plan de Objetivos y memorias de objetivos de los años 2006 a 2011**

Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465698K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
Firmante: COBACHO GOMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <http://validador.um.es>





4.12. Evaluación del rendimiento.

La Biblioteca ha de evaluar regularmente el rendimiento de su personal, y definir, proponer y acordar acciones de mejora del mismo de manera conjunta.

4.12.1. Se ha de evaluar el rendimiento del personal y proponer acciones de mejora en caso de incumplimiento de objetivos.

4.12.2. Se ha de evaluar el rendimiento individual de todas las personas y proponer acciones de mejora anualmente.

4.12.3. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos para la evaluación del rendimiento y propuesta de acciones de mejora de forma sistemática.

4.13. Participación del personal en acciones de mejora.

La Biblioteca ha de promover actuaciones que fomenten y apoyen la participación de su personal, tanto de forma individual como en equipo, en las acciones de mejora. Ha de respaldar comportamientos especialmente creativos e innovadores, proporcionando la suficiente autonomía para llevarlos a cabo.

4.13.1. Se ha de recoger las iniciativas y apoyar las acciones de mejora más importantes, permitiendo dedicación de su personal y aportando recursos para llevarlas a cabo.

4.13.2. Se ha de fomentar las iniciativas y proporcionar apoyo y autonomía para realizar las acciones de mejora.

4.13.3. Se debe fomentar la existencia de grupos de mejora dentro de la Biblioteca y en colaboración con otras Unidades.

4.13.4. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos que garantice el respaldo sistemático de iniciativas y acciones de mejora.

Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465698K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
Firmante: COBACHO GOMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <http://validador.um.es>



4.14. Asunción de responsabilidades y autonomía para el desarrollo del personal.

La Biblioteca ha de fomentar la asunción de responsabilidades y facilitar a su personal la autonomía necesaria para desarrollarse.

4.14.1. Se ha de fomentar la autonomía para el desarrollo del personal de todos los niveles de la Biblioteca.

4.14.2. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático con criterios claros y definidos que garantice la flexibilidad y autonomía necesaria para el desarrollo del personal.

4.15. Comunicación interna

La Biblioteca ha de emprender acciones que permitan identificar las necesidades de comunicación interna. Debe procurar el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de comunicación basados en ellas. La Biblioteca ha de asegurarse de la eficacia de sus canales de comunicación, tanto en sentido vertical como horizontal, y de su utilización como medio para compartir las mejores prácticas y el conocimiento.

4.15.1. Ha de existir un proceso efectivo de identificación de necesidades de comunicación, y han de desarrollarse planes acordes con dichas necesidades.

4.15.2. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos para la identificación de necesidades y desarrollo de planes de comunicación.

4.15.3. Recogida de la percepción de la comunicación que tiene su personal mediante encuestas, sugerencias y quejas. Acciones de mejora derivadas de dicha recogida.

4.15.4. Difusión a través de dichos canales de informaciones relativas a mejores prácticas.

4.15.5. Se ha de asegurar el entendimiento y despliegue de las comunicaciones horizontales y verticales.

4.15.6. Ha de existir un proceso formal, documentado y sistemático, con criterios claros y definidos para revisar la efectividad de los canales de comunicación.



Documentos:

- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Procesos y procedimientos » Listado completo de Procesos y procedimientos » **PE04. Comunicación interna**
- Lista de distribución "**Intrabumu**": intrabumu@um.es
- **SUPER. Sugerencias de Personal:**
http://www.um.es/biblioteca/formularios/index.php?var=form_sugiera_intranet

4.16. Reconocimiento a las personas y equipos de la Unidad.

Los responsables de la Biblioteca han de reconocer adecuada y oportunamente los esfuerzos para la mejora y el cumplimiento de objetivos por las personas y equipos de la Unidad. Este reconocimiento ha de reconocer a tiempo las contribuciones de su personal, con el fin de mantener su nivel de implicación y compromiso con la mejora continua.

