



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

## PC 06 GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

### SERVICIO DE BIBLIOTECA

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

*Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes <b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicio.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades de Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

## 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS.

PROCESO	CÓDIGO	INDICADOR	Periodicidad medición	Servicio	2015	2016	2017	2018	VALOR OBJETIVO	2019	Cumplido/ Incumplido/No medido
		<b>PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información</b>									
PC06	I.[PC 06.21]-07	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	Mensual	BIBL	7,5	7,3	6,9	5,8	≥ 6	5,4	No cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-08	número de descargas de recursos electrónicos / número de usuarios potenciales	Anual	BIBL	38,3	39,0	37,3	35,9	≥ 25	35,9	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-09	número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales	Anual	BIBL	32,4	35,4	40,5	35,7	≥ 25	35,7	Cumplido
	I.[PC 06.21]-10	número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA / número de usuarios potenciales	Semestral	BIBL	43,0	36,4	41,9	40,8	≥ 30	32,2	Cumplido
		<b>PC 06.211 Entrada de Recursos de Información</b>									
PC06	I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	Semestral	BIBL	91%	85%	88%	87%	≥ 85%	92%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	Semestral	BIBL	95%	94%	92%	93%	≥ 85%	94%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-13	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	Semestral	BIBL	97%	99%	100%	99%	≥ 90%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	Semestral	BIBL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido



PROCESO	CÓDIGO	INDICADOR	Periodicidad medición	Servicio	2015	2016	2017	2018	VALOR OBJETIVO	2019	Cumplido/ Incumplido/No medido
PC06	I.[PC 06.211]-15	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	Semestral	BIBL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
		<b>PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información</b>									
PC06	I.[PC 06.212]-16	porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	Semestral	BIBL	80,2%	73,5%	82,5%	82,2%	≥ 65%	71,0%	Cumplido
		<b>PC 06.213 Acceso a la Información</b>									
PC06	I.[PC 06.213]-18	número de consultas al catálogo / número de usuarios potenciales	Semestral	BIBL	28,4	19,1	29,3	29,2	≥ 15	17,3	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-19	número de consultas a Serial Solution / número de usuarios potenciales	Semestral	BIBL	3,8	4,4	4,9	3,4	≥ 2	2,4	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-20	número de consultas a metabuscador BUJA / número de usuarios potenciales	Semestral	BIBL	10,83	12,84	7,8	8,1	≥ 6	12,5	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-21	número de consultas a bases de datos / número de usuarios potenciales	Anual	BIBL	27,6	29,8	33,7	32,0	≥ 15	32,0	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-22	número de descargas de artículos de publicaciones periódicas electrónicas / número de usuarios potenciales	Anual	BIBL	14,1	17,0	18,0	16,1	≥ 8	16,1	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-23	número de descargas de monografías electrónicas / número de usuarios potenciales	Anual	BIBL	24,2	22,0	19,4	19,7	≥ 15	19,7	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-24	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	Mensual	BIBL	7,5	7,3	6,9	5,8	≥ 6	5,4	No cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-25	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	Semestral	BIBL	98%	99%	96%	97%	≥ 85%	97%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	Semestral	BIBL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido



PROCESO	CÓDIGO	INDICADOR	Periodicidad medición	Servicio	2015	2016	2017	2018	VALOR OBJETIVO	2019	Cumplido/ Incumplido/No medido
PC06	I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas	Semestral	BIBL	99%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido
		<b>PC 06.22 Alfabetización Informacional</b>									
PC06	I.[PC 06.212]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	Semestral	BIBL	15,6%	16,6%	13,5%	14,0%	≥ 10%	9,4%	No cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2	Semestral	BIBL		39,3%	23,7%	2,1%	≥ 10%	3,3%	No cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	Semestral	BIBL	11,5%	11,5%	8,7%	7,2%	≥ 8%	4,4%	No cumplido
		<b>PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica</b>									
PC06	I.[PC 06.23]-31	número de visitas a la página web de producción científica / número de PDI UJA	Semestral	BIBL	20,5	26,2	18,3	27,5	≥ 15	30,5	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-32	número de consultas recibidas relativas a producción científica / número de PDI UJA	Semestral	BIBL	0,05	0,05	0,30	0,68	≥ 0,04	1,05	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	Semestral	BIBL	85.236	sin datos	2.506	2.622		sin datos	No medido
PC06	I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	Semestral	BIBL	100%	100%	98%	96%	100%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-35	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	Semestral	BIBL	100%	91%	-	91%	100%	100%	Cumplido



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-10-PC06	BIBLI	100	100	100	100	*	4,2	4,16	4,23	4,29	*	4,16	4,12	4,15	4,25	*

