

INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

Biblioteca evaluada:

Universidad: Universidad Politécnica de Cartagena

Presidente del Comité de Evaluación Externa: Ernest Abadal Falgueras

Dirección: Gran Vía de les Corts Catalanes, 585. 08007 Barcelona

Teléfono: 93 403 55 04

Dirección de correo electrónico: abadal@ub.edu

1. Introducción

Composición del Comité.

Ernest Abadal Falgueras (presidente).
Adjunto para Sistemas de Información y Documentación. Vicerectorado de Política Docente.
Universitat de Barcelona.

Dídac Martínez Trujillo (secretario).
Director Servei de Biblioteques i Documentació. Universitat Politècnica de Catalunya.

Plan de trabajo. Incidencias.

La visita se estructuró siguiendo la planificación que se indica a continuación.

Lunes, 18 de diciembre 2006

9	Recepción
9,30 – 10,30 h	Reunión equipo rectoral
10,30 - 11,30 h	Reunión CAI
12 – 13,30 h	Reunión profesorado + investigadores
16 – 17 h	Reunión personal biblioteca
17,30 – 19 h	Visita guiada

Martes, 19 de diciembre 2006

9 – 10,15 h	Reunión alumnado
10,15 – 11,30 h	Trabajo interno CEE
11,30 – 12,30 h	Informe oral

El procedimiento seguido para las distintas reuniones con los grupos implicados con el funcionamiento o el uso de la biblioteca fue siempre el mismo. En primer lugar, se llevaba a cabo una presentación del CEE y de los asistentes a la reunión. En segundo lugar, se realizaban algunas preguntas sobre el conocimiento del proceso de evaluación por parte de los asistentes a la reunión, de su eventual participación en él y de su opinión sobre los puntos fuertes y débiles que se consignan. En tercer lugar, se pedían aclaraciones o ampliaciones de información sobre los apartados del informe que tenían mayor relación con cada uno de los grupos que estaban reunidos (ya fueran profesionales, profesorado o alumnado).

Se realizaron también sendas visitas a las dos bibliotecas de la universidad, que consistió en un paseo por las instalaciones y una charla con la responsable de la biblioteca sobre distintos aspectos relacionados con la gestión y organización del centro.

Al final de las reuniones con responsables y usuarios, el CEE elaboró el documento “Preinforme de evaluación externa del Servicio de Documentación de la UPCT” que se entregó a los responsables de la UPCT y que fue la base del informe oral final.

Valoración de la composición y método de trabajo del Comité de Autoevaluación.

Se trata de un proceso de autoevaluación modélico, tanto en lo que se refiere al contenido del informe elaborado como a los procedimientos seguidos para prepararlo. Podemos destacar los siguientes aspectos:

- Profundidad del Informe de autoevaluación. En lo que respecta al contenido, se tiene que resaltar que se trata de un informe muy completo, detallado y bien justificado. Los puntos fuertes y los comentarios introducidos están perfectamente relacionados con las evidencias aportadas o se justifican en base a los indicadores obtenidos.
- Comité interno muy equilibrado y representativo. Se siguen plenamente las recomendaciones de la *Guía de autoevaluación 2005*, elaborada por Aneca.
- Buena comunicación y difusión del proceso y del informe a la comunidad universitaria. Por otro lado, se llevaron a cabo muchas y diversas acciones de difusión del contenido del informe y de solicitud de participación, siguiendo de forma precisa lo que se indica en las recomendaciones de la *Guía de autoevaluación 2005*, antes mencionada (páginas 20-21).

No hemos constatado puntos débiles en lo que se refiere al proceso. La amplitud y detalle del informe así como la inclusión en él de la mayoría de evidencias ha facilitado el trabajo del CEE. Los miembros del CEI dejaron constancia de las dificultades que tuvieron para aplicar el manual a la evaluación de la biblioteca. Los problemas procedían, fundamentalmente, del carácter abstracto de la guía y, por otro lado, también de su orientación general a servicios y no ser específica para bibliotecas.

Los miembros del CEI pusieron de manifiesto las dificultades con que se encontraron para utilizar la *Guía de autoevaluación* elaborada por Aneca debido a su complejidad y alto grado de abstracción en diversos apartados.

Valoración global de la biblioteca

A continuación se resumen los principales puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora desde el punto de vista del CEE, los cuales fueron avanzados en la valoración general del CEE que se expuso al CEI en el informe oral preceptivo.

Puntos destacables:

- Se ha llevado a cabo en muy poco tiempo un cambio muy positivo en relación a espacios y servicios debido principalmente a la creación y puesta en marcha de la nueva biblioteca del “campus antigones”.
- Existe un gran apoyo e interés de los órganos de gobierno así como de los equipos directivos por mejorar e impulsar la biblioteca como un motor de cambio y calidad en las enseñanzas e investigación de la UPCT.
- Hay una gran motivación e implicación del PAS de las bibliotecas en ofrecer servicios de calidad y una dirección muy profesional del Servicio.
- Las bibliotecas disponen de suficientes recursos asignados por la UPCT para ofrecer e implementar los servicios bibliotecarios a los usuarios.

- Se detecta un alto grado de satisfacción de todos los usuarios: estudiantes, PDI y PAS. Cabe destacar la alta valoración e implicación del profesorado y de los estudiantes en la atención del personal de la biblioteca.
- Se constata una clara voluntad e interés en orientar la biblioteca digital y los servicios online ante los nuevos retos de la educación virtual de la UPCT.

Como consecuencia de lo anterior, se destacan las propuestas de mejora siguientes:

- Consolidar la orientación de las bibliotecas como agentes activos de la mejora de la calidad del aprendizaje de la UPC: Adaptar progresivamente espacios y servicios al modelo CRAI para dar soporte a las nuevas formas de estudio y aprendizaje así como potenciar la formación de los usuarios en competencias transversales relacionadas con las habilidades informacionales de búsqueda y gestión de la información científica y técnica.
- Incrementar y mejorar la profesionalización del PAS: Elaborar e implementar una plantilla profesional adecuada a las necesidades actuales y futuras Equilibrar las plantillas actuales en relación a las bibliotecas, servicios y turnos. Consolidar las personas de la plantilla actual y finalizar los procesos de asignación de plazas. Incrementar el soporte informático con la asignación a las bibliotecas de personal TIC cualificado. Potenciar la formación continua de las personas que dirigen y gestionan los servicios bibliotecarios.
- Incrementar los fondos bibliográficos y los recursos de información on.line. Revisar dotación en algunas áreas de conocimiento. Aumentar número de ejemplares de obras de consulta frecuente.
- Tecnologías: Elaborar el Plan tecnológico de las bibliotecas de la UPCT. Incrementar y diversificar el parque informático de las bibliotecas de acceso libre a los estudiantes y profesores.
- Facilitar acceso libre a Internet desde todos los equipos informáticos de las bibliotecas y desde cualquier lugar mediante WIFI. Habilitar espacios, servicios e infraestructuras de impresión, edición y facilidades para los usuarios.
- Alianzas y cooperación. Incrementar las alianzas y cooperación en tres niveles:
 - Con bibliotecas universitarias, bibliotecas universitarias politécnicas, asociaciones profesionales y consorcios bibliotecarios, a nivel español como extranjero e incrementar la participación y liderazgo en Rebiun y en sus grupos de trabajo.
 - Con servicios y unidades internas de la UPCT, como el Servicio de Informática, el Servicio de idiomas (para elaborar una estrategia conjunta para las aulas de autoaprendizaje de idiomas), con las áreas de Innovación docente y con el Aula virtual. Con todos ellos se pueden llevar a cabo acciones conjuntas que redunden en beneficio del profesorado y del alumnado de la UPCT.
 - Con colegios y asociaciones profesionales, industria y empresas del entorno para ofrecer servicios a medida relacionados con la formación y gestión de la información científica y técnica.
- Nuevos servicios bibliotecarios. Tiene que avanzarse más en el desarrollo de repositorios digitales (estructurados en colecciones: recursos docentes, institucional, etc.) así como en el apoyo al Aula virtual.

- Establecimiento de un plan estratégico. Finalmente, y como conclusión, las anteriores propuestas de mejora tendrían que plasmarse en la elaboración de un plan estratégico que las integre, coordine y priorice.

Sobre el informe externo

Tal y como se ha indicado anteriormente, el CEE valora muy especialmente el contenido de este informe y manifiesta su acuerdo, en líneas generales, con los puntos fuertes y las áreas de mejora detectados por parte del CEI. En el caso de discrepancia se explican los motivos en el apartado "Valoración". La opinión del CEE sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora a tener especialmente en cuenta se indica en las casillas señaladas bajo el epígrafe "Comité Evaluación Externa".

2. Evaluación de la biblioteca

1. LIDERAZGO

1.1 Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos, y actúan como modelo de referencia de una cultura de excelencia.

