

Planificación estratégica y elaboración de procedimientos en la Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud de las Islas Baleares

Virgili Páez Cervi

Conselleria de Salut i Consum. Servei de Documentació Biomèdica de les Illes Balears

Elena Pastor Ramon

Hospital Son Llàtzer. Biblioteca

Sílvia Sastre Suárez

Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Unitat de Documentació

Ramón Ordóñez Nievas

Hospital Universitari Son Dureta. Biblioteca

Alejandro Bosch Fitzner

Conselleria de Salut i Consum. Oficina de Qualitat

Maria Costa Marín

Hospital Can Misses. Biblioteca

El día a día de la Biblioteca Virtual (ejemplos)

SOD

- Registro de usuarios.
 - Obtención.
 - Suministro.
- Gestión de pagos.
 - Facturación.
- Estadísticas de uso.
 - Etc.

Revistas electrónicas

- Activación acceso online.
- Activación en la lista AZ.
- Resolvedor de enlaces.
- Gestión incidencias técnicas.
 - Etc.

Formación de usuarios

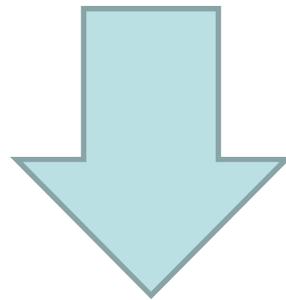
- Solicitud de acreditaciones.
 - Reservas de aulas.
- Gestión de inscripciones.
 - Control de asistencia.
- Preparación de certificados.
 - Pagos a los docentes.
 - Etc.

Servicio de Atención al Usuario

- Gestión de incidencias.
- Gestión de reclamaciones.
 - Etc.

¿Cuáles son nuestros procesos?

- Distintas personas trabajan de forma distinta sobre las mismas tareas.
- Imprimir calidad a nuestras tareas implica controlar cómo se están realizando y cómo queremos que se realicen.
- Necesidad de evaluar constantemente lo que estamos haciendo.



Necesidad de identificar los procesos que se realizan y de elaborar sus procedimientos

Proceso vs procedimiento

PROCESO: conjunto **repetitivo** de **actividades interrelacionadas** que se realizan **sistemáticamente** mediante las cuales, una **entrada** se convierte en una **salida** o resultado, después de **añadirle valor**.

PROCEDIMIENTO: documento que describe, para un determinado proceso...

- Cómo se realiza.
- Por quién.
- En qué condiciones.
- Qué documentación de apoyo hay que utilizar.
- Qué indicadores de evaluación tiene el proceso.

Responsable/ Propietari

Responsable BVCSIB

Membres del Equip

- Documentalistes

Objectiu del Procés

Donar d'alta usuaris al Servei d'Obtenció de Documents



PER QUÈ ANALITZAR AQUEST PROCÉS?

Per normalitzar el procés



Inici

Introducció de dades al Gtbib-Sod per part de l'usuari

Final

Recepció de correu electrònic amb les dades d'identificació



QUÈ INCLOU?

- Rebre dades de l'usuari
- Assignació de nom d'usuari
- Enviar dades a l'usuari

QUÈ NO INCLOU?