(\*) Sin informe por incidencia informática

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-23-PC06	BIBLI	44,80%	4,25	-	14,18%	4,56	-	23,67%	4,47	-	15,67%	4,45	-
EP-24-PC06	BIBLI	46,50%	-	-	41,60%	-	-	35,40%	5	-	37,2%	5	-
EP-61-PC06	BIBLI	98,97%	4,97	-	32,67%	-	-	30,58%	4,89	-	35,56	4,74	-

### [Informe de resultados de las Encuestas Post-servicio](#)

Pulse para acceder al informe detallado

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS EN BIBLIOTECA EN 2019: 64 felicitaciones

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
BIBL	PC06	22	100%	0,69-	10	100%-	1,28-	64

## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS.

Unidad	BIBL	Año	2018-19
No conformidades Internas	5 INTERNAS		
% total de NC cerradas	100%		

## 6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍAS.

Unidad	BIBL	Año	2018
No conformidades de auditoría	1 AUDITORIA EXTERNA		
% total de NC cerradas	0%		



## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-BIBL](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias:

Todos los indicadores han alcanzado el valor objetivo exceptuando:

El indicador "I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial" registra tendencias negativas, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios, que ha derivado en su incumplimiento. Biblioteca ha actualizado en revisión 12 del Manual PC06 el valor objetivo adaptándolo a la nueva realidad de su gestión y fijándolo en 4%

El indicador "I.[PC 06.212]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1" registra tendencias negativas, debido a que se ha actualizado el Programa de Alfabetización Informacional reduciendo el número de cursos de este itinerario. Biblioteca ha actualizado en revisión 12 del Manual PC06 el valor objetivo adaptándolo a la nueva realidad de su gestión y fijándolo en 7%

El indicador "I.[PC 06.212]-30 porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2" registra tendencias negativas. Biblioteca ha fijado un procedimiento de difusión de los cursos implicando a los coordinadores de máster y a la Escuela de Doctorado

El indicador "I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3" registra tendencias negativas. Biblioteca decide eliminar este indicador, la aprobación, organización y difusión de estos cursos no depende de Biblioteca, sino de la Comisión de Formación de PDI

El indicador "I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA" no se ha podido medir por problemas con la plataforma DSpace que soporta el repositorio

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

SE ADJUNTA:

- Informe encuesta de satisfacción de usuarios 2019
- Informe de encuestas postservicio 2019
- Informe quejas y sugerencias 2019
- Informe felicitaciones 2019

#### B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por el Servicio/Unidad.

Los resultados de las encuestas y los informes de quejas, sugerencias y felicitaciones, se envían a la lista de distribución del personal de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.

Además, se incorporan al Cuadro de Mando Integral de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, disponible en la página web de Biblioteca.

(SE ADJUNTA Cuadro de Mando Integral 2019)

#### B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

**Valor del porcentaje y media de satisfacción que prevé alcanzar en el ciclo de gestión 2020:**Encuesta general:

Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta: superior a 3,5  
Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta: superior a 3,5

Encuestas postservicio:

Pregunta al Bibliotecario: Valoración del servicio "Muy satisfecho" o "Bastante satisfecho" superior al 80%

## Préstamo Interbibliotecario:

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO DE LA UJA: "Muy bueno" o "Bueno" superior a 90%  
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO OTRA BIBLIOTECA: "Muy bueno" o "Bueno" superior a 80%

Alfabetización informacional: "La acción formativa recibida merece una buena valoración global" superior a 4

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

La totalidad de acciones de mejora han sido implantadas en su totalidad (véase desarrollo en el punto 9 de este informe)

**C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.**

La totalidad de acciones de mejora asociadas a los riesgos y oportunidades han sido implantadas en su totalidad (véase desarrollo en el punto 9 de este informe)

**9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.**

<b>Código:</b>	BIBL-01-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Elaboración de un segundo Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: • Informe adecuación de espacios en las instalaciones de Biblioteca • Informe detallado relativo a nuevas colecciones		
<b>Causa para su implantación:</b>	Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019 Plan Estratégico de la Universidad de Jaén		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Adaptación de la Biblioteca a las nuevas necesidades de los usuarios		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Propios de la BUJA		