Aspectos a valorar

- Desarrollar la misión, visión y cultura de la biblioteca en el contexto de la universidad y de la sociedad del conocimiento.
- Desarrollar una cultura corporativa de la biblioteca, basada en unos principios éticos y valores que permitan alcanzar los objetivos en los plazos que determine la biblioteca.
- Revisar y mejorar la eficacia de su propio liderazgo.
- Apoyar e implicarse activa y personalmente en acciones y planes de mejora, estableciendo prioridades entre los mismos.
- Estimular y promover la delegación y asunción de responsabilidades por parte del personal, así como la creatividad e innovación.
- Fomentar la colaboración de la biblioteca con el resto de los servicios y sectores de la comunidad universitaria.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Se desarrolla la misión, visión y cultura de la Biblioteca a través de:</p> <p>El Informe enviado a la Dirección General de Universidades sobre la situación de la Biblioteca del Campus de Cartagena y recomendaciones de acciones a emprender ante la creación de la UPCT en 1998. Este mismo informe se envió también al Director General de Universidades y al rector encargado de hacer la memoria de creación de la UPCT.</p> <p>La Normativa del Servicio que incluye la definición y los objetivos del mismo.</p> <p>Los presupuestos, que contienen, para cada una de las peticiones económicas, los objetivos a alcanzar.</p> <p>Las memorias anuales que se presentan a la Comisión de Investigación y se envían a directores de centro, departamentos y diferentes vicerrectores.</p> <p>Las diferentes presentaciones del Servicio al Consejo de Participación Social, a equipos rectorales nuevos y a los Jefes de Unidad/Servicio.</p> <p>La participación activa de la dirección del Servicio en la elaboración del Plan Estratégico y en concreto en dos grupos de contraste reducido (Gestión e Investigación).</p> <p>Las informaciones y datos que desde el Servicio</p>		

<p>se envían para diferentes fines: La memoria del curso académico anterior presentada al Claustro según artículo 31.2 de los Estatutos, en la que se incluyen los datos correspondientes a la memoria de la Biblioteca y la lectura de la memoria del curso Académico que hace la Secretaría General en el Acto de Apertura de curso.</p> <p>La información sobre el Servicio, acciones de futuro y objetivos contenidas en el programa de las elecciones a Rector de 2004.</p> <p>Las informaciones sobre la Biblioteca en: las Guías de Matrícula, las Guías Académicas, las Guías de las Titulaciones, las guías editadas por Relaciones Internacionales, los números extraordinarios de la prensa local, etc.</p> <p>La respuesta a la petición de ideas de la FECYT sobre grandes infraestructuras de apoyo a la investigación junto con el Departamento de Economía.</p> <p>El Plan de apoyo a la I+D+I de la UPCT 2004/2006 aprobado por Acuerdo de Comisión Gestora de 1 de marzo de 2004, donde aparecen acciones concretas de apoyo de la Biblioteca.</p> <p>– La definición de Servicio recogida en el título I, capítulo V, artículo 20.1 de los Estatutos de la UPCT (BORM de 7 octubre 2004): “Los servicios universitarios son estructuras que sirven de apoyo y asistencia a la Comunidad Universitaria y facilitan el desarrollo de las funciones y actividades propias de la Universidad Politécnica de Cartagena, así como la mejora continua de la calidad.”</p>		
<p>2. Existe la carta “Servicios universidad-empresa” que elabora la OTRI junto con la Biblioteca para difundir a las empresas los servicios que les puede proporcionar. Aunque no existen documentos específicos que expresen el compromiso de la Biblioteca con el derecho a la educación, sí se colabora con la Universidad de Mayores impartiendo una asignatura cuatrimestral denominada “Historia del libro y de las bibliotecas”.</p>		
<p>3. Se ha revisado la eficacia del liderazgo a través de las encuestas de Ámbito Interno de 2003 y de 2006 puesto que no existe un buzón de opinión exclusivo para el personal. De las encuestas se pueden sacar las siguientes conclusiones: El personal tiene identificados a los líderes de cada sección (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 10), con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p>		

<p>El personal considera que la dirección conoce las expectativas del personal y contribuye a satisfacerlas, valorando su conocimiento con una media de 3,59 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 46).</p> <p>El personal se considera bien informado tanto por la dirección como por los jefes de sección, valorando su conocimiento con una media que sobrepasa 4 en todos los casos (Encuesta Ámbito Interno 2006, preguntas 47, 48,49 y 50).</p> <p>El personal considera que tanto la dirección como los jefes de sección son muy accesibles, valorando su accesibilidad con una media de 4,39 en el primer caso y 4,50 en el segundo (Encuesta Ámbito Interno 2006, preguntas 52 y 53).</p>		
<p>4. Los líderes sí se implican activamente en acciones y planes de mejora y se identifican los Grupos de Interés aunque no están instituidos formalmente :</p> <p>Grupo de Interés para mejorar las adquisiciones con proveedores, Grupo usuarios-Biblioteca para la apertura extraordinaria de la Biblioteca, Grupo de Interés para la centralización de fondos del Departamento de Materiales y Fabricación, Grupo de Interés para la centralización de fondos del Departamento de Matemáticas, Grupo de Interés formado por proveedores, personal de la Biblioteca y personal investigador para la elección de software de la Biblioteca Digital.</p>		
<p>5. Se motiva y estimula al personal para que participe en la implantación de nuevos proyectos (METALIB, Sala de Investigación) y para que se implique en ellos y exprese sus opiniones al respecto por medio de reuniones monográficas. Sin embargo del resultado de las encuestas se deduce que existe cierta sensibilidad por parte del personal hacia tener un mayor poder de decisión, aunque la valoración tiene una media de 3,47. (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 34).</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los apartados analizados indican que los líderes de la universidad i de la biblioteca han orientado correctamente el servicio de biblioteca. • La UPCT ha apostado por la calidad de sus bibliotecas y por una cultura de la mejora con acciones concretas como la construcción de la nueva biblioteca del campus. • Se dispone de grupos de interés para trabajar en áreas de mejora. • Existe una participación de personal de la biblioteca en las comisiones del plan estratégico de la universidad. 		

ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Elaborar el Plan Estratégico de la Biblioteca en el marco del Plan Estratégico de la UPCT que está en estos momentos desarrollándose.		
2. Creación de una carta de derechos y deberes de los usuarios. Elaboración de la carta de servicios de la Biblioteca.		
3. Implantar mecanismos continuos (encuestas rápidas periódicas) que nos permitan la revisión constante de los distintos líderes. Utilizar el buzón de sugerencias de las salas también como buzón de opinión del personal o bien crear un buzón al efecto.		
4. Formalizar los Grupos de Trabajo existentes. Fomentar la creación de Grupos de Calidad.		
5. Estudiar y establecer los mecanismos necesarios para fomentar la creatividad del personal.		
6. Establecer relaciones estables y periódicas con algunos servicios especialmente con el Servicio de Informática, con Recursos Económicos y con la OTRI.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan estratégico de la biblioteca e integrarlo en el de la UPCT. • Orientar la misión y los objetivos de la biblioteca hacia un verdadero soporte a los retos del nuevo EEES de la UPCT. • Formalizar los grupos de interés como grupos de trabajo con carácter más estable mientras dure su cometido. • Coordinación y cooperación con Servicios de Informática, Idiomas y con Aula virtual y otros servicios clave en la mejora y soporte del aprendizaje de la UPCT. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

1.2 Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la biblioteca.

Aspectos a valorar

- Asegurar el desarrollo, implantación y actualización de la política y estrategia definida para el servicio de biblioteca.
- Adecuar la estructura de la biblioteca para alcanzar los objetivos previstos.
- Garantizar el desarrollo idóneo de un sistema de gestión de procesos.
- Implantar procesos dirigidos a medir, revisar y mejorar los resultados clave de la biblioteca.
- Promover la creación de equipos de mejora y grupos de calidad e innovación dentro de la biblioteca que permitan implantar mejoras en los procesos.
- Impulsar la formación del personal en técnicas y procesos de gestión de calidad.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. En la memoria anual así como en los presupuestos anuales se especifican los logros alcanzados y los objetivos propuestos para el año siguiente, aunque no existe un Plan Estratégico de la Biblioteca como tal y tampoco un seguimiento constante del nivel de cumplimiento de los objetivos.		
2. Se han propuesto cambios en la denominación del Servicio así como en las diferentes secciones para la actualización de la RPT en 2005. Se han llevado a cabo reestructuraciones en el organigrama de la Biblioteca para adaptarnos a nuevos procesos e innovaciones y mejorar así los servicios al usuario.		
3. Los líderes garantizan la gestión de los distintos procesos con la elaboración de los Manuales de Procedimiento pertinentes y el Manual de Procesos, aunque no tenemos implantado un sistema de gestión por procesos. El personal valora muy positivamente el apoyo de la dirección a acciones individuales para introducir mejoras en los procesos con una media de 4,06 y el apoyo al trabajo en equipo con una media de 3,83 (Encuesta Ámbito Interno 2006, preguntas 40 y 41).		
4. Los líderes elaboran mecanismos de evaluación para medir los resultados clave como son las encuestas a los usuarios del año 2003 y 2006, las encuestas sobre las publicaciones periódicas, las estadísticas de uso de Bases de Datos, las estadísticas de publicaciones periódicas en papel y las estadísticas de publicaciones periódicas electrónicas.		
5. Existen Grupos de Trabajo en todas las secciones formados por el personal implicado para mejorar los procesos aunque no están instituidos formalmente. De igual forma, la Junta Técnica actúa como equipo de mejora puesto que se reúne periódicamente para implantar mejoras en los procesos.		
6. Los líderes han fomentado la asistencia del personal a varios cursos de técnicas y procesos de Documentación y a la Jornada "Los procesos de certificación en las		

bibliotecas universitarias”, celebrada en la Universidad de Murcia en diciembre de 2005.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Las bibliotecas de la UPCT tienen un liderazgo y una gestión sólida, moderna y orientada a la mejora continua. El grupo de profesionales de las bibliotecas de la UPCT tienen y muestran una gran implicación institucional y ofrecen un gran nivel de atención a los usuarios. Es necesario que en los próximos años se lleven a cabo acciones programadas para continuar este buen clima profesional y conseguir los resultados esperados. La UPCT, el PDI especialmente, tiene en las bibliotecas y en sus profesionales unos grandes aliados para llevar a cabo los retos planteados. 		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Desarrollar e implantar un Plan Estratégico a corto plazo.		
2. Puesta en marcha de nuevos servicios como el Archivo y el Servicio de Publicaciones.		
3. Estudiar y valorar la necesidad de implantar un sistema de gestión por procesos.		
4. Establecer mecanismos de medición y evaluación en todos los servicios y procesos y buscar mecanismos para recoger la opinión de todos los usuarios		
5. Formalizar los Grupos de Trabajo existentes y crear Grupos de Mejora stricto sensu.		
6. Programar anualmente cursos de gestión de calidad en colaboración con otros servicios de la UPCT o con las bibliotecas universitarias del entorno y asistir a los organizados por otras instituciones. NOTA: se ha considerado área de mejora aquellos aspectos cuyos resultados en las encuestas han obtenido un valor medio inferior a 3,50		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
1. El plan estratégico debe abordar todos los aspectos de la organización como la mejora de la calidad de los servicios: <ul style="list-style-type: none"> o Realizar un análisis de las necesidades de la plantilla. o Plan de formación y profesionalización. o Plan de revisión y mejora de procesos de la gestión. o Plan de mejora de los servicios bibliotecarios directos a los usuarios. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