CLIENTS

- *Usuaris*

SORTIDES

- Coreu electrònic

PROVEÏDORS

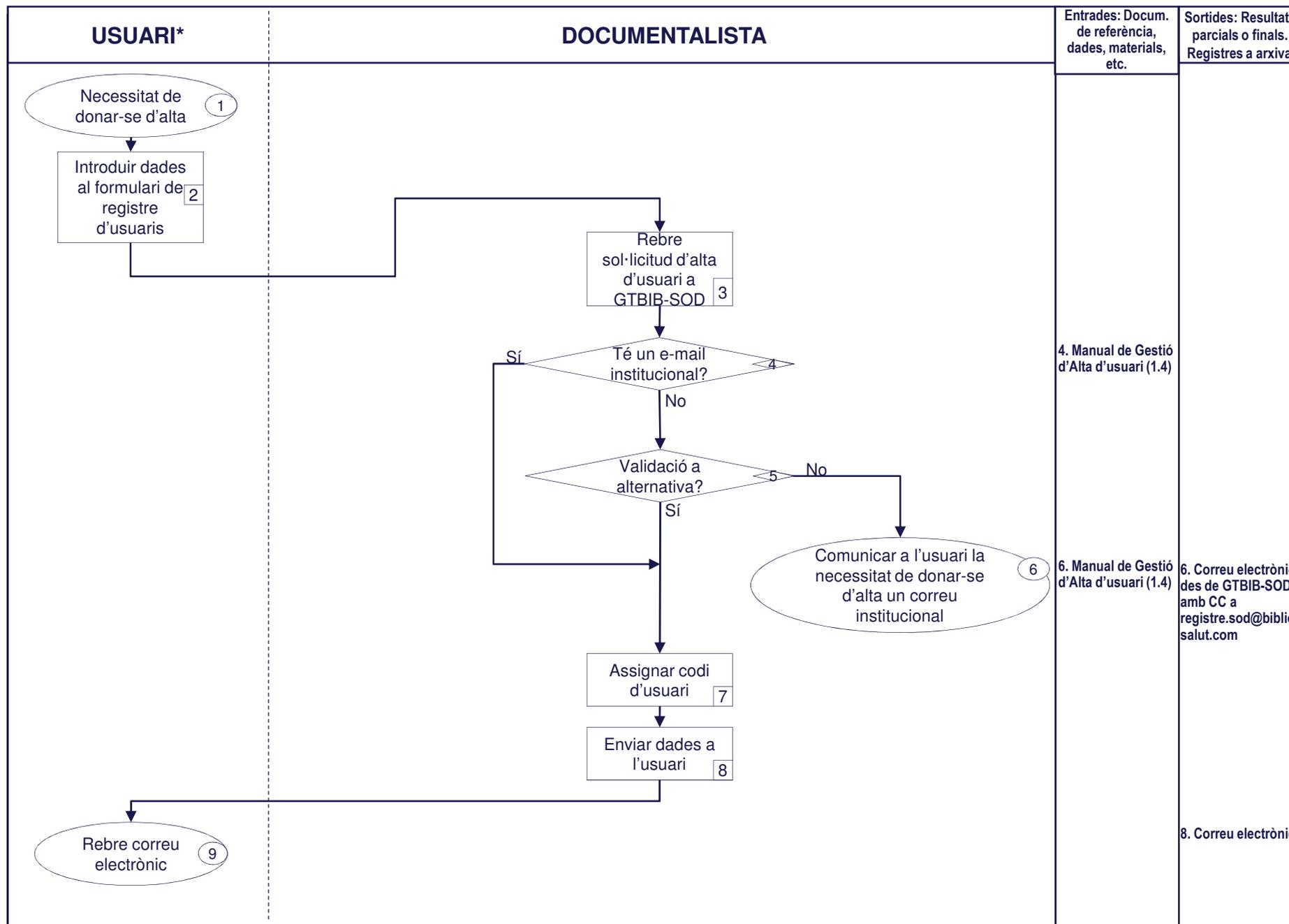
- -

ENTRADES

- Dades de l'usuari al Gtbib-SOD

DPTOS/UNITATS INVOLUCRADES (AGENTS)

OBSERVACIONS / DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (FONTS)



COMENTARIS

3. En el moment d'assignar un nombre d'usuari s'introduirà com a inici un símbol d'exclamació (!) seguit de la primera inicial del nom de l'usuari i del llinatge. (p.e: José Pérez: !JPerez). En el cas de coincidir usuaris amb el mateix nom d'usuari, s'aniran afegint números correlatius.
4. Es comprovarà si té un e-mail d'usuari i es comprovarà que coincideixi el correu amb el centre de l'usuari.

RESPONSABLE/PROPIETARI

Responsable BVCSIB

Fitxa Determinació

Fluxgrama

CERI/PERI

Requisit Indicador

<i>CLIENT</i>	<i>EXPECTATIVES</i>	<i>S/N</i>	<i>REQUISITS</i>	<i>Q</i>	<i>C</i>	<i>C</i>	<i>C</i>	<i>VÀLID</i>	<i>Nº</i>
Usuaris	Rapidesa	S	Tràmits en 2 dies	x	x	x	x	Sí	1

<i>PROVEÏDOR</i>	<i>EXPECTATIVES</i>	<i>S/N</i>	<i>REQUISITS</i>	<i>Q</i>	<i>C</i>	<i>C</i>	<i>C</i>	<i>VÀLID</i>	<i>Nº</i>

* CCCC: Quantificables/Comprensible/Coherent/Conscient.

** La columna S/N s'utilitza com filtres de clients o expectatives que no sigui necessari estudiar degut a les raons d'anàlisi del procés o a l'abast del estudi

RESPONSABLE/PROPIETARI

Responsable BVCSIB



<i>Nº RQ</i>	<i>INDICADOR</i>	<i>MÈTODE</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>PERIODICITAT</i>	<i>OBJECTIU</i>
1	Temps mig de tramitació d'alta d'usuari	Mostra aleatòria d'un 10% de les altes del semestre: Data sol·licitud – data validació	Silvia Sastre	6 mesos	2 dies

En definitiva...