4.16.1. Todos los responsables de la Biblioteca han de reconocer los esfuerzos para la mejora y el cumplimiento de los objetivos de manera frecuente y con repercusión pública.

4.16.2. Los reconocimientos han de ser inmediatos, proporcionales a los logros obtenidos y con plena repercusión pública. Deben ser tanto individuales como colectivos comunicados mediante actos institucionales que sean apreciados por los empleados.

4.16.3. Existe una política de reconocimientos adecuada y oportuna, sistemática, y se ha revisado su eficacia. Esta política debe incluir la existencia de preguntas al respecto en la encuesta de plantilla, la búsqueda de buenas prácticas en otras instituciones y la revisión de bibliografía sobre el tema.

4.17. Género e igualdad, seguridad e higiene, medio ambiente, responsabilidad ante la sociedad.

La Biblioteca, ha de fomentar la concienciación e implicación de su personal en temas de género e igualdad, seguridad e higiene, medio ambiente y responsabilidad ante la sociedad.

4.17.1. Ha de existir una fuerte sensibilización con evidencias objetivas, de la implicación del personal de la Biblioteca. Los temas de seguridad e higiene, medioambientales, y de responsabilidad social han de estar integrados plenamente en la sistemática de la Biblioteca.

Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465698K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
Firmante: COBACHO GÓMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 08/11/2011 10:06:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <http://validador.um.es>



Documentos:

- Intranet Biblioteca. Inicio » Plan de Calidad » Procesos y procedimientos » Listado completo de Procesos y procedimientos » **PE01. Procedimiento de Biblioteca Sostenible.**
- Web UM. PAS. » **Conciliación vida laboral y familiar, Acción Social, Prevención de Riesgos Laborales**
- Web UM. <https://www.um.es/pas/normas>: **Programa Teletrabajo en la Universidad de Murcia.**
- Web UM. <http://www.um.es/u-igualdad>: **Unidad para la Igualdad entre Mujeres y Hombres**

4.18. Gestión del cambio.

Los responsables han de facilitar la gestión del cambio en la Biblioteca, y han de implicarse en los procesos de cambio de la Universidad, garantizando el apoyo y intentando conseguir los recursos necesarios.

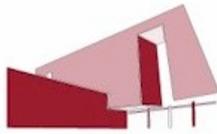
4.18.1. Los responsables de la Biblioteca han de facilitar la gestión de todos los cambios como consecuencia de la comprensión de los fenómenos internos y externos. Han de liderar los cambios garantizando los recursos necesarios.

