



Servicio de Documentación UPCT

PLAN DE MEJORA (2007-2009)

Universidad: Universidad Politécnica de Cartagena

Director del Servicio de Documentación: M. Ángeles García del Toro

Dirección postal: Universidad Politécnica de Cartagena- Servicio de Documentación- Sala 2- Edif. Antigones. – Campus Muralla del Mar. – 30202 CARTAGENA

Teléfono: 968 325735

Dirección de correo electrónico: chiti.garcia@bib.upct.es

ABRIL 2007

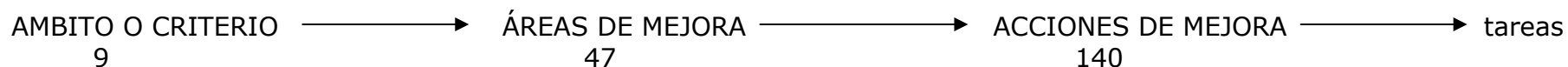
INDICE

1. Introducción	p. 3
2. Plan de Mejora	p. 4
Ámbito del Criterio 1. Liderazgo	p. 5
Ámbito del Criterio 2. Política y Estrategia	p. 11
Ámbito del Criterio 3. Personal	p. 18
Ámbito del Criterio 4. Alianzas y Recursos	p. 27
Ámbito del Criterio 5. Procesos	p. 41
Ámbito del Criterio 6. Resultados en los Usuarios	p. 49
Ámbito del Criterio 7. Resultados en las Personas	p. 53
Ámbito del Criterio 8. Resultados en la Sociedad	p. 56
Ámbito del Criterio 9. Resultados Clave	p. 59
3. Abreviaturas y términos utilizados	p. 62

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Mejora (PdM) del Servicio de Documentación de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT), recoge todas las áreas de mejora identificadas tanto en el Informe de Autoevaluación (octubre 2006) como en el Informe de Evaluación Externa (enero 2007).

Se ha seguido el esquema de identificar, dentro de cada ámbito o criterio las áreas de mejora y dentro de ellas, acciones de mejora.



Las 47 áreas de mejora identificadas, se han incluido dentro de nueve ámbitos, coincidentes con los nueve criterios del modelo de evaluación (EFQM) y dentro de cada una de ellas se han incluido acciones concretas que permiten la mejora del área. Se han programado 140 acciones y para cada una de ellas se ha indicado una prioridad, una fecha máxima en la que la acción debe estar concluida, los recursos necesarios para su puesta en marcha (económicos y humanos), los responsables de su ejecución y unos indicadores de seguimiento de la acción.

Cada una de las acciones se desglosará en tareas concretas que se recogerán en un documento que se llamará, "Desarrollo del Plan de Mejora".

El presente PdM, tiene una vigencia de 24 meses, de mayo de 2007 hasta abril de 2009.

El seguimiento del PdM, se llevará a cabo por el Comité de Seguimiento del Plan de Mejora coincidente con el Comité Interno de Autoevaluación.

2. PLAN DE MEJORA

CRITERIO 1. ÁMBITO DEL LIDERAZGO**FORTALEZAS**

- | | |
|----|---|
| 1. | Los líderes de la UPCT y del SD han orientado correctamente la misión, visión y cultura de la biblioteca y son accesibles. |
| 2. | Los líderes de la UPCT han apostado por la calidad de su SD y por una cultura de mejora con acciones concretas como las actuaciones en materia de espacios. |
| 3. | Los líderes del SD colaboran con el resto de Servicios y sectores de la UPCT y con otras instituciones y redes, proveedores, asociaciones, etc. |
| 4. | Los líderes del SD fomentan el trabajo en grupo existiendo grupos de trabajo que podrán trabajar en áreas de mejora. |
| 5. | Los líderes del SD participan en la confección del Plan Estratégico de la UPCT. |

ÁREAS DE MEJORA

- | | |
|-----|---|
| 1.1 | Orientar la misión y objetivos del SD hacia el soporte a los nuevos retos del EEES (el SD como soporte del aprendizaje y de la innovación docente). |
| 1.2 | Continuar fomentando la participación y el trabajo en grupo. |
| 1.3 | Incrementar el liderazgo del SD de la UPCT en ámbitos documentales del entorno. |
| 1.4 | Realizar periódicamente encuestas rápidas sobre liderazgo. |
| 1.5 | Profundizar en la misión y objetivos del SD como apoyo y soporte a la investigación. |

CRITERIO 1. ÁMBITO DEL LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA 1.1	Orientar la misión y objetivos del SD hacia el soporte a los nuevos retos del EEES (el SD como soporte del aprendizaje y de la innovación docente).
Descripción del problema	El EEES supone un cambio en el paradigma de la docencia, es preciso abrirse hacia nuevos modelos de enseñanza, más personales y participativos, evolucionar desde el modelo basado en la enseñanza del profesor al del basado en el aprendizaje del alumno. Las bibliotecas son lugares en los que existen recursos importantes para dicha evolución.
Objetivo a conseguir	Que el SD se convierta en un verdadero aliado del alumno en su tarea aprendizaje y del docente en su necesidad de innovar en sus métodos de enseñanza, proporcionándoles nuevas herramientas, nuevos espacios y nuevos servicios que les faciliten a ambos sus nuevos retos. Convertir el SD en una infraestructura básica de la docencia y del aprendizaje.

1.1	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
1	1.1.1. Trasmitir a la Comunidad Universitaria -por todos los medios posibles- el papel del SD ante el reto del EEES.	ALTA	9/2007	RREE (Vice. Cal. Conv.)	SD Vice. Cal. Conv.. Vice. Prof.	-núm. de comunicados a la Comunidad Universitaria.
2	1.1.2. En la el Reglamento del SD, orientar la misión y objetivos hacia el soporte al aprendizaje y la innovación docente.	ALTA	11/2007	Sin coste	SD Vice. I+I Cons. Gob.	
3	1.1.3. Crear una sección en el fondo documental de bibliografía especializada sobre el EEES (preferentemente digital).	ALTA	9/2007	RREE 3.000€ (2007/2009)	SD	-núm. de documentos nuevos en la sección.
4	1.1.4. Elaborar el catálogo de los servicios innovadores de apoyo al aprendizaje y la innovación docente que ofrece el SD y difundirlo.	ALTA	10/2007	RREE 2.000€ (2007)	SD	-número de catálogos enviados. -número de visitas al catálogo web.

CRITERIO 1. ÁMBITO DEL LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA 1.2	Fomentar la participación y el trabajo en grupo.
Descripción del problema	Debido a que la plantilla del SD es pequeña y que hay comunicación entre ella, en muchas ocasiones no están formalizados ni diferenciados los diferentes grupos de participación en la gestión del SD ni tampoco se levantan actas de las reuniones.
Objetivo a conseguir	Fomentar la participación de usuarios, proveedores, colaboradores, interesados, sociedad y personal del SD en la gestión del SD.

1.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
5	1.2.1. Formar la Comisión de Usuarios del SD que recomienda los Estatutos.	ALTA	9/2007	Sin coste	Secr. Gen. Cons. Gob. SD	-núm. de reuniones de la Comisión de Usuarios.
6	1.2.2. Formalizar, normalizar, documentar y fomentar los Grupos de Interés.	ALTA	7/2007	Sin coste	SD	-núm. de Grupos de Interés creados. -num. de reuniones de los Grupos de Interés.
7	1.2.3. Formalizar, normalizar, documentar y fomentar los Grupos de Trabajo-Mejora.	ALTA	7/2007	Sin coste	SD	-núm. de Grupos de Trabajo-Mejora creados -num. de reuniones de los Grupos de Trabajo.- Mejora.
8	1.2.4. Formalizar, normalizar, documentar y fomentar los Grupos de Calidad.	ALTA	7/2007	Sin coste	SD	-núm. de Grupos de Calidad creados. -num. de reuniones de los Grupos de Calidad.
9	1.2.5. Formalizar, normalizar, documentar y fomentar los Grupos de Seguimiento del Plan de Mejora.	ALTA	7/2007	Sin coste	SD	-núm. de Grupos de Seguimiento del PdM. -num. de reuniones de los Grupos de Seguimiento del PdM..
10	1.2.6. Formalizar, normalizar, documentar y fomentar los Grupos de Trabajo Transversales.	ALTA	7/2007	Sin coste	SD	-núm. de Grupos de Trabajo Transversales creados. -num. de reuniones de los Grupos de Trabajo Transversales.

CRITERIO 1. ÁMBITO DEL LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA 1.3	Incrementar el liderazgo del SD de la UPCT en el ámbito de las bibliotecas universitarias del entorno.
Descripción del problema	Las relaciones con bibliotecas universitarias e instituciones con ellas relacionadas son de gran importancia para hacer más visible el trabajo del SD y de la UPCT fuera de nuestro entorno.
Objetivo a conseguir	Aumentar la visibilidad de la institución UPCT (y por lo tanto del SD) y su trabajo.