1.3 Los líderes interactúan con usuarios, colaboradores y representantes de la sociedad.

Aspectos a valorar

Conocer, comprender y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios de la biblioteca.
 Fomentar y afianzar la colaboración con los colaboradores de consorcios y redes a las que pertenece, así como con instituciones y organismos externos.
 Establecer y fortalecer las relaciones entre la biblioteca y sus proveedores.
 Dar reconocimiento a personas y equipos de los grupos de interés, por su contribución a los resultados de la biblioteca.
 Participar en asociaciones profesionales, conferencias y seminarios con proveedores, colaboradores y otros representantes de la sociedad.
 Apoyar y participar en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente y la contribución de la biblioteca a la sociedad.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Los líderes conocen las necesidades de los usuarios por medio del contacto directo del personal, el buzón de quejas y sugerencias, las sugerencias de la página web, las encuestas realizadas y las reuniones con los diferentes grupos de usuarios: Consejos de Departamento, cursos de formación de usuarios, reuniones con los delegados de los alumnos, etc. Estas reuniones no tienen una periodicidad establecida de antemano. La valoración global del servicio por parte de los usuarios se traduce en los siguientes valores (Encuesta PDI, Encuesta PAS, Encuesta Alumnos en aulas y Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 7): – PDI: 4,22 de media.– PAS: 4,06 de media.– Alumnos en aulas: 3,48 de media.– Alumnos en Biblioteca: 3,87 de media.</p>		
<p>2. Existen colaboraciones con otras instituciones y organismos externos: – Otras bibliotecas: UNED, UMU, Proyecto Enrichment, Biblioteca Regional organismos externos. de Murcia. – Existen también relaciones con todas las bibliotecas universitarias españolas a través del intercambio y donación de monografías y fascículos de publicaciones periódicas duplicados. – Redes de bibliotecas: REBIUN, grupo de usuarios UNICORN español, grupo de usuarios de UNICORN europeo, red usuarios Expania (METALIB, SFX). – Consorcios: CBUC, Bibliotecas Universitarias de Levante.</p>		
<p>3. Se fomentan las relaciones permanentes con los diferentes proveedores: Algunos de ellos son:</p>		

<p>Proveedores de material documental: Diego Marín, Ebsco, Swets, Escarabajal, Greendata, Dawson, Starkmann. Se Mantienen reuniones periódicas para llevar un seguimiento y mejorar los servicios y acuerdos.</p> <p>– Proveedores informáticos: IBM (contratos de mantenimiento de equipos) y Sirsi y Greendata (software).</p> <p>– Proveedores de equipamiento / mobiliario: Bastida, Criterio, Quarta. – Proveedores de material fungible: Dina, Plásticos El Paseo.</p>		
<p>4. Existe un reconocimiento a quienes hacen donaciones tanto personales como de interés, por su contribución a los resultados de la Biblioteca por medio de un modelo de carta de agradecimiento.</p>		
<p>5. Los líderes participan en asociaciones profesionales como SEDIC, ANABAD, seminarios con proveedores, colaboradores y otros representantes de UKSG, REBIUN, AECA, SEIO.</p> <p>la sociedad</p> <p>– Existen acuerdos y convenios con empresas e instituciones para hacer uso de los recursos bibliográficos de la Biblioteca: Centro Tecnológico de la Construcción, Hospital Santa María del Rosell.</p> <p>– Los líderes participan en las reuniones de los grupos de usuarios de UNICORN España y UNICORN europeo y en la red de usuarios Expania.</p>		
<p>6. Existen contenedores para reciclaje de papel (en todas las salas), pilas y medio ambiente y la contribución de la Biblioteca a la sociedad.</p> <p>Los líderes han colaborado con las Biblioteca Municipales y la Asociación Amigos de la Lectura en campañas de fomento de la lectura, con aportaciones en varias reuniones y en la organización de una jornada en 2005 en las instalaciones de la UPCT.</p> <p>– Gran parte del personal participó en la Conmemoración del 5º Centenario de “El Quijote” en colaboración con la Librería Escarabajal en el mes de abril de 2005.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>	<p>Evidencias</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Las bibliotecas están integradas en la sociedad por cuanto la UPCT es una de las apuestas más importantes de las administraciones públicas a todos los niveles. • Las bibliotecas deben ocupar-se en el futuro, ya que están muy bien preparadas, en la medida de sus recursos y posibilidades, en mejorar la integración de la propia UPCT en la mejora y calidad los ciudadanos. • Las bibliotecas deben participar y estar abiertas a realizar las acciones que la UPCT le exija y encargue para potenciar la imagen y los servicios 		

de la propia universidad dentro de la sociedad.		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Elaborar anualmente encuestas puntuales a los usuarios y adoptar acciones que conduzcan a que no existan diferencias en los valores medios por grupos.		
2. Constituir el consorcio de Levante como un Grupo de Mejora y fomentar las relaciones con otras bibliotecas universitarias mediante REBIUN y los grupos de trabajo de REBIUN.		
3. Elaborar criterios para la evaluación y selección de los proveedores para aquellos productos que no estén sujetos a la Ley de Contratos del Estado.		
4. Añadir un apéndice en la memoria en el que se recojan los reconocimientos por parte de la Biblioteca a personas y a equipos de interés por su contribución.		
5. Fomentar entre los líderes la participación activa en jornadas, seminarios y congresos, así como en publicaciones especializadas.		
6. Conseguir contenedores de pilas y teléfonos para todas las salas.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la imagen y los servicios de la bibliotecas como elementos dinamizadores en la sociedad. • Incrementar el liderazgo en los temas de colaboración y proyectos consorciados con las bibliotecas especializadas y públicas de su entorno. • Establecer plan de encuestas de satisfacción de usuarios y análisis de necesidades. • Incrementar el liderazgo en REBIUN. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

1.4 Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la biblioteca.

Aspectos a valorar

- Comunicar personalmente la misión, visión, valores, objetivos y planes de la biblioteca a las personas que la integran.
- Ser accesibles al personal de la biblioteca.
- Incentivar al personal de la biblioteca para participar en actividades de mejora y apoyarlos en la consecución de metas y objetivos.
- Dar reconocimiento oportuna y adecuadamente a la labor del personal y de los equipos de mejora en los ámbitos de la biblioteca.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. En las reuniones con el personal se informa, así mismo se utiliza el correo electrónico como vía de comunicación para todo el personal. De las encuestas se deduce que el personal tiene un conocimiento pobre de las líneas de actuación anuales de la Biblioteca así como de los objetivos anuales, con unos valores del 43,8% y 50% respectivamente (Encuesta Ámbito Interno 2006, preguntas 5 y 6). Con respecto a 2003 se observa una evolución a un mejor conocimiento puesto que los valores eran en ambos casos de un 6,25% (Encuesta Ámbito Interno 2003, preguntas 2.1 y 2.2).</p>		
<p>2. Al ser una Biblioteca pequeña, los líderes mantienen un contacto directo con todo el personal y hay un buen ambiente de trabajo. El personal considera que los líderes son muy accesibles, con valores medios de 4,39 para la dirección y de 4,50 para los jefes de sección.</p>		
<p>3. Los líderes plantean con ilusión las nuevas iniciativas al personal para que se actividades de mejora y apoyarlos en la consecución de metas y realicen las mejoras para un mejor funcionamiento del servicio.objetivos.</p>		
<p>4. De las encuestas de deduce que el personal se siente reconocido por parte de del personal y de los equipos de mejora en los ámbitos de la la dirección con una media de 4,11 (Encuesta Ámbito Interno</p>		

<p>2006, pregunta Biblioteca. 56), aunque no existen mecanismos sistematizados para dar reconocimiento a la labor del personal.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • En el plan estratégico de las bibliotecas debe aparecer el tema de la excelencia ya que las bibliotecas han conseguido un nivel de calidad muy elevado, por ejemplo en los espacios y servicios. • Se debe también implementar un procedimiento de evaluación y reconocimiento a los profesionales que gestionan las bibliotecas y sus servicios. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Establecer un Plan General de Comunicación interna y hacer llegar a todo el personal las líneas de actuación y los objetivos anuales</p>		
<p>2. Mantener la política de accesibilidad desarrollada hasta el momento con el fin de consolidar la percepción de los líderes.</p>		
<p>3. Establecer mecanismos concretos para incentivar al personal para que participe en actividades de mejora: mantener al personal bien informado de todo lo que afecta al servicio favorece la motivación del mismo para participar en actividades de mejora, valorar su trabajo diario, así como ante nuevos procesos innovadores informar y solicitar su implicación y colaboración</p>		
<p>4. Incluir en la memoria anual de la Biblioteca un apéndice en el que se reconozca el trabajo y esfuerzo del personal, tanto individual como colectivo.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan evaluación y reconocimiento profesional de los resultados conseguidos. • Establecer plan de comunicación interna. 		
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ○ El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