4.18.2. Los responsables de la Biblioteca han de implicarse activamente en los procesos de cambio de la Universidad.

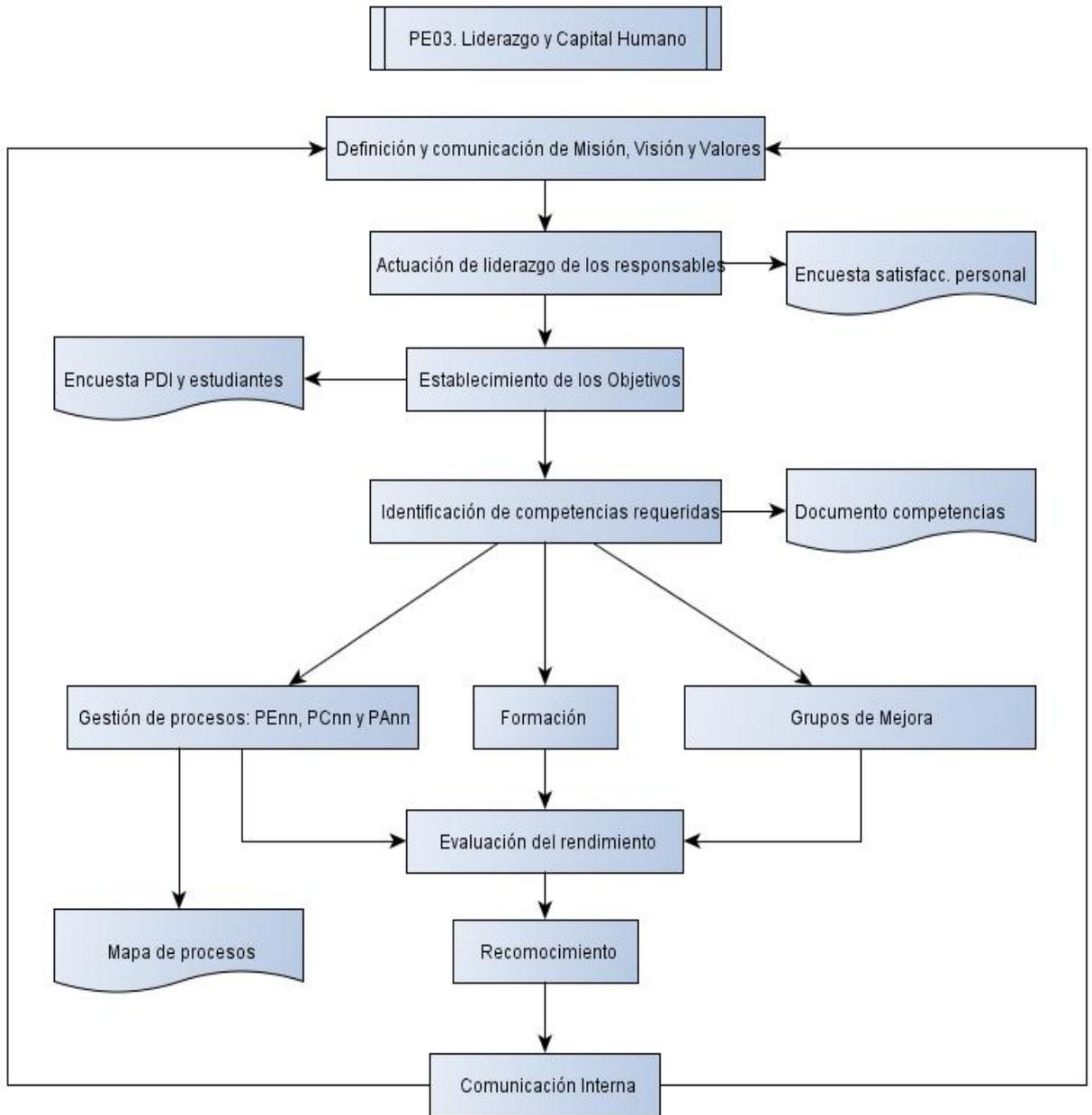
4.18.3. Se han de definir objetivos cuantificables, concretos y alcanzables para los cambios más importantes y se han de evaluar sus resultados.

4.18.4. Los cambios han de comunicarse a las personas de la Unidad y a los grupos de interés.



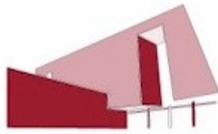


5. DIAGRAMA DE FLUJO



Firmante: MORENO FERNANDEZ, MARIA DOLORES - 22465698K Fecha/Hora: 08/11/2011 08:44:49
 Firmante: PEREZ BALLESTER, PABLO - 27463168N Fecha/Hora: 07/11/2011 14:08:19
 Firmante: COBACHO GOMEZ, MARIA LOURDES - 27460385H Fecha/Hora: 09/11/2011 10:06:35
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: http://validador.um.es





6. RESPONSABLES

- Jefa de Área
- Jefes de Servicio
- Jefas de Sección

7. INDICADORES

Indicador: PE03-IN1. Resultado encuestas PAS Biblioteca

- **Modo de obtener los datos:** El dato se obtiene del cuadro de mando de la Biblioteca.
- **Objetivo:** Medir la satisfacción en cuanto a liderazgo, comunicación interna, motivación, reconocimiento, condiciones de trabajo.
- **Responsable:** Pablo Pérez
- **Momento del cálculo:** Cada dos años a 31/12, cuando se lanza la encuesta.