1.3	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
11	1.3.1. Ampliar la colaboración con el Servicio de Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia en todos los ámbitos posibles.	ALTA	12/2007	RREE Sin cuantificar	Cons. Dir. SD	-núm. de reuniones con el SBUM. -núm. de acciones conjuntas.
12	1.3.2. Colaborar con la Facultad de Documentación y Comunicación de la Universidad de Murcia.	ALTA	5/2007	Sin coste	SD	-núm. de colaboraciones con la FDC UM. -núm. de visitas/reuniones con la FDC UM.
13	1.3.3. Incrementar el liderazgo en REBIUN.	ALTA	2008	RREE Sin cuantificar	Cons. Dir. SD	-núm. de eventos REBIUN organizados en o por la UPCT.
14	1.3.4. Incrementar el liderazgo en el Club de Compras de Levante.	MEDIA	2008	Sin coste	SD	-núm. de asistencia a reuniones. -núm. reuniones sin asistencia.

CRITERIO 1. ÁMBITO DEL LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA 1.4	Realizar periódicamente encuestas rápidas sobre liderazgo.
Descripción del problema	Es preciso conocer si los líderes cumplen su misión: se implican, apoyan las mejoras, identifican los cambios, se comunican, colaboran con otros Servicios, etc.
Objetivo a conseguir	Conocer si los líderes cumplen su misión para poder rectificar en las áreas deficientes.

1.4	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
15	1.4.1. Realizar periódicamente encuestas sobre liderazgo.	ALTA	1 al año	Sin coste	SD SG Calidad	-número de encuestas sobre liderazgo. -número de respuestas a encuestas sobre liderazgo.

CRITERIO 1. ÁMBITO DEL LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA 1.5	Profundizar en la misión y objetivos del SD como apoyo y soporte a investigación.
Descripción del problema	El SD no debe olvidar que además de apoyar la adaptación a los nuevos retos del EEES la UPCT debe de seguir avanzando en la tarea investigadora e innovadora y por lo tanto debe también apoyar dichas tareas.
Objetivo a conseguir	Apoyar y facilitar la investigación en el seno de la UPCT y difundir de la producción científica de los investigadores fuera de la UPCT aumentando la visibilidad y el impacto de la Universidad y de su investigación.

1.5	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
16	1.5.1. Crear un Repositorio Institucional como instrumento de difusión de la producción científica de los investigadores de la UPCT y como método de visualización de la institución en Internet.	ALTA	12/2007	RRHH (sin cubrir)	Vice I+I SD	-núm. de documentos colgados en el Repositorio Institucional UPCT. -núm. de visitas recibidas en el Repositorio Institucional UPCT.
17	1.5.2. Crear Portales Temáticos en la Biblioteca Digital UPCT de recursos documentales de apoyo a investigación a demanda de áreas de conocimiento o grupos de investigación.	ALTA	9/2007	RRHH (sin cubrir)	SD	-núm. de Portales Temáticos configurados en la BD upct.
18	1.5.3. Poner en marcha un nuevo servicio de apoyo a los grupos de investigación relacionado con la configuración y mantenimiento de alertas sobre temas de investigación.	ALTA	11/2007	RRHH (sin cubrir)	SD	-núm. de Grupos de Investigación o Investigadores clientes del nuevo Servicio. -núm. de alertas configuradas en la BD upct.

CRITERIO 2. ÁMBITO DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA**FORTALEZAS**

1. Los usuarios (estudiantes, PDI y PAS) están satisfechos de los espacios y servicios que les proporciona el SD.
2. El SD usa indicadores de rendimiento de los servicios para mejorar los mismos.
3. El SD está integrado en las políticas y estrategias de la UPCT.
4. El SD diseña una estrategia a corto plazo teniendo en cuenta las sugerencias de los usuarios, las innovaciones tecnológicas, el entorno profesional, etc.

ÁREAS DE MEJORA

- | | |
|-----|--|
| 2.1 | Elaborar un documento de planificación estratégica del SD (Plan Estratégico, PE) en el marco del Plan Estratégico de la UPCT. |
| 2.2 | Adaptación de la Normativa del Servicio de Documentación a los nuevos Estatutos. |
| 2.3 | Establecer mecanismos de recogida de opinión y necesidades de los usuarios y de otros grupos de interés (proveedores y colaboradores). |
| 2.4 | Definir el cuadro de Indicadores del SD. |
| 2.5 | Definir y elaborar el Cuadro de Mando Integral del SD con los principales indicadores de la actividad. |
| 2.6 | Elaborar la Carta de Servicios del SD. |

CRITERIO 2. ÁMBITO DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA 2.1	Elaborar un documento de planificación estratégica del SD (Plan Estratégico, PE) en el marco del Plan Estratégico de la UPCT.
Descripción del problema	El SD no tiene una planificación estratégica y plurianual que le permita aprovechar sus fortalezas y oportunidades y salvar sus debilidades.
Objetivo a conseguir	Lograr un documento de planificación a largo plazo.

2.1	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
19	2.1.1. Mientras no exista el Plan Estratégico del SD, elaborar el Documento anual de objetivos y líneas de actuación y mejora planificadas para alcanzar a lo largo de un año y Documento de logros los alcanzados durante el año anterior. Publicitarlo al personal, usuarios, proveedores y colaboradores y grupos de interés.	ALTA	6/2007 2007/2009	Sin coste	SD	-núm. de objetivos y líneas de actuación programadas. -núm. de objetivos y líneas de actuación logradas. -núm. de veces publicitadas los objetivos. -núm. de veces publicitados los logros.
20	2.1.2. Elaborar el Plan Estratégico.	ALTA	3/2009	Sin coste	SD Vice. I+I Vice. Int. Inst. Vice. Cal. Conv. SG Calidad	

CRITERIO 2. ÁMBITO DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA 2.2	Adaptación de la Normativa del Servicio de Documentación a los nuevos Estatutos.
Descripción del problema	El SD no ha adaptado su Normativa a los nuevos Estatutos aprobados en octubre de 2005.
Objetivo a conseguir	Redactar y aprobar con el máximo consenso una Normativa o Reglamento perfectamente adaptada al marco normativo que suponen los Estatutos de la UPCT.

2.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
21	2.2.1. Adaptación de la Normativa del Servicio de Documentación a los nuevos Estatutos.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD Vice. I+I Cons. Gob.	

CRITERIO 2. ÁMBITO DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA 2.3	Establecer mecanismos de recogida de opinión y necesidades de los usuarios y de otros grupos de interés (proveedores y colaboradores).
Descripción del problema	El SD debe de basar sus políticas, estrategias, planes y objetivos en las necesidades y expectativas de sus usuarios, colaboradores, proveedores y otros grupos de interés y para conocerlas debe establecer mecanismos para recoger su opinión.
Objetivo a conseguir	Poner en marcha un plan de encuestas y de recogida de opinión y de necesidades de todos los interesados en el SD (la recogida de opinión y satisfacción del personal del SD está programada en el criterio 3).

2.3	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
22	2.3.1. Realizar encuestas de opinión sobre servicios y productos en marcha.	ALTA	4 al año	Sin coste	SD SG Calidad	-núm. de encuestas diferentes realizadas. -núm. de respuestas obtenidas.
23	2.3.2. Realizar encuestas de opinión cada vez que se ponga en marcha un servicio o producto.	ALTA	2007/2009	Sin coste	SD SG Calidad	-núm. de encuestas diferentes realizadas. -núm. de respuestas obtenidas.
24	2.3.3. Realizar encuestas sobre necesidades.	ALTA	1 al año	Sin coste	SD SG Calidad	-núm. de encuestas diferentes realizadas. -núm. de respuestas obtenidas.
25	2.3.4. Diseñar medios o mecanismos estables para la recogida de la opinión de los usuarios, tipo buzón de opinión y sugerencias (tanto físico como electrónico).	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de medios diferentes de recogida de opinión. -núm. de opiniones recogidas.
26	2.3.5. Estudiar e implementar herramientas especializadas de medición y detección de la calidad de bibliotecas que contengan encuestas, tipo LibQual.	MEDIA	7/2008	RREE 3.000€ (2008) RRHH (becario)	SD	

CRITERIO 2. ÁMBITO DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA 2.4	Definir el cuadro de indicadores del SD.
Descripción del problema	Aunque el SD utiliza indicadores de rendimiento para la mejora del servicio es preciso tener cuadros claros de distintos tipos de indicadores perfectamente definidos.
Objetivo a conseguir	Definir indicadores que permitan al SD obtener datos sobre la marcha de la política y la estrategia y rectificar en caso de ser necesario.