1.5 Los líderes impulsan el cambio en la biblioteca.

Aspectos a valorar

- Comprender los fenómenos internos y externos que impulsan el cambio en la biblioteca.
- Identificar y priorizar los cambios que son necesarios introducir en la biblioteca, en el modelo de organización y en sus relaciones externas.
- Liderar el desarrollo de los planes de cambio y gestionar su implantación.
- Garantizar la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para el cambio.
- Comunicar los cambios y la razón de los mismos al personal de la biblioteca y otros grupos de interés.
- Apoyar y delegar en el personal para que se responsabilice de la gestión del cambio.
- Medir y revisar la eficacia de los cambios y compartir los conocimientos obtenidos.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Los líderes comprenden y analizan los fenómenos internos, como lo demuestra el informe “Estado actual y necesidades de la Biblioteca universitaria del campus de Cartagena” de 1998, en el que se analizaban las carencias existentes y las necesidades de la Biblioteca ente la creación de la UPCT.</p> <p>Los líderes tienen una actitud favorable al cambio, como lo demuestra la apuesta firme por priorizar los recursos electrónicos y por la implantación de nuevos productos que mejoran la labor investigadora de los usuarios (centralización de fondos departamentales, gestor de recursos electrónicos METALIB, SFX, informe Técnico sobre la diferencia entre Sala de Lectura y Sala de Estudio).</p> <p>Se realizan mejoras en productos y servicios aunque no siempre como consecuencia de estudios y encuestas a usuarios para determinar sus necesidades y expectativas, sino que en muchos casos es la propia Biblioteca la que detecta en el mercado estos productos y servicios.</p> <p>Existen canales de comunicación establecidos con los usuarios para la captación de quejas, reclamaciones, sugerencias etc. aunque no se realiza un análisis sistemático.</p>		

<p>2. Se han identificado los posibles cambios y se han realizado: cambios en el organigrama, creación de un espacio para investigación en el proyecto de Biblioteca en Antigones, creación del CRAI, etc. pero no hay un análisis priorizado de los mismos ya que no hay un plan estratégico.</p>		
<p>3. Los líderes, se ocupan de la implantación y desarrollo de los cambios, de informar al personal de los mismos, aunque a veces el seguimiento y valoración posterior es insuficiente.</p>		
<p>4. Se garantiza la inversión en algunos proyectos nuevos pero generalmente los recursos son escasos y suponen un esfuerzo del personal.</p>		
<p>5. Se comunican y justifican los cambios al personal y a los usuarios, al personal por medio de comunicaciones vía correo electrónico y con reuniones informativas y de formación de los cambios. A los usuarios se les comunican los cambios generalmente mediante el envío de correos electrónicos a las diferentes listas de distribución y a través de las novedades de la página web.</p>		
<p>6. Cada Jefe de Sección se responsabiliza de la gestión del cambio que afecta a su sección y delega en el personal implicado las tareas para llevar a cabo los cambios. También se ocupa de documentar el proceso de cambio.</p>		
<p>7. En las Juntas Técnicas se revisan y ponen en común las actividades, proyectos y procesos en curso.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>	<p>Evidencias</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La UPCT ha invertido en las bibliotecas, especialmente en la biblioteca del campus Antigones, grandes recursos económicos, convirtiendo y los antiguos espacios de uso militar u hospitalario en una gran biblioteca equipada con recursos de gran nivel. • En los próximos años la UPCT y sus líderes deberán continuar el mantenimiento de este esfuerzo económico para implementar los cambios necesarios para convertir la biblioteca en un verdadero centro de recursos como palanca de los cambios de las mejoras de la docencia y los cambios en la mejora de la investigación e innovación con el incremento de recursos y contenidos 		

documentales de calidad.		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Implantar una dinámica de asistencia periódica de los líderes a jornadas y foros que les permitan una actualización continua de los fenómenos externos.		
2. Establecer mecanismos normalizados para recoger e identificar las áreas de mejora (comisiones de usuarios, encuestas y estudios de detección de necesidades, etc.)		
3. Aumentar la plantilla para poder abordar el Plan Estratégico y el análisis priorizado de los cambios.		
4. El incremento de la plantilla permitiría realizar el seguimiento y la valoración posterior de las diferentes actividades que consideramos insuficiente.		
5. Intentar concienciar a los Órganos de Gobierno sobre la necesidad de aumentar las inversiones para recursos y personal.		
6. Mejorar la página web de la Biblioteca como vía de comunicación para los usuarios.		
7. Establecer un plan piramidal de formación continua para el personal que permita a medio plazo la delegación de responsabilidades. Establecer indicadores y sistemas de seguimiento de los cambios.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar los recursos necesarios para que la biblioteca pueda implementar los cambios necesarios para iniciar la mejora del aprendizaje y la investigación de la UPCT. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

2.1 La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

Aspectos a valorar

- Se efectúa la recogida y análisis de la información de forma sistemática con el fin de delimitar su ámbito de actuación, a corto, medio y largo plazo.
- Se comprenden y analizan las ideas, sugerencias, necesidades y expectativas de los usuarios, personal, colaboradores y de la sociedad en general, a fin de anticiparse a sus demandas
- Se conoce el nivel de satisfacción de los usuarios, así como sus opiniones sobre los productos y servicios.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Se disponen de mecanismos que ayudan a conocer las necesidades y expectativas de los usuarios por medio del contacto directo del personal, el buzón de quejas y sugerencias, las encuestas realizadas, los informes de autoevaluación de las titulaciones de la universidad que se han evaluado y las reuniones con los diferentes grupos de usuarios: Consejos de Departamento, cursos de formación de usuarios, reuniones con los delegados de alumnos, etc. Estas reuniones no tienen una periodicidad establecida.</p>		
<p>2. Las ideas y sugerencias de los usuarios y del personal se estudian en el momento y si se puede se solucionan inmediatamente, si no es así se llevan a la Junta Técnica donde se analizan y se toman las decisiones oportunas. Las sugerencias de los proveedores se analizan por secciones, se estudian los productos y servicios que nos presentan y se analiza el interés que pueden tener para los usuarios de la Biblioteca.</p>		
<p>3. El nivel de satisfacción sobre los servicios se refleja en los siguientes valores (Encuesta PDI, Encuesta PAS, Encuesta Alumnos en aulas y Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.1): PDI: 3,95 de media. PAS: 4,09 de media. Alumnos en aulas: 3,09 de media.</p>		

<p>Alumnos en Biblioteca: 3,81 de media.</p> <p>El resultado medio del nivel de satisfacción de cada uno de los servicios en las encuestas de PDI y PAS, se encuentra en un intervalo de 3-4 y el nivel de satisfacción de los alumnos, la media está en el intervalo de 2-3.</p> <p>La valoración global del servicio por parte de los usuarios se traduce en los siguientes valores (Encuesta PDI, Encuesta PAS, Encuesta Alumnos en aulas y Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 7):</p> <p>PDI: 4,22 de media.</p> <p>PAS: 4,06 de media.</p> <p>Alumnos en aulas: 3,48 de media.</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3,87 de media.</p> <p>Con respecto a las encuestas de 2003, se aprecia una evolución a mejor en todos los usuarios excepto el PAS.</p> <p>También se conoce el nivel de satisfacción general sobre el servicio a través de los informes de autoevaluación de las titulaciones de la universidad evaluadas:</p> <p>Informe de autoevaluación de las titulaciones de Ingeniero Agrónomo, Ingeniero Técnico Agrícola, especialidad en Hortofrutícola y Jardinería, Ingeniero Técnico Agrícola, especialidad en Industrias Agrarias y Alimentarias.</p> <p>Informe de autoevaluación de las titulaciones de Ingeniero Industrial, Ingeniero en Organización Industrial.</p> <p>Informe de autoevaluación de las titulaciones Ingeniero Técnico Naval, especialidad en Estructuras.</p> <p>Informe de autoevaluación de las titulaciones de Ingeniero Técnico de Minas, especialidad en Explotación de Minas, Ingeniero Técnico de Minas, especialidad en Mineralurgia y Metalurgia, Ingeniero Técnico de minas, especialidad en Recursos Energéticos, Combustibles y Explosivos. Informe de autoevaluación de las titulaciones</p>		
---	--	--

<p>de Ingeniero de Telecomunicación e Ingeniero Técnico de Telecomunicación, especialidad Telemática. Informe de autoevaluación de las titulaciones de Diplomado en Ciencias Empresariales y Licenciado en Administración y Dirección de Empresas.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Las bibliotecas deben establecer políticas y procesos estables, anuales o bienales de recogida de información respecto al uso y satisfacción de los usuarios de los servicios de las bibliotecas. • La satisfacción actual de los usuarios, estudiantes, PAS y PDI respecto a las bibliotecas es muy alta principalmente debido a la reciente inauguración y puesta en marcha de la nueva biblioteca del campus Antigonos. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Elaborar el plan estratégico de la Biblioteca en el marco del Plan Estratégico de la UPCT que está elaborándose en estos momentos. Sistematizar la recogida, análisis y evaluación de los datos sobre necesidades y expectativas de los usuarios en todos los procesos y servicios a corto, medio y largo plazo.</p>		
<p>2. Establecer procedimientos de análisis de las ideas, sugerencias y expectativas de los Grupos de Interés que nos ayuden a desarrollar una política y estrategia proactiva.</p>		
<p>3. Implantar mecanismos sistemáticos que nos permitan conocer el nivel de satisfacción y la opinión de los usuarios sobre los productos y los servicios que se les ofrecen.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos estables de recogidas de información y satisfacción de los usuarios, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta bienal a los usuarios/estudiantes • Encuesta bienal a los usuarios/PDI • Analizar las necesidades de los usuarios y establecer mecanismos para implementar las mejoras de los servicios bibliotecarios. • Implementar mecanismos estandarizados de respuestas públicas y 		

personalizadas a las quejas y/o posibles aportaciones de los usuarios.	
COMENTARIOS / OBSERVACIONES	
<ul style="list-style-type: none">• El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI.	