<b>Responsable de implantación:</b>	Director de la Biblioteca		
<b>Previsión de resultados:</b>	Plan de Actuación		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	1. Reunión con Rector con el objeto de establecer las bases del proyecto CRAI 2. Reunión/es de Junta Técnica con el objeto de desarrollar el proyecto CRAI 3. Reunión con Director de Secretariado de Infraestructuras, Espacios y Equipamiento Docente con el objeto de concretar las necesidades de infraestructuras y equipamiento relativas al proyecto CRAI		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2019	<b>Finalización:</b> 31/12/2019
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	1. Reunión con Rector con el objeto de establecer las bases del proyecto CRAI (Reunión celebrada 16-07-2019) 2. Reunión/es de Junta Técnica con el objeto de desarrollar el proyecto CRAI 3. Reunión con Director de Secretariado de Infraestructuras, Espacios y Equipamiento Docente con el objeto de concretar las necesidades de infraestructuras y equipamiento relativas al proyecto CRAI (Reunión celebrada 07-10-2019)  <b>Grado de implantación: Implantada</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

<b>Unidad</b>	<b>Biblioteca</b>	<b>Año</b>	<b>2019</b>
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional		11	
Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0		7	
Grupo de Trabajo de Comunicación Interna		3	
Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario		6	
Grupo de Trabajo Cargas de Trabajo PTE		3	



## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

<b>Código:</b>	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>			
<b>Proceso:</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Promover la elaboración de un proyecto por parte de un arquitecto que remodele los espacios en la planta baja de Biblioteca. La Biblioteca solicitará participar en este proyecto aportando la visión bibliotecaria del mismo.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019 Plan Estratégico de la Universidad de Jaén			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Adaptación de la Biblioteca a las nuevas necesidades de los usuarios			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Propios de la BUJA			
<b>Responsable de implantación:</b>	Director de la Biblioteca			
<b>Previsión de resultados:</b>	Plan de Actuación			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión Junta Técnica con objeto de avanzar en la concreción del proyecto</li> <li>2. Reunión con Director de Secretariado de Infraestructuras, Espacios y Equipamiento Docente con el objeto de preparar el trabajo con arquitecto</li> <li>3. Reunión con arquitecto con objeto de aportar la visión bibliotecaria del proyecto</li> </ol>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01-01-2020	<b>Finalización:</b>	31-12-2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>				

<b>Código:</b>	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>			
<b>Proceso:</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica			
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Revisar las instrucciones técnicas de Biblioteca una vez implementado el nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA			
<b>Causa para su implantación:</b>	La implementado el nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA obliga a modificar muchas de las instrucciones técnicas de Biblioteca			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Adaptación de instrucciones técnicas a una nueva realidad			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Propios de la BUJA			



<b>Responsable de implantación:</b>	Director de la Biblioteca		
<b>Previsión de resultados:</b>	IT aprobadas en Junta Técnica		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificación de IT por sus responsables</li> <li>2. Aprobación de Junta Técnica</li> <li>3. Comunicación a Coordinación SIGC-SUA</li> </ol>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01-01-2020	<b>Finalización:</b> 31-12-2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA		
<b>Causa para su implantación:</b>	Promover la cultura del acceso abierto entre los autores de la UJA		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Dar visibilidad a la producción científica de la UJA		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Propios de la BUJA		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación		
<b>Previsión de resultados:</b>	Campaña de difusión formalizada		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración del informe</li> <li>2. Aprobación de Junta Técnica</li> <li>3. Difusión del informe</li> </ol>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01-01-2020	<b>Finalización:</b> 31-12-2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			



<b>Código:</b>	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>		
<b>Proceso:</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Biblioteca		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Modificar la página web para mejorar la experiencia de usuario		
<b>Causa para su implantación:</b>	Conocer y aplicar la experiencia de usuario para mejorar la página web		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Hacer una página web más amigable y útil para el usuario		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Propios de la BUJA		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de la Sección de Automatización		
<b>Previsión de resultados:</b>	Web de la Biblioteca actualizada		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller en Comisión de Biblioteca</li> <li>2. Taller con personal de atención al público en Biblioteca</li> <li>3. Presentar propuesta en Junta Técnica</li> <li>4. Actualizar la web de Biblioteca</li> </ol>		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01-01-2020	<b>Finalización:</b> 31-12-2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			



## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Objetivo de la propuesta)</b>			

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020\*

Durante 2019, en Biblioteca se trabajó en revisar los procesos, indicadores de procesos de Biblioteca una vez implementado el nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA.

Esta revisión ha afectado a los tres procesos de Biblioteca, actualizándose: definición de procesos, flujogramas, indicadores, registros y formatos

La propuesta de actualización fue aprobada en Junta Técnica de 05-12-2019 y enviada al Servicio de Planificación y Evaluación el 20-01-2020

El 29-01-2020 se aprueba la revisión n. 12 del MANUAL DE PROCESOS ANEXO Nº 8 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. CÓDIGO: PC 06 Incorporando todas las propuestas aprobadas en Biblioteca

## 14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--