2.4	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
27	2.4.1. Definir el cuadro de indicadores sobre el uso de servicios.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de indicadores definidos en el cuadro.
28	2.4.2. Definir el cuadro de indicadores sobre el uso de productos.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de indicadores definidos en el cuadro.
29	2.4.3. Definir el cuadro de indicadores sobre los procesos.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de indicadores definidos en el cuadro.

CRITERIO 2. ÁMBITO DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA 2.5	Definir y elaborar el Cuadro de Mando Integral del SD con los principales indicadores de la actividad.
Descripción del problema	Escoger aquellos indicadores que mejor muestran la evolución de la actividad del SD.
Objetivo a conseguir	Disponer de un cuadro de indicadores que muestren rápidamente la tendencia del SD.

2.5	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
30	2.5.1. Definir el Cuadro de Mando Integral.	ALTA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de indicadores en el cuadro de mando integral.
31	2.5.2. Analizar anualmente en un documento (Documento Anual sobre Indicadores) la evolución de los indicadores y publicitarlo.	MEDIA	4/2008	Sin coste	SD	-núm. de veces publicitado.

CRITERIO 2. ÁMBITO DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA 2.6	Elaborar la Carta de Servicios del SD.
Descripción del problema	El SD debe elaborar su carta de servicios y publicitarla.
Objetivo a conseguir	Publicitar los servicios del SD de la UPCT.

2.6	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
32	2.6.1. Elaborar la Carta de Servicios del SD de la UPCT.	ALTA	3/2008	RREE 3.000€ (2008)	SD	-núm. de acciones publicitarias de la Carta realizadas.

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA**FORTALEZAS**

- | | |
|----|--|
| 1. | El SD tiene definidas las necesidades de recursos humanos en la RPT y el personal tiene definidas sus funciones en el Manual de Funciones. |
| 2. | Existe un alto nivel de adecuación profesional y de estudios del personal muy adecuados a las funciones que realizan. |
| 3. | Hay una implicación y asunción de responsabilidades por parte del personal del SD. |
| 4. | Hay un buen ambiente y clima de trabajo fruto de una buena comunicación interna fluida. |
| 5. | Hay un buen diálogo entre el personal y el SD. |

ÁREAS DE MEJORA

- | | |
|-----|--|
| 3.1 | Consolidar al personal e implementar las necesidades de personal detectadas. |
| 3.2 | Elaborar un documento de plantilla del SD donde se revise el modelo de plantilla de RRHH y se incluya las necesidades actuales y futuras para la adaptación del SD al nuevo modelo de biblioteca, el CRAI. |
| 3.3 | Elaborar un plan de formación y profesionalización de la plantilla del SD a incluir en el del PAS de UPCT que tenga en cuenta las necesidades de formación, adaptación y reciclaje del personal del SD. |
| 3.4 | Elaborar el plan general de comunicación interna. |
| 3.5 | Establecer mecanismos para medir, evaluar y reconocer el rendimiento personal. |
| 3.6 | Establecer mecanismos de recogida de datos de opinión y necesidades del personal del SD. |
| 3.7 | Realizar periódicamente encuestas de clima laboral. |
| 3.8 | Establecer mecanismos para favorecer la creatividad y la iniciativa propia del personal. |

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.1	Consolidar al personal e implementar las necesidades de personal detectadas.
Descripción del problema	En la plantilla del SD hay dos plazas dotadas pero sin cubrir y una gran proporción del personal interino.
Objetivo a conseguir	Consolidar la plantilla mediante los procesos selectivos necesarios y cubrir las plazas vacantes.

3.1	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
33	3.1.1. Cubrir las plazas dotadas en la RPT y no cubiertas (dos plazas).	ALTA	12/2007	RREE (Ger.) Sin cuantificar	Ger. SD	-núm. de plazas vacantes dotadas.
34	3.1.2. Consolidar la plantilla.	ALTA	12/2007	RREE (Ger.) Sin cuantificar	Ger. SD	-núm. de personal de la plantilla consolidado.
35	3.1.3. Elaborar el documento sobre necesidades de personal para los espacios CRAI previstos en plazo inmediato.	ALTA	6/2007	Sin coste	SD Ger.	

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.2	Elaborar un documento de plantilla del SD donde se revise el modelo de plantilla de RRHH y se incluya las necesidades actuales y futuras para la adaptación del SD al nuevo modelo de biblioteca, el CRAI.
Descripción del problema	Como consecuencia de los nuevos modelos de enseñanza que recomienda el EEES, el SD debe evolucionar hacia el CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) y ello implica la revisión de las actuales estructuras de personal y nuevas necesidades de personal para la atención de los nuevos servicios.
Objetivo a conseguir	Clarificar la nueva estructura del SD como CRAI y consensuar las dotaciones mínimas de salas y servicios.

3.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
36	3.2.1. Revisión de la estructura del SD y de la organización del personal para su adaptación al nuevo modelo de biblioteca, el CRAI.	ALTA	9/2007	Sin coste	SD S RRHH Ger	
37	3.2.2. Documento sobre dotaciones de personal (para los nuevos espacios del SD, para espacios CRAI, para apertura extraordinaria, para atención de salas en horario de tarde por personal técnico, etc.)	ALTA	9/2007	Sin coste	SD S RRHH Ger	-núm. de dotaciones acordadas.
38	3.2.3. Documento sobre perfiles profesionales de los puestos de trabajo (conocimientos, habilidades, capacidades).	ALTA	9/2007	Sin coste	SD S RRHH Ger	-núm. de puestos de trabajo con perfiles profesionales determinados.
39	3.2.4. Documento sobre promoción y mejora del personal del SD.	ALTA	10/2007	Sin coste	SD S RRHH Ger	
40	3.2.5. Documento sobre bolsas de espera y trabajo.	MEDIA	12/2007	Sin coste	SD S RRHH Ger	

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.3	Elaborar un plan de formación y profesionalización de la plantilla del SD a incluir en el del PAS de la UPCT que tenga en cuenta las necesidades de formación, adaptación y reciclaje del personal del SD.
Descripción del problema	Es importante disponer de un plan de formación que atienda las necesidades de "todos" los tipos de personal de la plantilla: personal bibliotecario auxiliar, personal bibliotecario técnico y personal informático técnico, permitiendo tanto la formación externa como la interna. También resulta imprescindible la formación del personal para la adaptación a las nuevas necesidades del CRAI (informática básica y nuevas tecnologías).
Objetivo a conseguir	Profesionalización de la plantilla y adaptación de la plantilla a las necesidades del CRAI.

3.3	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
41	3.3.1. Definir y planificar acciones formativas específicas (especialidad biblioteca) para técnicos y personal auxiliar.	MEDIA	1/2008	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD S RRHH	-núm. de acciones formativas específicas planificadas para personal técnico. -núm. de acciones formativas específicas planificadas para personal auxiliar.
42	3.3.2. Definir y planificar acciones formativas que permitan la adaptación del personal a las nuevas necesidades del CRAI (informática básica y nuevas tecnologías).	ALTA	1/2008	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD S RRHH	-núm. de acciones formativas planificadas sobre informática básica y nuevas tecnologías.
43	3.3.3. Definir y planificar acciones formativas para la formación en inglés documental (básico y avanzado).	MEDIA	1/2008	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD S RRHH	-núm. de acciones formativas planificadas sobre inglés.
44	3.3.4. Compartir acciones formativas con otras Universidades del entorno.	ALTA	12/2007	RREE Sin cuantificar	SD Ger.	-núm. de invitados externos a acciones formativas de la UPCT. -núm. de invitados de la UPCT a acciones formativas de otras Universidades.
45	3.3.5. Potenciar la formación externa del personal técnico fomentando la máxima participación en todos los seminarios, workshop y otros eventos organizados por REBIUN.	ALTA	5/2007	RREE (Ger.) 8.000€ (2007/2009)	SD Ger. Vice. I+I	-núm. de workshop de REBIUN a los que ha asistido personal UPCT/núm. de workshop organizados. -núm. de personas del SD que han asistido a workshop de REBIUN/núm. de workshop con asistencia (Media de asistencia por workshop). -núm. total de personas del SD que han realizado cursos externos.
46	3.3.6. Potenciar la presencia del personal del SD en reuniones de club de compra, reuniones de usuarios, jornadas de trabajo, asambleas, etc. relacionadas con el SD.	ALTA	5/2007	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD Ger. Vice. I+I	-núm. de reuniones a las que ha asistido personal del SD/núm. total de reuniones. -media de asistentes por reunión.
47	3.3.7. Potenciar la formación externa e interna online.	ALTA	5/2007	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD Ger.	-% de cursos externos online del total de cursos realizados. -núm. de cursos online programados por el SD de la UPCT.