2.2 La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la innovación, el aprendizaje y las actividades externas

Aspectos a valorar

- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta indicadores internos de rendimiento.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta la información relativa a las actividades de aprendizaje e innovación llevadas a cabo por el personal de la biblioteca.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta los datos obtenidos sobre su imagen externa.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta las buenas prácticas de las organizaciones consideradas como las mejores dentro de su ámbito de actuación.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta las cuestiones sociales y legales de su entorno.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. La Biblioteca utiliza los indicadores de rendimiento de REBIUN para establecer su política y estrategia pero no tiene establecidos indicadores internos de rendimiento.		
2. Los proveedores envían información de nuevos productos que ayudan a conocer las tendencias e innovaciones actuales. Las listas de distribución, revistas profesionales, etc. relacionadas con nuestro campo también proporcionan información sobre actividades de innovación en otras universidades tanto españolas como extranjeras. El personal de Biblioteca asiste a cursos, seminarios, jornadas y reuniones de grupos de usuarios para actualizar su formación y conocer las últimas tendencias. Todas estas actividades de aprendizaje o autoaprendizaje influyen en la política y estrategia de la Biblioteca.		
3. La Biblioteca se mide en relación con las demás universidades españolas, para ello utiliza el Anuario estadístico de REBIUN, y tiene muy en cuenta su posición (el puesto que ocupa) en cada indicador, para la elaboración de la política y estrategia.		
4. La Biblioteca tiene muy en cuenta las directrices REBIUN especificadas en las "Normas y Directrices para Bibliotecas"		

<p>Universitarias y Científicas”, así mismo sigue de cerca el desarrollo de otras bibliotecas consideradas excelentes, tanto españolas como extranjeras.</p>		
<p>5. Los Estatutos de la UPCT, los reglamentos y normativas en que se desarrollan son el marco legal para el desarrollo de la política y estrategia de la política. Se tiene en cuenta la normativa legal sobre derechos de autor y protección de datos principalmente en los procesos y servicios de la Biblioteca. La Biblioteca tiene en cuenta el entorno local y regional. El acceso a las instalaciones libre, la creación de distintos perfiles de usuarios no pertenecientes a la Comunidad Universitaria, la firma del Convenio con la UMU, la aceptación de colecciones particulares en donación, son ejemplos de la importancia del entorno en la política de la Biblioteca.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Las bibliotecas de la UPCT usan los indicadores habituales y clásicos de rendimiento de los servicios y documentos para implementar sus políticas de mejora, etc. asistencia, préstamo, etc. • No obstante cabe indicar que dado que la nueva biblioteca del campus Antigones es reciente, aún es precipitado evaluar mediante los indicadores de uso sus diferentes y variadas prestaciones. • En los próximos años esta biblioteca dispondrá de más información real del uso de sus instalaciones, recursos y servicios y podrá adaptar mejora las mejoras planteadas. • Respecto al uso de los recursos electrónicos, las bibliotecas de la UPCT deben exigir a los proveedores de información datos estadísticos reales del uso correcto de las bases de datos y revistas electrónicas. Estos datos deben ser utilizados para una correcta implementación de políticas de compra, adquisición y promoción de los productos adquiridos dentro de la comunidad. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Establecer indicadores de</p>		

rendimiento para todos procesos y servicios.		
2. Elaborar un programa de formación de ámbito externo, que posibilite la asistencia a cursos, jornadas, etc. que nos permita conocer las innovaciones del mercado, y dotar al servicio del presupuesto específico necesario para esos fines (ya sea en su propia unidad de gasto o en otra unidad de gasto pero finalista para formación de Biblioteca).		
3. Plan de marketing que permita difundir los servicios a los centros tecnológicos, colegios profesionales (ver criterio 8).		
4. Sistematizar procedimientos de buenas prácticas (Benchmarking).		
5. Modificar la "Normativa del Servicio de Biblioteca Universitaria" para adaptarla a los nuevos estatutos de la UPCT, las directrices de REBIUN y otros cambios del entorno. Desarrollar el Convenio con la UMU.		
Comité de Evaluación Externa	Evidencias	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y definir un cuadro de indicadores a recoger sistemáticamente respecto al uso de los servicios de la biblioteca. • Exigir y reclamar a los proveedores de información electrónica los datos reales del uso por parte de la comunidad UPCT e iniciar los análisis y evaluación para implementar mejoras en las políticas de adquisiciones para adaptarlas a las necesidades reales de los usuarios. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

2.3 La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza

Aspectos a valorar
<ul style="list-style-type: none"> • La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la misión, visión y los valores de la biblioteca y la universidad. • La política y estrategia de la biblioteca refleja un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. • La política y estrategia de la biblioteca permite desarrollar escenarios y planes alternativos para abordar posibles contingencias (riesgos, amenazas,...). • La política y estrategia de la biblioteca identifica las fortalezas y oportunidades, actuales y futuras. • La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la política y estrategia del ámbito de cooperación en la que se integra. • La política y estrategia de la biblioteca integra mecanismos y procedimientos para la actualización y evaluación de su efectividad. • Se identifican los factores críticos de éxito.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La misión, visión y valores de la Biblioteca se definen en varios documentos: El informe enviado a la Dirección General de Universidades sobre la situación de la Biblioteca del Campus de Cartagena y recomendaciones de acciones a emprender ante la creación de la UPCT en 1998. Este mismo informe se envió también al Director General de Universidades y al Rector encargado de hacer la memoria de creación de la UPCT. La Normativa del Servicio de Biblioteca recoge la definición, el fin y los objetivos. Los presupuestos, que contienen, para cada una de las peticiones económicas, los objetivos a alcanzar. Las memorias anuales que se presentan a la Comisión de Investigación y se envían a directores de centros, departamentos y vicerrectores. Las presentaciones del Servicio al Consejo de Participación Social, al Equipos Rectoral nuevo y a los Jefes de Unidad/Servicio. La participación activa de la dirección del servicio en la elaboración del Plan Estratégico y en concreto de</p>		

<p>dos grupos de contraste reducido: Gestión, Investigación e Innovación.</p> <p>Las informaciones y datos que desde el servicio se envían para diferentes fines: presentación de memoria al Claustro por parte de Secretaría General, la lectura de la memoria del curso Académico que hace la Secretaría General en el Acto de Apertura.</p> <p>La información sobre el servicio en acciones de futuro y objetivos contenidas en el programa de las elecciones a Rector 2004.</p> <p>Las informaciones sobre la Biblioteca en: las guías de matrícula, las guías académicas, las guías de las titulaciones, las guías editadas por Relaciones Internacionales y en números extraordinarios de la prensa local, etc.</p> <p>La respuesta a la petición de ideas de la FECYT sobre grandes infraestructuras de apoyo a la investigación junto con el Departamento de Economía.</p> <p>El Plan de apoyo I+D+I de la UPCT 2004/2006 aprobado por Acuerdo de la Comisión Gestora de 1 de marzo de 2004 donde aparecen acciones de la Biblioteca concretas de apoyo.</p> <p>La definición de Servicio recogida en el título I, capítulo V, artículo 20.1 de los Estatutos de la UPCT (BORM de 7 octubre 2004): “Los servicios universitarios son estructuras que sirven de apoyo y asistencia a la Comunidad Universitaria y facilitan el desarrollo de las funciones y actividades propias de la Universidad Politécnica de Cartagena, así como la mejora continua de la calidad.”</p>		
<p>2. La Biblioteca tiene presente las necesidades y expectativas de los usuarios por igual. Los proyectos que la Biblioteca ha realizado responden a los objetivos marcados: el estudio, la docencia, la investigación y la extensión universitaria.</p> <p>Son ejemplo de este equilibrio: el</p>		

reparto del presupuesto, la adquisición de material documental en cualquier formato y soporte, la Biblioteca Digital, el CRAI, la Sala de lectura, la Sala de Consulta, la Sala de Investigación, la zona de Prensa, los tipos de prestamos adaptados a sus necesidades, la creación de nuevos perfiles para el uso de los servicios de la Biblioteca, etc.		
3. La Biblioteca intuye sus posibles amenazas y riesgos pero no los tiene identificados en un plan estratégico		
4. La Biblioteca cree conocer sus fortalezas y oportunidades pero no las tiene identificados en un plan estratégico.		
5. La política y estrategia desarrollada es coherente con la misión, visión y valores de la Biblioteca, marcada por las directrices de REBIUN, el marco en el que se integra la Biblioteca.		
7. Identificamos cuales son los factores que nos ayudan a conseguir el éxito o por el contrario qué factores han influido para que un proyecto no haya tenido el éxito esperado, pero no tenemos un documento en el que estén recogidos de forma sistemática.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> El CEE considera que la biblioteca está integrada plenamente en las diferentes políticas y estrategias universitarias de la UPCT. 		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Modificar la Normativa del SD para adaptarlo a los nuevos Estatutos de la UPCT, a las Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas de REBIUN y a otros cambios del entorno.		
2. Elaborar el Plan Estratégico de la Biblioteca en el marco del Plan Estratégico de la UPCT que está elaborándose en estos momentos.		