Escribe cómo
trabajas y
trabaja según
lo escrito

Objetivos estratégicos

- El día a día pasa muy rápido y el volumen de trabajo te puede hacer perder el camino para alcanzar los objetivos que deberían ser los más importantes: los **estratégicos**.
- **¿Qué son los objetivos estratégicos?** Aquellos que nos ayudan claramente a avanzar, a mejorar los recursos y servicios que ofrecemos a nuestros usuarios.
- Se pueden intuir, pero es mucho más eficaz **analizar la situación**, siguiendo la metodología de elaboración de un **plan estratégico**, cuyo resultado nos hará ver claramente cuáles deberían ser nuestros **objetivos estratégicos** a seguir.

PLAN ESTRATÉGICO

Sistema que pretende concentrar los recursos y alinear los esfuerzos de la organización en aquellos temas que sean estratégicamente prioritarios, con el propósito de conseguir mejoras significativas, que ayuden a **alcanzar su visión**.

Misión y visión

Análisis interno y externo
de la situación

DAFO
Diagnóstico

Objetivo
estratégico 1

Objetivo
estratégico 2

Objetivo
estratégico 3

Acción 1.1
- Responsable
- Plazo ejecución
- Indicadores

Acción 2.1
- Responsable
- Plazo ejecución
- Indicadores

Acción 3.1
- Responsable
- Plazo ejecución
- Indicadores

Acción 1.2
- Responsable
- Plazo ejecución
- Indicadores

Acción 2.2
- Responsable
- Plazo ejecución
- Indicadores

PE BVCSIB. Misión y visión

Misión

Facilitar a los profesionales del Sistema Sanitario Público de las Islas Baleares la información científica más relevante mediante las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a fin de contribuir a la mejora de la calidad de su tarea asistencial, docente, investigadora y de gestión sanitaria.

Visión

En 2012 la Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud de las Islas Baleares quiere consolidarse como referente en el suministro de información científica, ofreciendo nuevos servicios, mejorando la accesibilidad, con una tecnología adecuada y ajustando los recursos a las necesidades de los profesionales.

PE BVCSIB. Matriz DAFO

Matriu DAFO Biblioteca Virtual		Amenaces						Oportunitats					
		Augment de la demanda per part del IBSalut	Dependència de voluntat política	Crisi econòmica mundial	Possibilitat de canvis en els proveïdors	Canvi de divisa menys favorable amb el \$	Existència de BV lligades a laboratoris	Existència de projectes que es poden canalitzar mitjançant BV	Augment de la tendència a nivell mundial	Existència d'un projecte comú del SNS.	Augment de sinergies amb altres BV de l'estat	Consolidació d'una facultat de medicina	Construcció de noves instal·lacions a Son Llàtzer
Debitats	No funciona l'accés remot	2	1	0	1	0	1	2	2	0	1	2	0
	Manca de personal	3	3	2	1	0	1	3	2	1	1	1	2
	Inestabilitat laboral del personal	1	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	No té personal assignat	1	3	1	0	0	0	1	1	1	1	0	2
	Manca del Servei d'informació i referència	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
	No existeix estructura ben definida	2	3	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1
Fortaleses	No es tornarà al paper	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0
	Existència de la FMO	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	Existència d'un fons documental ampli	3	3	2	1	1	1	0	1	2	1	1	0
	Participació directa a projectes del SNS	0	3	2	1	1	0	1	2	3	2	1	1
	Pressupost consolidat	2	3	3	1	1	1	1	0	1	0	1	1
	Professional motivats	2	1	1	1	0	1	2	2	2	1	1	2
	Personal qualificat	2	0	0	0	0	1	2	1	2	1	1	0
	Projecte innovador	3	2	1	2	0	1	3	2	2	1	0	1
	Facilitat d'ús per part dels professionals	3	0	0	3	0	1	2	1	1	1	0	0

Nuestros objetivos estratégicos

- 1 Implantar el acceso remoto.
- 2 Dimensionar los recursos humanos.
- 3 Establecer una clara estructura organizativa y funcional.
- 4 Aumentar la visibilidad de la Biblioteca Virtual.
- 5 Crear un servicio propio de formación de usuarios.

Conclusiones

- La elaboración de procedimientos y manuales, así como del plan estratégico, han ayudado significativamente a la gestión de nuestra biblioteca virtual autonómica y a la identificación y persecución de su visión, facilitando la adecuación de los recursos disponibles con los objetivos estratégicos de la organización y evitando la dispersión en objetivos no estratégicos.
- Es necesaria la revisión periódica de los procedimientos, así como la identificación de nuevos procesos que contribuyan a aumentar la calidad de la labor técnica desarrollada en la biblioteca virtual.

La mejora siempre es posible... si queremos

**YES
WE
CAN**



Gracias por tu atención



Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears

<http://www.bibliosalut.com>

bibliotecavirtual@bibliosalut.com