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.4	Elaborar el plan general de comunicación interna.
Descripción del problema	Aunque la comunicación interna entre el personal es fluida, es preciso normalizarla y optimizarla por medio del plan de comunicación interna.
Objetivo a conseguir	Lograr una perfecta comunicación interna SD-personal (entre salas, entre turnos, entre secciones, en el seno de una sección, horizontal y vertical).

3.4	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento.
48	3.4.1. Definir los elementos de la comunicación interna.	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	
49	3.4.2. Definir los canales de comunicación interna.	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	
50	3.4.3. Definir los tipos de comunicación (horizontal y vertical ascendente y descendente).	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de mensajes a lista de distribución biblio-list.
51	3.4.4. Definir la comunicación entre Salas.	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de comunicaciones entre Salas.
52	3.4.5. Definir la comunicación entre turnos.	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de comunicaciones entre turnos.
53	3.4.6. Definir la comunicación entre Secciones y dentro de Secciones.	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de comunicaciones entre Secciones. -núm. de comunicaciones dentro de cada Sección.

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.5	Establecer mecanismos para medir, evaluar y reconocer el rendimiento personal.
Descripción del problema	En los casos posibles, es preciso medir el rendimiento del personal con el fin de reconocer los mejores rendimientos a través de diversos mecanismos.
Objetivo a conseguir	Motivar al personal e incrementar su compromiso con el SD. Optimizar personal, detectar exceso y defecto de trabajo, y reconocer los mayores rendimientos.

3.5	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
54	3.5.1 Definir el cuadro de indicadores de rendimiento del personal.	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de indicadores de rendimiento definidos.
55	3.5.2. Establecer mecanismos de reconocimiento al personal y sus logros (menciones especiales, premios, etc.).	ALTA	6/2007	Sin coste	SD Ger.	-núm. de menciones.
56	3.5.3. Establecer mecanismos de reconocimiento a los grupos que mejor hayan trabajado.	ALTA	6/2007	Sin coste	SD	-núm. de menciones.

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.6	Establecer mecanismos de recogida de datos de opinión y necesidades del personal del SD.
Descripción del problema	En el SD no existen mecanismos formales de recogida de opinión y necesidades del propio personal.
Objetivo a conseguir	Conocer la opinión y las necesidades del personal del SD.

3.6	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
57	3.6.1. Realizar encuestas de opinión del personal del SD.	MEDIA	1 cada 2 años	Sin coste	SD SG Calidad	-núm. de encuestas realizadas. -núm. de respuestas obtenidas.
58	3.6.2. Realizar encuestas sobre necesidades del personal del SD.	MEDIA	1 cada 2 años	Sin coste	SD SG Calidad	-núm. de encuestas realizadas. -núm. de respuestas obtenidas.
59	3.6.3 Diseñar medios o mecanismos estables para la recogida de la opinión del personal del SD (buzón de opinión y sugerencias, lista de distribución, etc.).	MEDIA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de medios estables de emisión de opinión del personal. -núm. de opiniones recogidas.

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.7	Realizar periódicamente encuestas de clima laboral.
Descripción del problema	El SD debe disponer de mecanismos y procedimientos que le permitan obtener información sobre el clima laboral, para mejorar las políticas y las estrategias de recursos humanos.
Objetivo a conseguir	Detectar los problemas de clima laboral en el SD y solucionarlos para recuperar el buen clima.

3.7	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
60	3.7.1 Realizar periódicamente encuestas de clima laboral.	MEDIA	1 al año	Sin coste	SD SG Calidad	-núm. de encuestas realizadas. -núm. de respuestas obtenidas.

CRITERIO 3. ÁMBITO DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

ÁREA DE MEJORA 3.8	Establecer mecanismos para favorecer la creatividad y la iniciativa propia del personal.
Descripción del problema	En el SD no existen mecanismos para favorecer la creatividad y la iniciativa propia del personal.
Objetivo a conseguir	Estimular la participación en el ámbito individual y fomentar la asunción de responsabilidades y que emprendan acciones de mejora por iniciativa propia.

3.8	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
61	3.8.1. Utilizar y fomentar el uso de la técnica de la tormenta de ideas tanto en medios informáticos (listas de distribución) como en reuniones.	MEDIA	2007/2009	Sin coste	SD Ger.	-núm. de veces que se ha usado la técnica de tormenta de ideas. -núm. de iniciativas e ideas enviadas por medios informáticos.
62	3.8.2. Formarnos en técnicas de empowerment y aplicarlas.	MEDIA	9/2008	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD Ger.	-núm. de horas de formación en técnicas de empowerment. -núm. de aplicaciones prácticas.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS**FORTALEZAS**

1. Hay un alto nivel de colaboración con unidades internas y externas.
2. La implicación de la UPCT con el SD en lo que respecta a la asignación de RREE suficientes es alta. El esfuerzo económico en la construcción de nuevos espacios es alto.
3. Las instalaciones del SD son buenas. Las instalaciones de la nueva Sala del SD en el Campus de la Muralla son excelentes.
4. Los fondos documentales se adaptan a las necesidades de los usuarios.
5. Existe una intranet (Unidad P) que recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento del SD.

ÁREAS DE MEJORA**ALIANZAS**

- | | |
|-----|--|
| 4.1 | Gestionar las alianzas del SD priorizando las alianzas estratégicas relacionadas directamente con la mejora del aprendizaje, la innovación docente y la investigación. |
| 4.2 | Potenciar e incrementar la presencia en REBIUN (en Grupos de Trabajo, en Asambleas y en Workshops). |

GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

- | | |
|-----|--|
| 4.3 | Elaborar un plan económico-financiero que asegure los incrementos anuales necesarios para cumplir con la misión y objetivos del SD y que permita la transformación de la biblioteca en CRAI. |
| 4.4 | Elaborar la política de gestión presupuestaria para la formación de la colección (con revisiones y adaptaciones de las diferentes fórmulas de distribución presupuestaria para asegurar el equilibrio de la colección documental). |
| 4.5 | Ampliar los indicadores sobre RREE y determinar los indicadores clave para formar el Cuadro de Mando Integral. |
| 4.6 | Elaborar la memoria económica del SD |

GESTIÓN DE LOS EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES

- | | |
|-----|--|
| 4.7 | Diversificar y ampliar los recursos espaciales de apoyo a docencia, investigación y aprendizaje según el modelo CRAI y participar activamente en la planificación, diseño y mejora de edificios. |
| 4.8 | Ampliación y mejora de recursos tecnológicos. |
| 4.9 | Adecuación a estándares y mejora de ratios sobre recursos. |

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

- | | |
|------|-------------------------------------|
| 4.10 | Gestión de la WEB. |
| 4.11 | Elaborar el plan tecnológico del SD |

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

- | | |
|------|--|
| 4.12 | Elaborar un programa de gestión de la colección |
| 4.13 | Potenciar la intranet del SD como herramienta para la gestión del conocimiento del SD. |

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.1	Gestionar las alianzas del SD priorizando las alianzas estratégicas relacionadas directamente con la mejora del aprendizaje, la innovación docente y la investigación.
Descripción del problema	Como hay un alto nivel de colaboración y alianzas hay que priorizar aquellas que estén relacionadas con la mejora del aprendizaje, la innovación docente y la investigación.
Objetivo a conseguir	Crear sinergias que permitan al SD alcanzar sus objetivos estratégicos.

4.1	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
63	4.1.1. Alianza con el Servicio de Informática	ALTA	6/2007		SD Vice I+I Vice Plan. Econ.	-núm. de acciones llevadas a cabo.
64	4.1.2. Alianza con el Servicio de Idiomas.	ALTA	6/2007		SD Vice. Prof.	-núm. de acciones llevadas a cabo.
65	4.1.3. Alianza con el Aula Virtual.	ALTA	6/2007		SD SG Calidad	-núm. de acciones llevadas a cabo.
66	4.1.4. Alianza con la OTRI.	ALTA	9/2007		SD	-núm. de acciones llevadas a cabo.
67	4.1.5. Alianzas con Centros.	ALTA	9/2007		SD Dir. Centros	-núm. de acciones llevadas a cabo.
68	4.1.6. Alianzas con Departamentos.	ALA	9/2007		SD Dir. Deptos.	-núm. de acciones llevadas a cabo.
69	4.1.7. Alianzas con Grupos de I+D+I	ALTA	12/2007		SD Jefes GI+I	-núm. de acciones llevadas a cabo.
70	4.1.8. Alianzas con Delegaciones de Alumnos y Consejo de Estudiantes	ALTA	12/2007		SD Deleg. Alum.	-núm. de acciones llevadas a cabo.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.2	Potenciar e incrementar la presencia en REBIUN (en Grupos de Trabajo, en Asambleas, Workshops, etc.).
Descripción del problema	El SD de la UPCT por diversos motivos, está poco presente en REBIUN.
Objetivo a conseguir	Incrementar las alianzas REBIUN-SD UPCT.