6. Elaborar el procedimiento de seguimiento y evaluación del Plan Estratégico.		
7. Elaborar el Plan Estratégico de la Biblioteca en el marco del Plan Estratégico de la UPCT que está elaborándose en estos momentos. Establecer los mecanismos y procedimientos que nos ayuden a identificar los factores de éxito.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • El futuro plan estratégico de bibliotecas debe revisarse anualmente y deberá elaborar el informe anual de resultados conseguidos como ejercicio público de rendición de cuentas a la comunidad. • Las bibliotecas de UPCT deberá elaborar los diferentes objetivos, normas o propuestas de mejora y presentarlo si así lo requiere a la aprobación de los diferentes órganos de gobierno de la universidad. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

2.4 La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

Aspectos a valorar

- La biblioteca tiene identificado y definido el esquema de procesos clave necesario para llevar a cabo la política y estrategia.
- Se comunica la política y estrategia a los distintos grupos de interés de la biblioteca.
- El personal conoce y acepta la política y estrategia de la biblioteca, así como los planes y objetivos que debe cumplir.
- Se dispone de sistemas de información y seguimiento de los procesos clave para ver el progreso alcanzado.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La Biblioteca tiene identificados sus procesos clave teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus usuarios y también tiene elaborado el Mapa de sus Procesos, aunque no se dispone de ningún documento donde se recojan dichas necesidades y expectativas, ni dichos procesos son fruto de una sistemática recogida de información (opinión y expectativas) de nuestros usuarios.</p>		
<p>2. Al ser una Biblioteca pequeña, se mantiene un contacto directo con los distintos grupos de interés.</p>		
<p>3. En las reuniones con el personal se informa. Así mismo se utiliza el correo electrónico como vía de comunicación para todo el personal. De las encuestas se deduce que el personal tiene un conocimiento pobre de las líneas de actuación anuales de la Biblioteca así como de los objetivos anuales, con unos valores del 43,8% y 50% respectivamente (Encuesta Ámbito Interno 2006, preguntas 5 y 6). Con respecto a 2003 se observa una evolución a un mejor conocimiento puesto que los valores eran en ambos casos de un 6,25% (Encuesta Ámbito Interno 2003, preguntas 2.1 y 2.2).</p>		
<p>4. Utilizamos los indicadores de REBIUN para hacer un seguimiento de la evolución de la Biblioteca, en la memoria anual así como en los presupuestos anuales se especifican los logros alcanzados y</p>		

los objetivos propuestos para el año siguiente. Sin embargo, no existe un seguimiento constante del nivel de cumplimiento de los objetivos.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Las bibliotecas deben establecer mecanismos estandarizados de contraste, revisión y evaluación de todos los procesos establecidos relacionados con la gestión de los recursos y servicios bibliotecarios. 		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
Establecer mecanismos para comunicar y difundir la política y estrategia, dentro del Plan de Comunicación.		
4. Establecer mecanismos de medición y evaluación en todos los servicios y procesos, buscar mecanismos para recoger la opinión de todos los usuarios. Establecer los indicadores en cada uno de los procesos clave.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el mapa de los procesos clave de cada servicio. Comunicar y revisar periódicamente los procesos identificados mediante grupos de trabajo, contrastando su eficacia y su impacto real en la mejora de los servicios y procesos. Definir los indicadores cuantitativos y cualitativos de cada proceso para poder hacer un seguimiento y evaluación correctos y válidos. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

3. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

3.1 Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos

Aspectos a valorar

- Las necesidades de recursos humanos están definidas, se adecuan a las necesidades reales del servicio y están relacionadas con el logro de los objetivos estratégicos de la biblioteca.
- Las competencias, responsabilidades y dependencias del personal de la biblioteca están claramente definidas.
- Se determinan procesos relacionados con la incorporación de nuevas personas en la biblioteca, con el fin de facilitar su integración lograr que compartan sus objetivos e intereses.
- La biblioteca dispone de mecanismos y procedimientos que le permiten obtener información sobre el clima laboral, para mejorar las políticas y estrategias de recursos humanos.
- La biblioteca utiliza metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar.
- La biblioteca garantiza la equidad e igualdad de oportunidades en todo lo relativo al empleo.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Están definidas las necesidades de RR.HH., y éstas se adaptan a las necesidades del servicio, así como a la consecución de los objetivos estratégicos de la Biblioteca. Sin embargo al estar sin cubrir dos plazas en el servicio, el personal soporta una sobrecarga de trabajo (Encuesta de Ámbito Interno 2006 y Encuesta de Ámbito Interno 2003, puntos débiles).		
2. El personal de la Biblioteca tiene bien definidas sus competencias, responsabilidades y dependencias. Así se refleja en los manuales de funciones, RPTs y organigramas de la Biblioteca. De los resultados de las encuestas se desprende que respecto al conocimiento de los objetivos que afectan a los puesto de trabajo, de las funciones y de los responsables de cada sección, los valores son de 94%, 100% y 100% respectivamente (Encuesta de Ámbito Interno 2006, preguntas 8, 9 y 10). Con respecto al 2003 se observa una evolución a mejor (Encuesta de Ámbito Interno 2003).		
3. Para la incorporación de nuevo personal de la Biblioteca se han utilizado las bolsas de trabajo elaboradas en el año 2000 según la legislación vigente. La Universidad ha elaborado además, las normas de gestión de estas bolsas de		

<p>trabajo. Se acoge al personal de nueva incorporación por medio de manuales de funciones y procedimientos. También se proporciona información personalizada, tanto por parte del Jefe del Sección al que esté adscrito, como por parte de los compañeros, aunque no contamos con manuales de acogida como tales.</p>		
<p>4. Existe un buen clima laboral, como se deduce de los resultados obtenidos en las encuestas (Encuestas Ámbito Interno 2003-2006, puntos fuertes), aunque no disponemos de mecanismos regularizados para obtener información en este ámbito.</p>		
<p>5. Existen cambios organizativos en el servicio, orientados a la mejora del trabajo y de la atención al usuario, como lo reflejan los documentos de propuesta de revisión de la RPT y los cambios que se han producido en la misma.</p>		
<p>6. La dirección de la Biblioteca colabora y participa en los mecanismos para la selección y promoción del personal siempre dentro de las directrices de RRHH.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> Tal como ya indica el propio CEI es necesario implementar y solucionar las actuales necesidades detectadas respecto a la consolidación de las plantillas adecuadas y necesarias para el buen funcionamiento de los servicios bibliotecarios actuales y futuros. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Cubrir de forma inmediata los puestos de trabajo vacantes. Elaborar indicadores de rendimiento para cada puesto de trabajo, que nos puedan proporcionar datos objetivos sobre cargas de trabajo, y nos permitan detectar picos en las mismas para poder poner soluciones. Elaborar indicadores que evidencien</p>		

<p>las carencias de personal por secciones y estudiar la posibilidad de obtener de los proveedores servicios de valor añadido (registros bibliográficos catalogados) que permitan redireccionar efectivos hacia las áreas con carencias. Estudiar todas las posibilidades que (con respecto a cargas de trabajo), nos pueda proporcionar automáticamente el SIGB (UNICORN).</p> <p>Realizar los cambios pertinentes en la configuración de usuarios para que se puedan obtener dichos datos con una prioridad mensual, trimestral y anual. Colocar dichos datos en la unidad de comunicación interna P.</p> <p>Revisar ciertas áreas de trabajo y la organización del mismo, procurando aprovechar ciertos servicios de valor añadido que ofrecen los proveedores (registros bibliográficos catalogados, por ejemplo sumarios electrónicos...), con el fin de aminorar cargas de trabajo y redireccionar efectivos hacia áreas más deficientes. Aumentar las capturas de registros bibliográficos.</p>		
<p>2. Revisar sistemáticamente los manuales de funciones, indicando claramente las funciones secundarias entre el personal de los puntos de información y préstamo, lo que permitirá una mayor especialización de este personal ya que realizan tareas de apoyo a varias secciones y en muchas ocasiones tareas muy diferentes. Tratar de especializar a este personal en el apoyo a una sección determinada, lo cual permita además de un mayor rendimiento, medir el mismo y realizar indicadores</p>		
<p>3. Solicitar al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales la elaboración de una encuesta anual para el personal de la Biblioteca en la que se detecten las deficiencias sobre clima laboral.</p>		
<p>4. Recibir formación sobre</p>		

<p>metodología de trabajo innovadora y sobre Gestión de Calidad e implantar paulatinamente una metodología organizativa innovadora con Grupos de Calidad y de Mejora.</p>		
<p>Elaborar un programa de formación de ámbito externo, que posibilite la asistencia a cursos, jornadas, etc., que nos permita conocer las innovaciones del mercado, y dotar al servicio del presupuesto específico necesario para esos fines (ya sea en su propia unidad de gasto o en otra unidad de gasto pero finalista para formación de Biblioteca). Procurar que cada técnico del Servicio (Grupos A/B/I/II) realice, al menos una vez al año cursos de formación. Fomentar la participación del personal técnico en jornadas con ponencias, comunicaciones, etc.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las necesidades de personal detectadas por la dirección del servicio y el proceso de evaluación. 		
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

3.2 Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad del personal de la biblioteca

Aspectos a valorar

- Se identifican y adecuan los conocimientos y capacidades del personal a las necesidades de la biblioteca y al desempeño de sus funciones.
- Se desarrolla la capacidad de trabajar en equipo.
- El plan de formación responde a los perfiles y puestos de trabajo, a los objetivos y necesidades actuales y futuras de la biblioteca, así como a los intereses profesionales de los trabajadores.
- Se evalúa el plan de formación y los resultados se tienen en cuenta para planificaciones posteriores.
- Se evalúa el rendimiento del personal de la biblioteca con el objetivo de mejorarlo.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. El personal se adecua a las necesidades de la Biblioteca y al desempeño de funciones y tareas, superando la titulación exigida para el desempeño de su puesto de trabajo: Un 33% de la plantilla de técnicos tiene estudios de Biblioteconomía y Documentación. Un 50% de la plantilla tiene estudios universitarios. Un 78% de la plantilla tiene estudios mayores a los requeridos.		
3. Existe un Plan de Formación interna que tiene en cuenta los objetivos y necesidades de la Biblioteca, y que se realiza con la participación del personal de la Biblioteca (petición de cursos que interesen realizar).		
4. Se evalúa el plan de formación, pero no es el servicio de la Biblioteca el encargado de realizar el análisis del mismo, ello depende de la Sección de RRHH., de la Unidad de RRHH.		

Comité de Evaluación Externa

- | | Evidencias |
|--|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • El CEE detecta que existe un alto nivel de adecuación profesional y de estudios del personal a las funciones que realiza. Por lo tanto valora un potencial extraordinario a aprovechar para la mejora de los servicios de la biblioteca. | |

ÁREAS DE MEJORA

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Desarrollar con la RPT un documento con los perfiles		

<p>necesarios para cada puesto de trabajo, especificando conocimientos, capacidades y habilidades, etc.</p>		
<p>2. Formalizar los Grupos de Trabajo existentes y crear Grupos de Mejora, y Grupos de Calidad.</p>		
<p>3. Potenciar los niveles de formación de los grupos A y B / I y II, mediante la formación externa, ya que la formación de este personal es complicada en el marco de la formación interna (número insuficiente de personas para conceder formación específica). Así mismo potenciar la formación de los grupos III y IV (colectivo más numeroso) proponiendo un mayor número de cursos. El personal considera que no son suficientes los cursos de formación, reflejo de las encuestas de Ámbito Interno 2003-2006 Puntos débiles) y sobre todo los relacionados con la Gestión de la Calidad valorado con un 2,28 de media (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 59). Potenciar la formación en Gestión de Calidad para todos los grupos. Buscar soluciones para que el personal de ambos turnos tenga la oportunidad de recibir idéntica formación sin que se resienta el servicio. Desarrollar el punto de colaboración en formación del personal del convenio de la UMU, llegando incluso a la planificación conjunta.</p>		
<p>4. Solicitar sistemáticamente a la Sección de Formación de la información sobre los datos de evaluación de los cursos específicos de la Biblioteca.</p>		
<p>5. Establecer indicadores para evaluar el rendimiento del personal en concordancia con lo indicado en el 3.1.1 (mejora) y en el criterio 5 (indicadores de rendimiento a elaborar para los Manuales de Procedimiento). Hacer benchmarking en todo lo relacionado con los indicadores de rendimiento, sobre todo con aquellas Universidades que tienen nuestro mismo SIGuB UNICORN</p>		

(U. Alicante, UNED, Carlos III, Politécnica de Madrid...)		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un modelo de plantilla de recursos humanos que incluya las necesidades actuales y futuras de personal. 2. Elaborar y revisar los diferentes perfiles profesionales del personal de la biblioteca. 3. Elaborar un plan de formación propio que de respuesta a la carrera profesional de cada una de las personas de las bibliotecas de la UPCT. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

3.3 Implicación y asunción de responsabilidades por parte del personal de la biblioteca

Aspectos a valorar

- Existen mecanismos y procedimientos establecidos para promover la participación e implicación del personal en la mejora de la biblioteca.
- Existen mecanismos definidos para que las acciones de mejora identificadas por el personal se tengan en cuenta.
- Se forma a los directivos para que desarrollen mecanismos que faculten a las personas de la biblioteca para actuar con independencia.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. De los resultados de las encuestas se deduce que con respecto a la mejora de la Biblioteca hay apoyo tanto a acciones individuales como al trabajo en equipo, como lo indica la encuesta de Ámbito Interno en la que se valora con una media de 4,06 y 3,83 respectivamente (Encuesta Ámbito Interno 2006, preguntas 40 y 41), aunque no existen mecanismos y procedimientos establecidos (ni grupos de calidad ni equipos de mejora como tales).		
2. Las propuestas de mejora y sugerencias son acogidas, analizadas y se aplican si procede, pero al ser una Biblioteca pequeña no tenemos mecanismos estructurados para canalizar estas propuestas. La Junta Técnica, actúa como grupo decisorio de las mismas.		

Comité de Evaluación Externa

- | | Evidencias |
|---|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos sólidos de participación y comunicación del personal de las dos bibliotecas y de los diferentes turnos. | |

ÁREAS DE MEJORA

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Establecer mecanismos y procedimientos concretos para promover tanto la participación colectiva (grupos de calidad y equipos de mejora) como la participación individual (buzón de sugerencias para el personal) y emprender acciones para que la lista de distribución interna sea		

<p>activa. Fomentar también la participación individual del personal pidiéndole opinión de forma individual y argumentada en los foros pertinentes.</p>		
<p>3. Proponer a RR.HH. formación específica en dicho aspecto. NOTA: se ha considerado área de mejora los resultados de las encuestas con un valor de media inferior a 3´50, y un % inferior a 60%.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar y consolidar las diferentes acciones y procedimientos de comunicación entre el diferente personal de las bibliotecas. • Crear grupos estables de trabajo y de mejora de los servicios y procesos en donde participen no solo los profesionales sino también los usuarios. 		
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

3.4 Existencia de un diálogo entre el personal y la biblioteca		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> • Existe un plan de comunicación basado en las necesidades de comunicación identificadas y que cubra la comunicación ascendente, descendente y horizontal. • La biblioteca evalúa el plan de comunicación. • Se desarrollan canales de comunicación que garantizan que la información llega a quien la tiene que recibir. • Se promueven las TICs para mejorar la comunicación en sus distintos sentidos y niveles y hacer accesible toda la información de interés de la biblioteca. 		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Existe una comunicación fluida en todos los niveles tanto vertical como horizontal (agenda de los Puntos de Información y Préstamo, correos electrónicos a listas de direcciones, mensajes emergentes), aunque no existe un plan de comunicación interno; hay que tener en cuenta que al tratarse de una Biblioteca pequeña se mantiene un contacto directo entre el personal. Basándonos en la encuesta de Ámbito Interno 2006 se deduce que la comunicación es valorada positivamente: Vertical, con una media del 4,22 (Encuesta de Ámbito Interno 2006, pregunta 32). Horizontal, con una media del 4,11 (Encuesta de Ámbito Interno 2006, pregunta 31).</p>		
<p>3. La Biblioteca dispone de canales de comunicación accesibles a la totalidad de la plantilla de la Biblioteca, como son: correo electrónico, utilizado para la comunicación entre todos los miembros de la Biblioteca y de las distintas secciones, mensajería instantánea para la comunicación inmediata entre el personal (messenger), diferentes agrupaciones de direcciones (agrupaciones de direcciones), reuniones, etc., y especialmente se dispone en la Biblioteca de una Intranet (unidad P) en la que se incorporan y actualizan todos los documentos de interés para el funcionamiento de la misma (reglamentos, normativas, manuales, plantillas, actas, etc.).</p>		
<p>4. La Biblioteca dispone de una Unidad de red (unidad P), en la que se incorporan y actualizan todos los documentos de interés para el funcionamiento de la misma (reglamentos, normativas, manuales, plantillas, actas, etc.). La Biblioteca promueve el uso de las TICs para mejorar la comunicación como se puede comprobar por el punto anterior, ya que muchos de los canales utilizados están basados en TICs.</p>		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE valora de forma muy positiva el ambiente y el buen clima de trabajo fruto de una buena comunicación y complicidad de las personas de la biblioteca con la UPCT . 		

ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Elaborar un del Plan de Comunicación Interno, identificando las necesidades de comunicación.		
2. Cuando se elabore e implante el plan de comunicación interno, implantar un sistema de evaluación para el mismo.		
3. Crear una lista de distribución. Disminuir el uso del teléfono y fomentar el uso de las TICs. Se utiliza mucho el teléfono como canal de comunicación entre una sala y otra, canal que interrumpe el trabajo, obliga a dejar todo para atenderlo, no deja constancia, no permite enviar mensajes a varias personas, es decir, es un canal de comunicación que garantiza que la información le llega a quien le tiene que llegar, pero no permite la simultaneidad con otras personas ni deja constancia. Disminuir el uso del teléfono. Disminuir la comunicación directa y espontánea dentro de una Sala por parte del personal ya que provoca interrupciones del trabajo.		
4. Establecer mecanismos para aumentar el uso de la Unidad de red (P) por parte del personal y fomentar su consulta, introducir indicadores y medir su uso.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un Plan de comunicación interna de la biblioteca para mejorar las deficiencias y potenciar la correcta gestión de los servicios y la atención a los usuarios. • Potenciar el uso de la intranet del Servicio como herramienta de mejora de la comunicación. • Aprovechar y rediseñar la web de la biblioteca como canal de comunicación científica y técnica de calidad para los usuarios externos. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

3.5 Reconocimiento, recompensa y atención al personal de la biblioteca		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> Existen mecanismos para reconocer el trabajo y esfuerzo del personal. Se reconocen los esfuerzos y logros obtenidos, tanto a nivel individual como colectivo, con el fin de mantener su nivel de implicación y compromiso con la mejora continua. Se fomenta la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social. 		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Existen algunos mecanismos a nivel de organización (UPCT) que reconocen el trabajo y esfuerzo del personal pero son exclusivamente económicos, como son los Incentivos al PAS.		
2. A nivel colectivo, en alguna ocasión en la Comisión Delegada de Investigación y Biblioteca y en la Comisión de Investigación e Innovación, se ha felicitado expresamente al Servicio, y la dirección así lo ha transmitido a todo el personal. A nivel individual los propios usuarios reconocen los esfuerzos y logros tanto individuales como colectivos por medio del correo electrónico como de la comunicación directa.		
3. Se fomenta la conciencia e implicación medioambiental: Seguridad e Higiene en el Trabajo (con cursos de prevención, folletos, carteles, etc.). Existen contenedores para reciclaje de papel (en tosas las salas), pilas y teléfonos (en la sala 1) y todos los tóner tanto de las impresoras como de las fotocopiadoras se reciclan también. La valoración que hace el personal sobre las iniciativas dirigidas a la mejora del medio ambiente nos muestra una media del 3,72 (Encuesta de Ámbito Interno 2006, pregunta 74).		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y establecer mecanismos formales, públicos y anuales de reconocimiento del trabajo bien hecho y de los resultados conseguidos por parte del personal de la biblioteca. Introducir elementos que cohesionen a las personas y a los grupos de trabajo mediante premios, agradecimientos públicos etc. para mejorar la asertividad de las personas y continuar con el buen clima que ya existe. 		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Establecer mecanismos que permitan reconocer el esfuerzo individual y colectivo de todo el personal, como por ejemplo, incluir en la memoria anual de la		