4.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
71	4.2.1. Participación de Grupos de Trabajo de REBIUN.	ALTA	11/2007	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD	-núm. de Grupos de Trabajo en los que participa el SD.
72	4.2.2. Participación en la Asamblea REBIUN.	ALTA	11/2007	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD	-núm. de Asambleas REBIUN a las que se ha asistido/ núm. Asam. celebradas.
73	4.2.3. Participación en Workshop REBIUN.	ALTA	2007/2009	RREE (Ger. Vice. Cal. Conv.) Sin cuantificar	SD Vice. I+I Ger.	-núm. de workshop de REBIUN a los que ha asistido personal UPCT/núm. de workshop organizados. -núm. de personas del SD que han asistido a workshop de REBIUN/núm. de workshop con asistencia (Media de asistencia por workshop).
74	4.2.4. Participación en otros eventos organizados por REBIUN.	ALTA	2007/2009	RREE (Ger.) Sin cuantificar	SD Ger.	-núm. de asistencias a otros eventos/núm. de eventos celebrados.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.3	Elaborar un plan económico-financiero que asegure los incrementos anuales necesarios para cumplir con la misión y objetivos del SD y que permita la transformación de la biblioteca en CRAI.
Descripción del problema	El SD, en su estrategia económica debe contemplar las necesidades a corto plazo (1 año) y largo plazo (más de un año) que le permita desarrollar su política y su estrategia. Este plan debe revisarse periódicamente, al menos cada vez que se revise la política y la estrategia.
Objetivo a conseguir	Disponer de los RREE suficientes para desarrollar la política programada.

4.3	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
75	4.3.1. Aumento de la dotación presupuestaria para la adquisición de suficientes ejemplares de libros de bibliografía recomendada.	ALTA	6/2007	RREE 10.000€ (2007/2009)	SD Vice. I+I Vice. Plan. Econ.	-incremento presup. fondo fin. Centros. -incremento presup. fondos para duplicados.
76	4.3.2. Establecimiento de una partida presupuestaria para la adecuación de espacios a las nuevas necesidades de los nuevos métodos y retos de aprendizaje y enseñanza del EEES.	ALTA	6/2007	RREE 60.000€ (2007) Resto de años por determinar.	SD Vice. I+I Vice. Plan. Econ.	
77	4.3.3. Establecimiento de una partida presupuestaria para la adecuación a las nuevas tecnologías.	ALTA	6/2007	RREE20.000€ (2007) Resto de años por determinar.	SD Vice. I+I Vice. Plan. Econ.	-Presup. para nuevas tecnol./ usuario.
78	4.3.4. Establecimiento de una partida presupuestaria para el outsourcing (encargo de trabajos concretos a empresas externas) y para becas.	ALTA	1/2008	RREE Sin cuantificar	SD Vice. I+I Vice. Plan. Econ.	-núm. de trabajos encargados. -núm. de becarios.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.4	Elaborar la política de gestión presupuestaria para la formación de la colección (con revisiones y adaptaciones de las diferentes fórmulas de distribución presupuestaria para asegurar el equilibrio de la colección documental).					
Descripción del problema	El SD debe planificar y distribuir sus RREE para apoyar su política y estrategia y tratar de alcanzar sus objetivos.					
Objetivo a conseguir	Tener una política clara de distribución presupuestaria para la formación de la colección.					
4.4	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
79	4.4.1. Elaborar el documento de política de gestión presupuestaria de la colección.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.5	Revisión y ampliación de los indicadores sobre RREE y determinar los indicadores clave para formar el Cuadro de Mando Integral.
Descripción del problema	Se dispone de indicadores sobre RREE que hay que definir y completar.
Objetivo a conseguir	Definir todos los indicadores sobre RREE y completar el cuadro con nuevos indicadores que nos den información valiosa.

4.5	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
80	4.5.1. Definir y revisar los indicadores sobre RREE	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de indicadores definidos.
81	4.5.2. Ampliación de los indicadores sobre RREE y determinar los indicadores clave para formar el Cuadro de Mando Integral.	ALTA	3/2008	Sin coste	SD	-núm. de indicadores claves sobre RREE.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.6	Elaborar la memoria económica del SD.
Descripción del problema	El SD realiza anualmente una memoria de funcionamiento que no incluye un análisis de las inversiones desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos.
Objetivo a conseguir	Analizar en un documento las inversiones desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos propuestos.

4.6	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
82	4.6.1. Elaborar la memoria económica del SD como parte de la memoria anual del SD.	ALTA	5/2007 2007/2009	Sin coste	SD	-existencia de Memoria Económica en la Memoria Anual del SD.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.7	Diversificar y ampliar los recursos espaciales de apoyo a docencia, investigación y aprendizaje según el modelo CRAI y participar activamente en la planificación, diseño y mejora de edificios.
Descripción del problema	El SD debe participar en la gestión de sus espacios, tanto en lo referido a la adaptación de los edificios ya existentes a las nuevas necesidades del EEES, como en lo referido a la planificación de los futuros espacios.
Objetivo a conseguir	Adaptación de los recursos espaciales a las nuevas necesidades del EEES.

4.7	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
SALA 1						
83	4.7.1. Transformar espacios tradicionales de Sala 1 hacia espacios CRAI con los recursos informáticos (de software y hardware) necesarios para el apoyo al aprendizaje y la innovación docente.	ALTA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de espacios evolucionados o espacios nuevos creados.
84	4.7.2. Aumentar el número de Salas de Trabajo en Grupo en Sala 1.	ALTA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de Salas de Trabajo ampliadas.
85	4.7.3. Crear espacios que permitan la formación de usuarios en Sala 1.	ALTA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de espacios para formación creados.
86	4.7.4. Crear zona de CRAI al aire libre en Sala 1.	MEDIA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de zonas CRAI aire libre creadas.
SALA 2						
87	4.7.5. Transformar espacios tradicionales de Sala 2 hacia espacios CRAI con los recursos informáticos (de software y hardware) necesarios para el apoyo al aprendizaje y la innovación docente.	ALTA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de espacios evolucionados o espacios nuevos creados.
88	4.7.6. Crear pequeños espacios tipo seminarios que permitan el uso para el aprendizaje y la docencia y el trabajo en grupo en Sala 2.	ALTA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de espacios creados.
89	4.7.7. Crear espacios para el aprendizaje de idiomas en Sala 2.	ALTA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de espacios para el aprendizaje de idiomas creados.
90	4.7.8. Crear zona de CRAI al aire libre en Sala 2.	MEDIA	2007/2009	Ver 4.3	SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de zonas CRAI aire libre creadas.
SALA 3						
91	4.7.9. Participar activamente en el diseño y planificación de la Sala 3 y entregar un documento sobre las necesidades del nuevo CRAI.	ALTA	5/2008 2007/2008		SD Un. Téc. Vice. Plan. Econ.	-núm. de reuniones de planificación mantenidas.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.8	Ampliación y mejora de recursos tecnológicos.
Descripción del problema	Un aspecto clave en el desarrollo del SD es la incorporación de los recursos tecnológicos a su gestión y la planificación de nuevos servicios con base tecnológica.
Objetivo a conseguir	Ampliar los recursos tecnológicos.

4.8	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
92	4.8.1. Ampliación de los recursos informáticos (software y hardware) disponibles a los usuarios.	ALTA	12/2007	Ver 4.3	SD Vice. Plan. Econ.	-núm. de ordenadores nuevos puestos a disposición de los usuarios. -núm. de portátiles puestos a disposición de los usuarios. -núm. de softwares nuevos instalados (por petición de usuarios o iniciativa del SD).
93	4.8.2. Mejora y ampliación del acceso a Internet (Wifi)	ALTA	6/2007	RREE (S. Inf.) Sin cuantificar	SD S Infor. Vice. Plan. Econ.	-metros de SD con cobertura wifi/sobre el total de metros del SD.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.9	Adecuación a estándares y mejora de ratios sobre recursos.
Descripción del problema	Existen ratios y estándares recomendados en los recursos habituales en las bibliotecas a los que hay que procurar acercarse.
Objetivo a conseguir	Acercar el SD a los estándares y ratios recomendados.

4.9	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
94	4.9.1. Mejora de los ratios sobre espacios y puestos de lectura en Sala 1.	ALTA	9/2007	RREE Sin cuantificar	SD Vice. Plan. Econ. Vice. I+I	-núm. de puestos de lectura ampliados. -metros cuadrados ampliados.
95	4.9.2. Mejora de los ratios sobre puestos de lectura en Sala 2.	MEDIA	4/2008	RREE Sin cuantificar	SD Vice. Plan. Econ. Vice. I+I	-núm. de puestos de lectura ampliados.
96	4.9.3. Adaptación a los ratios sobre espacios y puestos de lectura en Sala 3.	ALTA	2009	RREE Sin cuantificar	SD Vice. Plan. Econ. Vice. I+I	
97	4.9.4. Mejora de los ratios relacionados con los Recursos Tecnológicos (equipos y software).	ALTA	9/2007	Ver 4.3	SD Vice. Plan. Econ. Vice. I+I	-núm. de softwares nuevos instalados en el SD. -núm. de ordenadores adquiridos. -ordenadores/usuarios.
98	4.9.5. Mejora de los ratios relacionados con los Recursos Documentales.	ALTA	12/2007	Ver 4.3	SD Vice. Plan. Econ. Vice. I+I	-incremento de monografías/usuario. -monografías/usuarios. -incremento de revistas. -núm. de revistas/investigador. -núm. de bases de datos/investigador.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.10	Gestión de la WEB.
Descripción del problema	El SD debe renovar y potenciar la web con nuevos contenidos y servicios
Objetivo a conseguir	

4.10	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
99	4.10.1. Diseñar la Web 2.0 con los modernos servicios dinámicos orientados a la participación y colaboración de los usuarios)	ALTA	6/2007	RREE 3.000€(2007) RRHH (becario)	SD S Inf.	
100	4.10.2. Mantener la Web como el canal de comunicación con los usuarios (internos y externos).	ALTA	6/2007		SD	-núm. visitas.
101	4.10.3. Potenciar la Web con nuevos contenidos (como el Repositorio Institucional)	ALTA	6/2007		SD	-núm. nuevos contenidos.
102	4.10.4. Potenciar la Web con nuevos servicios.	ALTA	6/2007		SD	-núm. nuevos servicios implementados.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.11	Elaborar el plan tecnológico del SD.
Descripción del problema	El SD debe incorporar las nuevas tecnologías (TICs) tanto a su gestión como a la planificación de nuevos servicios y debe elaborar un plan tecnológico (conocido y consensuado) que le permita articular las estrategias para afrontar los retos que las TICs plantean.
Objetivo a conseguir	Implantar las nuevas tecnologías en la gestión de nuevos procesos, servicios, productos, etc.

4.11	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
103	4.11.1. Elaborar el plan tecnológico del SD.	ALTA	11/2007	Sin coste	SD Vice. Plan. Econ. Vice. I+I	
104	4.11.2. Como complemento, elaborar el plan de formación en nuevos productos o recursos tecnológicos para usuarios y para personal del SD.	ALTA	4/2008	Sin coste	SD	-núm. de cursos de formación en recursos tecnológicos para usuarios. -núm. de cursos de formación en nuevos recursos tecnológicos para el personal.

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.12	Elaborar un programa de gestión de la colección.
Descripción del problema	El SD dispone de procedimientos articulados de selección, adquisición, proceso técnico y evaluación de una parte de la colección. Es preciso elaborar un programa de gestión de la colección que la abarque en su conjunto y que sea conocido y consensuado por los colectivos implicados.
Objetivo a conseguir	Poseer un programa en el que contemple la adecuación de la colección a los fines establecidos, la accesibilidad, el uso, etc.

4.12	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
105	4.12.1. Elaborar el programa de gestión de la colección. Subprograma de monografías y material no librario.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-programa
106	4.12.2. Elaborar el programa de gestión de la colección. Subprograma de publicaciones periódicas.	ALTA	10/2007	Sin coste	SD	-programa
107	4.12.3. Elaborar el programa de gestión de la colección. Subprograma de bases de datos.	ALTA	11/2007	Sin coste	SD	-programa

CRITERIO 4. ÁMBITO DE LAS ALIANZAS Y LOS RECURSOS

ÁREA DE MEJORA 4.13	Potenciar la intranet del SD como herramienta para la gestión del conocimiento del SD.					
Descripción del problema	El SD como cualquier organización necesita gestionar información (información relativa a tareas, procesos, recursos humanos y materiales, etc.). Necesita recogerla, estructurarla y ponerla a disposición de todo el personal del SD que accederá a ella, la compartirá y utilizará para optimizar su trabajo.					
Objetivo a conseguir	Potenciar la Intranet, base de la información y el conocimiento del SD y refuerzos de la política y estrategia.					
VER 3.4						
4.13	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
108	4.13.1. Potenciar y alimentar la unidad P como herramienta de gestión del conocimiento del SD.	ALTA	6/2007	Sin coste	SD	-núm. de documentos nuevos por año en Intranet. -núm. de cursos/jornadas sobre Intranet.
109	4.13.2. Seleccionar e implementar un software para la gestión web del conocimiento del SD.	ALTA	6/2008	RREE 3.000€ (2008) RRHH (becario)	SD	

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS**FORTALEZAS**

1. El SD identifica sus procesos (procedimientos, actividades y tareas) y existen manuales de procedimiento.
2. Los procesos y manuales se revisan y se mejoran tanto por iniciativa del personal como del usuario o como consecuencia de la innovación o adelantos tecnológicos del entorno.
3. El SD desarrolla y diseña nuevos productos y servicios.
4. Los productos y los servicios se diseñan basándose en las necesidades y expectativas de los usuarios y teniendo en cuenta sus opiniones.
5. El SD presta atención a sus usuarios y los usuarios están satisfechos con los servicios que se le ofrecen.

ÁREAS DE MEJORA

- | | |
|-----|--|
| 5.1 | Adaptar los procesos del SD a las exigencias (formales y prácticas) de la Gestión de Calidad según las Normas UNE 9000. |
| 5.2 | Implantar la metodología de la mejora continua (UNE 9000) en la gestión de los procesos, los servicios y los productos (PDCA). |
| 5.3 | Elaborar el plan de marketing. |
| 5.4 | Establecer procedimientos y mecanismos normalizados y sistemáticos de atención a usuarios. |
| 5.5 | Establecer procedimientos y mecanismos normalizados y sistemáticos de formación de usuarios. |
| 5.6 | Elaborar el plan general de comunicación EXTERNA. |
| 5.7 | Elaborar la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios. |

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS

ÁREA DE MEJORA 5.1	Adaptar los procesos del SD a las exigencias (formales y prácticas) de la Gestión de Calidad según las Normas UNE 9000.
Descripción del problema	El SD de la UPCT debe diseñar, gestionar y mejorar sus procesos con el fin de satisfacer plenamente al usuario a través de los servicios que ofrece y para ello es necesario regirse y funcionar mediante un sistema de gestión por procesos.
Objetivo a conseguir	Logar la consideración del SD como un sistema integral de procesos relacionados, orientados a la calidad total y a la satisfacción de los usuarios.

5.1	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
110	5.1.1. Completar y publicitar el mapa de procesos.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de visitas recibidas por el Mapa de Procesos.
111	5.1.2. Completar y publicitar el manual de procesos, indicando para cada proceso: la definición, sus objetivos, el responsable, el equipo de mejora, el grupo de interés, las relaciones con otros procesos, los indicadores, el tipo de revisión y los documentos relacionados.	ALTA	6/2008	Sin coste	SD	-núm. de procesos documentados en el Manual de Procesos. -núm. de procesos revisados en el Manual de Procesos.
112	5.1.3. Completar y publicitar en la intranet los manuales de procedimiento relacionados con los distintos procesos.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de manuales de procedimiento colocados en la Intranet. -núm. de manuales de procedimiento revisados.

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS

ÁREA DE MEJORA 5.2	Implantar la metodología de la mejora continua (UNE 9000) en la gestión de los procesos, los servicios y los productos (PDCA).
Descripción del problema	El entorno del SD es cambiante: la tecnología cambia, los usuarios demandan nuevos productos y nuevos servicios que solucionen sus problemas y ello implica, cambiar lo modos de funcionamiento, es decir, los procesos. El SD debe someter a continuas revisiones sus productos, servicios y procesos para adaptarse al entorno, al mercado, a los usuarios, a la tecnología, etc.
Objetivo a conseguir	Conseguir la mejora continua en servicios, productos y procesos.

5.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
113	5.2.1. Identificar las mejoras necesarias de implantar por todos los medios posibles (comisión de usuarios del SD, Delegaciones de Alumnos y Asociaciones Estudiantiles, encuestas de detección de necesidades, benchmarking, resultados de indicadores, sistemas diversos de recogida de quejas y sugerencias CPQS, aportaciones creativas del personal, etc.)	ALTA	2007/2009	Sin coste	SD	-núm. de mejoras propuestas por la Comisión de usuarios y puestas en marcha. -núm. de mejoras propuestas por las Delegaciones... y puestas en marcha. -etc.
114	5.2.2. Introducir las mejoras.	ALTA	2007/2009	Sin coste	S	-núm. de mejoras introducidas en los servicios. -núm. de mejoras introducidas en los productos. -núm. de mejoras introducidas en los procesos.
115	5.2.3. Hacer el seguimiento de las mejoras.	ALTA	2007/2009	Sin coste	SD	-
116	5.2.4. Evaluar las mejoras.	ALTA	2007/2008	Sin coste	SD	-resultados de indicadores mejorados por la introducción de las mejoras.

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS

ÁREA DE MEJORA 5.3	Elaborar el Plan de Marketing.
Descripción del problema	El SD no cuenta con un Plan de Marketing para la difusión de sus productos y servicios entre los usuarios actuales y potenciales, para vender sus servicios.
Objetivo a conseguir	Realizar un Plan de Marketing.

5.3	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
117	5.3.1. Elaborar el Plan de Marketing.	ALTA	6/2007	RREE 3.000€ (2007) RRHH (becario)	SD	

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS

ÁREA DE MEJORA 5.4	Establecer procedimientos y mecanismos normalizados y sistemáticos de atención a usuarios.
Descripción del problema	Como el SD debe promover la mejora continua, un cauce idóneo es la adecuada gestión de la relación con los usuarios, de modo que aumente en beneficio mutuo que obtienen tanto el usuario como el propio SD. Dicha relación, SD-Usuarios, se articula normalmente por medio de protocolos de atención, contactos directos, etc.
Objetivo a conseguir	Mejorar las relaciones con los usuarios por medio de procedimientos básicos.

5.4	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
118	5.4.1. Establecer procedimientos básicos de atención a usuarios (a PDI, a nuevos alumnos de 1º, a nuevos alumnos de doctorado, etc.).	ALTA	5/2008	Sin coste	SD	-iniciativas llevadas a cabo para mejorar la atención a usuarios.
119	5.4.2. Establecer procedimientos básicos de actuación para el seguimiento de incidencias en servicios, productos o procesos.	ALTA	5/2008	Sin coste	SD	-núm. de procedimientos establecidos.
120	5.4.3. Establecer procedimientos de análisis y respuesta a los comentarios, quejas y sugerencias de los usuarios.	ALTA	9/2007	Sin coste	SD	-núm. de preguntas analizadas. -núm. de respuestas dadas. -núm. de sugerencias aceptadas.
121	5.4.4. Establecer procedimientos pro activos para debatir y abordar las expectativas de los usuarios.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de canales abiertos para la comunicación con el usuario.

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS

ÁREA DE MEJORA 5.5	Establecer procedimientos y mecanismos normalizados y sistemáticos de formación de usuarios.
Descripción del problema	El SD debe ofrecer a sus usuarios la posibilidad de formación en el uso de los recursos que pone a su disposición (productos o servicios).
Objetivo a conseguir	Formar a los usuarios en el uso y manejo de los nuevos productos.

5.5	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
122	5.5.1. Establecer un plan de formación de usuarios anual.	ALTA	9/2007	RREE 1.500€	SD	-núm. de cursos de formación planificados. -núm. de asistentes.
123	5.5.2. Desarrollar nuevas herramientas de formación de usuarios aprovechando las nuevas tecnologías (formación online, vídeos, etc.).	ALTA	1/2008	RREE 1.000€	SD	-núm. de nuevos recursos de formación usuarios desarrollados con las nuevas tecnologías.
124	5.5.3. Realizar los manuales de procedimiento relacionados con la formación de usuarios.	ALTA	12/2007	Sin coste	SD	-núm. de manuales de procedimiento realizados.

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS

ÁREA DE MEJORA 5.6	Elaborar el plan general de comunicación externa.
Descripción del problema	Aunque existe comunicación entre el SD y sus usuarios, es preciso normalizarla y optimizarla por medio del plan de comunicación externa, que permita al SD comunicarse con sus usuarios y transmitirle lo que le resulte de interés, y a los usuarios comunicarse con el SD. Dentro de ésta comunicación del usuario con el SD está el sistema de quejas y sugerencias.
Objetivo a conseguir	Lograr una perfecta comunicación SD-usuarios (para todo tipo de información).

5.6	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
125	5.6.1. Definir los elementos de la comunicación externa.	MEDIA	6/2008	Sin coste	SD	
126	5.6.2. Definir los canales de comunicación externa adaptados a las nuevas tecnologías (teléfonos móviles, correo electrónico, etc.).	MEDIA	6/2008	RREE 2.000€ (2008)	SD	-núm. de canales de comunicación SD-usuarios.
127	5.6.3. Definir los tipos de comunicación.	MEDIA	6/2008	Sin coste	SD	
128	5.6.4. Definir mecanismos estandarizados de respuestas públicas y personales a las quejas sugerencias y opiniones de los usuarios.	MEDIA	11/2007	Sin coste	SD	-núm. de quejas, sugerencias y opiniones/año.
129	5.6.5. Evaluación de plan general de comunicación	ALTA	12/2008	Sin coste	SD	-núm. de indicadores de evaluación propuestos.

CRITERIO 5. ÁMBITO DE LOS PROCESOS

ÁREA DE MEJORA 5.7	Elaborar la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios.
Descripción del problema	El SD debe colocar entre sus prioridades al usuario y debe elaborar la Carta de Derechos y Deberes de los usuarios y darla a conocer.
Objetivo a conseguir	Que el usuario conozca sus derechos y deberes.

5.7	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
130	5.7.1. Elaborar la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios.	ALTA	2/2008	RREE 3.000€ (2008) RRHH (becario)	SD	-núm. de derechos de los usuarios. -núm. de deberes de los usuarios. -núm. de ejemplares de cartas difundidas.

RESULTADOS. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS.

Los resultados que se han analizado son en 4 ámbitos: en los usuarios, en el personal, en la sociedad y resultados clave.

Aunque los resultados de la actividad del SD en sus usuarios, en su personal, en la sociedad puede obtenerse por diversos medios (entrevistas, encuestas, reuniones, buzón de sugerencias, etc.), en éste caso el análisis y reflexión se ha realizado sobre los resultados de las encuestas a usuarios y al personal realizadas en 2003 y 2006.

En el Informe de Autoevaluación se pusieron como PUNTOS FUERTES los aspectos bien valorados por los usuarios y el personal en las encuestas y en ÁREA DE MEJORA, los aspectos que obtuvieron una valoración menor.

Una vez analizadas las Áreas de Mejora propuestas en el Informe de Autoevaluación y en el Informe Final, se ha comprobado que la mayoría de dichas áreas han sido ya incluidas como Áreas de Mejora en los anteriores 5 criterios.

Por lo tanto, tan sólo se incluirán en los CRITERIOS de resultados de este Plan de Mejora, los aspectos no incluidos en los criterios anteriores.

CRITERIO 6. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN LOS USUARIOS**FORTALEZAS**

1. Hay un alto grado de satisfacción de los usuarios.

ÁREAS DE MEJORA

6.1	Poner en marcha las acciones de mejora que correspondan para mejorar en los aspectos que han sido valorados deficientemente por los usuarios en las Encuestas 2006.
6.2	Continuar recogiendo los indicadores, ampliarlos y mejorar los resultados.

CRITERIO 6. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN LOS USUARIOS

ÁREA DE MEJORA 6.1	Poner en marcha las acciones de mejora que correspondan para mejorar en los aspectos que han sido valorados deficientemente por los usuarios en las encuestas 2006.
---------------------------	---

6.1 ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA

-	6.1.1. Las acciones de mejora correspondientes a los aspectos deficientemente evaluados por los usuarios han sido introducidas en las acciones de mejora de los criterios anteriores, sobre todo en los criterios 4 y 5.
---	--

CRITERIO 6. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN LOS USUARIOS

ÁREA DE MEJORA 6.2	Continuar recogiendo los indicadores, ampliarlos y mejorar los resultados.
---------------------------	--

6.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA
------------	-------------------------------------

-	6.2.1. Las acciones de mejora relacionadas con los indicadores ya se encuentran introducidas en los anteriores criterios, sobre todo en los criterios 2 y 4.
---	--

CRITERIO 7. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN EL PERSONAL**FORTALEZAS**

1. Existe un alto nivel de satisfacción en el personal.

ÁREAS DE MEJORA

7.1	Poner en marcha las acciones de mejora que correspondan para mejorar en los aspectos que han sido valorados deficientemente por el personal en las encuestas 2006.
7.2	Continuar recogiendo los indicadores, ampliarlos y mejorar los resultados.

CRITERIO 7. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN EL PERSONAL

ÁREA DE MEJORA 7.1	Poner en marcha las acciones de mejora que correspondan para mejorar en los aspectos que han sido valorados deficientemente por el personal en las encuestas 2006.
---------------------------	--

7.1 ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA

-	7.1.1. Las acciones de mejora correspondientes a los aspectos deficientemente evaluados por el personal han sido introducidas en las acciones de mejora de los criterios anteriores, sobre todo en el criterio 3.
---	---

CRITERIO 7. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN EL PERSONAL

ÁREA DE MEJORA 7.2	Continuar recogiendo los Indicadores, ampliarlos y mejorar los resultados.
---------------------------	--

7.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA
------------	-------------------------------------

-	7.2.1. Las acciones de mejora relacionadas con los indicadores ya se encuentran introducidas en los anteriores criterios, sobre todo en el criterio 3.
---	--

CRITERIO 8. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**FORTALEZAS**

1. La UPCT y con ella el SD, ejercen un fuerte liderazgo y un papel relevante en la renovación de la ciudad.
2. Se desarrollan actividades extra bibliotecarias y se colabora en campañas de fomento de la lectura.

ÁREAS DE MEJORA

- | | |
|-----|--|
| 8.1 | Potenciar la imagen y los servicios del SD en la sociedad. |
| 8.2 | Mejorar en materia de compromiso del SD con el medio ambiente. |

CRITERIO 8. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

ÁREA DE MEJORA 8.1	Potenciar la imagen y los servicios del SD en la sociedad.
Descripción del problema	Aunque la UPCT tiene una buena imagen en la sociedad, el SD debe potenciar la suya en sentido amplio tal y como indica la Guía de Autoevaluación, es decir considerando Sociedad tanto la sociedad propiamente dicha, como las empresas, los colegios profesionales, etc.
Objetivo a conseguir	Mejorar la imagen del SD.

8.1	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
131	8.1.1. Alianzas con Parques Científicos y Tecnológicos de la CAR Murcia	ALTA	12/2007	RREE Sin cuantificar	SD Vice. I+I	-núm. de acciones llevadas a cabo.
132	8.1.2. Alianzas con Centros Tecnológicos	ALTA	12/2007	RREE Sin cuantificar	SD Vice. I+I	-núm. de acciones llevadas a cabo.
133	8.1.3. Alianzas con Institutos de Investigación	ALTA	12/2007	RREE Sin cuantificar	SD Vice. I+I	-núm. de acciones llevadas a cabo.
134	8.1.4. Alianzas con Colegios Profesionales	ALTA	12/2007	RREE Sin cuantificar	SD Vice. I+I	-núm. de acciones llevadas a cabo.
135	8.1.5. Alianzas con Hospitales	MEDIA	6/2008	RREE Sin cuantificar	SD	-núm. de acciones llevadas a cabo.
136	8.1.6. Alianzas con Empresas	ALTA	12/2007	RREE Sin cuantificar	SD Vice. I+I	-núm. de acciones llevadas a cabo.
137	8.1.7. Alianzas con Bibliotecas Públicas del entorno de la CAR Murcia y con la Biblioteca Regional de la CAR Murcia.	MEDIA	6/2008	RREE Sin cuantificar	SD	-núm. de acciones llevadas a cabo.
138	8.1.8. Potenciar la imagen del SD por medio de la publicación de notas de prensa sobre los avances del SD en aspectos comprensibles para la Sociedad y de diversa publicidad.	ALTA	2007/2009	RREE Sin cuantificar	SD S. Comun.	-núm. de notas de prensa enviadas.
139	8.1.9. Ofrecer servicios a la Sociedad (conferencias, exposiciones, jornadas de puertas abiertas, etc.).	MEDIA	2007/2009	RREE (Otros Servicios) Sin cuantificar	SD S Alum.	-núm. de actos realizados.

CRITERIO 8. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

ÁREA DE MEJORA 8.2	Mejorar en materia de compromiso del SD con el medio ambiente.					
Descripción del problema	El SD debe implicarse en las acciones en materia de medio ambiente que desarrolle la UPCT y llevar adelante acciones propias.					
Objetivo a conseguir	Mejorar en el compromiso con el Medio Ambiente.					
8.2	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA	Prioridad	Fecha máx.	Recursos necesarios	Responsable ejecución	Indicador de seguimiento
140	8.2.1. Mejorar en materia de medio ambiente.	MEDIA	2008	Sin cuantificar	SD	-núm. de acciones llevadas a cabo.

CRITERIO 9. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS CLAVE**FORTALEZAS**

1. Los recursos se gestionan con eficacia y eficiencia.

ÁREAS DE MEJORA

9.1 Continuar recogiendo los Indicadores, ampliarlos y mejorar los resultados.

9.2 Elaborar diversas Memorias de Resultados de la Gestión y publicitarlas como medio de demostrar la calidad y transparencia de la gestión.

CRITERIO 9. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS CLAVE

ÁREA DE MEJORA 9.1	Continuar recogiendo los Indicadores, ampliarlos y mejorar los resultados.
---------------------------	--

9.1	ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA
-	Las acciones de mejora relacionadas con los indicadores ya se encuentran introducidas en los anteriores criterios, sobre todo en los criterios 3, 4, y 5.

CRITERIO 9. ÁMBITO DE LOS RESULTADOS CLAVE

ÁREA DE MEJORA 9.2	Elaborar diversas Memorias de Resultados de la Gestión y publicitarlas como medio de demostrar la calidad y transparencia de la gestión.
---------------------------	--

9.2 ACCIONES CONCRETAS DE MEJORA

-	Las acciones de mejora relacionadas con la elaboración de memorias y su publicidad están ya incluidas en los anteriores criterios, sobre todo en el 2, 4 y 5.
---	---

3. ABREVIATURAS Y TÉRMINOS UTILIZADOS

BD upct	Biblioteca Digital UPCT
CARM	Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
CIA	Comité Interno de Autoevaluación
CIM	Cuartel de Instrucción de Marinería
Cons. Dir.	Consejo de Dirección (Equipo Rectoral)
Cons. Gob.	Consejo de Gobierno
CPQS	Contestación a Preguntas, Quejas y Sugerencias
CRAI	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
Deleg. Alum.	Delegaciones Alumnos
Dir. Centros	Direcciones/Decanatos Centros
Dir. Deptos.	Directores Departamentos
DIR	Directorio
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
FDC UM	Facultad de Documentación y Comunicación de la Univ. Murcia
Ger.	Gerencia
GT	Grupos de Trabajo
I+D+I	Investigación, Desarrollo e Innovación
Jefes GI+I	Grupos de Investigación+Innovación
METALIB	Software para la gestión e integración de recursos electrónicos
OPAC	Catálogo de Acceso Público en Línea
OTRI	Oficina de Transferencia de Resultados de Innovación
P:	Unidad de conocimiento y comunicación del SD.
PAS	Personal de Administración y Servicios
PDI	Personal Docente Investigador
PdM	Plan de Mejora
PFC	Proyecto Fin de Carrera
PI	Préstamo Interbibliotecario
PP	Publicaciones periódicas
PP-e	Publicaciones periódicas electrónicas
PP-p	Publicaciones periódicas en papel
PT	Proceso Técnico
REBIUN	Red Española de Bibliotecas Universitarias y Científicas
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
RREE	Recursos Económicos
RRHH	Recursos Humanos

SAIT	Servicio de Apoyo a la Investigación Tecnológica
SBU UMU	Servicio de Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia
Secr. Gen.	Secretaría General
S Alumn.	Servicio de Alumnos
S. Comun.	Servicio de Comunicación
SD	Servicio de Documentación
SFX	Software para la gestión de enlaces
SG Calidad	Servicio de Gestión de la Calidad
SIGB	Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas
S. Inf.	Servicio Informática
S. Inv.	Servicio de Investigación
TICs	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
UMU	Universidad de Murcia
UNICORN	Programa Integrado de Gestión Bibliotecaria
S GGAA	Unidad Gestión Académica
S RRHH	Unidad de Recursos Humanos
S RREE	Unidad Recursos Económicos
Un. Tec.	Unidad Técnica
UPCT	Universidad Politécnica de Cartagena
Vice. Cal. Conv.	Vicerrectorado de Calidad y Convergencia Europea
Vice I+I	Vicerrectorado de Investigación e Innovación
Vice. Int. Inst.	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales e Institucionales
Vice. Plan. Econ.	Vicerrectorado de Planificación Económica e Infraestructuras
Vice. Prof.	Vicerrectorado de Profesorado
WIFI	Red Inalámbrica