Biblioteca un apéndice en el que se reconozca el trabajo y esfuerzo del personal, tanto individual como colectivo.		
3. Conseguir contenedores de pilas y teléfonos para todas las salas.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos de evaluación de los resultados mediante la implementación de incentivos económicos. • Establecer mecanismos anuales de reconocimiento profesional mediante premios, gratificaciones, etc. que motive al personal a la mejora continua y la implicación de la calidad de los servicios. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

4. ALIANZAS Y RECURSOS

4.1 Gestión de las alianzas

Aspectos a valorar

- La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenio con servicios de la universidad (servicio de informática, de gestión económica, gestión cultural, de personal, etc.), con las unidades docentes (Escuelas y Facultades) y con las unidades de investigación (Institutos, Departamentos y grupos de investigación).
- La biblioteca tiene relaciones instituidas con sus usuarios (campañas específicas para promocionar productos y servicios, grupos de mejora con los usuarios,...).
- La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con otras bibliotecas de su mismo tipo o de su entorno.
- La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con sus proveedores externos.
- La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con organizaciones profesionales, administraciones, empresas, etc.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La Biblioteca tiene las relaciones habituales y obligadas con los servicios de la Universidad. Además mantiene algunas relaciones especiales con algunos de ellos:</p> <p>Unidad de Gestión Académica: esta unidad facilita a la Biblioteca, a través de la aplicación “Red Campus”, información actualizada de las matriculaciones de los alumnos, con el fin de gestionar el acceso a los servicios de la Biblioteca lo antes posible.</p> <p>También elabora Guías Informativas para los alumnos, Guías Académicas y memorias, en las que ofrece información general de la Biblioteca y de sus servicios.</p> <p>La sección de Postgrado y Formación Continua envía a la Biblioteca las tesis leídas en la UPCT para depositarlas durante el periodo de exposición y consulta. Además la Biblioteca elabora la Biblioteca Digital de Tesis de la UPCT.</p> <p>Esta sección también envía información adicional de las tesis a la Biblioteca (miembros del tribunal, fecha depósito y lectura, código UNESCO y resumen) para completar los registros bibliográficos.</p> <p>Servicio de Informática: Apoyo en la implantación de la aplicación VPN y Wifi en toda la Biblioteca.</p> <p>Servicio de Relaciones Internacionales: ofrece información general de la Biblioteca y los servicios a sus usuarios (Universidades extranjeras, alumnos Erasmus, profesores visitantes).</p> <p>Servicio de Apoyo a la Investigación Tecnológica (SAIT): la Biblioteca hace uso de algunos de sus servicios.</p> <p>Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria: la Biblioteca participa en la campaña de “captación de</p>		

<p>alumnos”, realizando visitas concertadas a la Biblioteca.</p> <p>Unidad de Recursos Humanos: facilita listados actualizados del Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios a la Biblioteca para la gestión de usuarios en UNICORN, GTBIB. También comunica las altas y bajas del personal de forma inmediata.</p> <p>Servicios Generales: Ofrece apoyo en la vigilancia de las instalaciones durante los periodos de apertura extraordinaria.</p> <p>Unidad Técnica: Encargada del mantenimiento de las infraestructuras.</p> <p>Colaboración en la adquisición de pequeño material fungible (estores, corchos, papeleras, etc....)</p> <p>Servicio de Investigación y transferencia tecnológica (OTRI): proporciona la carta de servicios de la Biblioteca con información general a las empresas de su entorno.</p> <p>Gabinete Prensa: realiza comunicados a prensa sobre aperturas extraordinarias, etc.</p> <p>Secretaría General: colabora con la Biblioteca en la elaboración de la Biblioteca Digital de convenios (convenios entre la UPCT y otras instituciones)</p> <p>La Biblioteca mantiene relaciones con las unidades docentes y con las unidades de investigación. Tiene acuerdos presupuestarios: centralización de fondos económicos de centros y de departamentos en la Biblioteca, acuerdos de co-financiación de publicaciones periódicas, participación activa de la Biblioteca en la comisión de investigación.</p>		
<p>2. La Biblioteca mantiene relaciones constantes con sus usuarios: asistencia a los consejos de Departamento para informar de nuevas aplicaciones y servicios; reuniones con los representantes de los alumnos para acordar periodos de apertura extraordinaria, etc.</p>		
<p>3. Existen relaciones y convenios con: Otras bibliotecas: UNED, UMU, Proyecto Enrichment, Biblioteca Regional.</p> <p>Existen también relaciones con todas las bibliotecas universitarias españolas a través del intercambio y donación de monografías y de fascículos de publicaciones periódicas duplicados.</p> <p>Redes de bibliotecas: REBIUN, Grupo usuarios UNICORN español, Grupo de usuario de Unieron Europeo, Red de usuarios Expania (METALIB, SFX).</p> <p>Consortios: CBUC, Consorcio de Levante.</p> <p>Asamblea Regional.</p> <p>Convenio con Institutos de EE.MM. para alumnos en prácticas.</p>		
<p>4. La Biblioteca mantiene relaciones con sus proveedores habituales:</p>		

<p>Proveedores de material documental: Diego Marín, Ebsco, Swets, Escarabajal, Greendata, Dawson, Starkmann. Mantiene reuniones periódicas para llevar un seguimiento y mejorar los servicios y acuerdos.</p> <p>Proveedores informáticos: IBM (contratos de mantenimiento de equipos) y Sirsi y Greendata (software).</p> <p>Proveedores de equipamiento /mobiliario: Bastida, Criterio, Quarta.</p> <p>Proveedores de fungible: Dina, Plásticos El Paseo.</p>		
<p>5. La Biblioteca pertenece a distintas asociaciones profesionales: ANABAD, SEDIC, UKSG, AECA, SEIO. Tiene acuerdos y convenios con empresas e instituciones para hacer uso de los recursos bibliográficos de la Biblioteca: Centro Tecnológico de la Construcción de la Región de Murcia, Hospital Santa María del Rosell.</p>		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Se detecta un alto nivel de colaboración con las diferentes unidades internas y externas de la universidad. 		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Ampliar las relaciones con el Servicio de Informática ya que puede ser muy beneficioso para el Servicio.</p>		
<p>2. Instituir Grupos de Mejora con los usuarios.</p>		
<p>3. Establecer nuevos acuerdos / convenios con otras instituciones y organizaciones que sean de interés para la Biblioteca.</p>		
<p>4. Establecer relaciones con nuevos proveedores.</p>		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Analizar las diferentes colaboraciones que las bibliotecas tienen actualmente y priorizarlas de tal manera que la biblioteca pueda identificar aquellas colaboraciones que son estratégicas y tácticas para poder implementar y desarrollar una política adecuada de alianzas. Potenciar e incrementar la presencia en REBIUN, en los grupos de trabajo y en la asistencia a las diferentes asambleas y workshops. Potenciar alianzas clave en la UPCT con los servicios relacionados directamente con la mejora de la innovación docente para potenciar la biblioteca como verdadero CRAI. 		

COMENTARIOS / OBSERVACIONES	
<ul style="list-style-type: none">• El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI.	

4.2 Gestión de los recursos económicos

Aspectos a valorar

- La planificación y distribución del presupuesto se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos para la biblioteca.
- La biblioteca dispone de recursos económicos para acometer nuevos productos y servicios adaptados a las demandas de sus usuarios y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos.
- Se realiza una revisión periódica de la programación y distribución presupuestaria.
- Existen indicadores económicos que permiten un control de la gestión en este ámbito.
- Se analizan las inversiones desde el punto de vista del cumplimiento de objetivos.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. El presupuesto que la UPCT gasta en adquisición de publicaciones periódicas y bases de datos está centralizado. La planificación y distribución del presupuesto se realiza de acuerdo a los objetivos generales de la Biblioteca recogidos en la Normativa del SD (Artículo 2-“la Biblioteca Universitaria es un servicio cuyo fin es garantizar el acceso a la información documental que permita a la Universidad cumplir sus objetivos: el estudio, la docencia, la investigación, la gestión y la extensión universitaria”).</p> <p>En la previsión y el presupuesto final de cada año se recogen los objetivos a alcanzar para los que se solicita el presupuesto.</p> <p>Han existido proyectos de inversión económica para el acondicionamiento y el mobiliario de las bibliotecas (Sala 1 y Sala 2) en el año 2000. El proyecto de inversión para la construcción de la Biblioteca de Antigones no ha estado vinculado a la Biblioteca, sino que estaba vinculado al Vicerrectorado de Infraestructuras.</p> <p>La elaboración del presupuesto consta de las siguientes fases:</p> <p>Elaboración de la previsión de presupuestos que consta de dos partes: la previsión de presupuesto de ingresos y la previsión de presupuesto de gastos.</p> <p>A petición del Vicerrector de Investigación, el Jefe del Servicio de Biblioteca elabora la previsión de presupuesto, teniendo en cuenta los objetivos del año siguiente y las previsiones realizadas por los jefes de las diferentes secciones del servicio.</p> <p>Envío de la previsión al Vicerrector de Investigación. El Jefe del Servicio hace un seguimiento y defensa de la propuesta teniendo en cuenta los objetivos básicos del Servicio.</p> <p>Devolución del presupuesto aprobado por el Consejo de Gobierno y el Consejo de Participación Social. A partir de aquí el Jefe del Servicio realiza una redistribución de objetivos y proyectos en función de las variaciones (recortes) presupuestarias.</p>		

<p>Publicidad de los presupuestos. El presupuesto se comunica a los jefes de sección responsables de los objetivos y proyectos anuales.</p>		
<p>2. La Biblioteca solicita recursos económicos para implantar nuevos productos y poner en marcha nuevos servicios. En función de si son concedidos o no, se realiza una reorganización de objetivos. En caso de que el presupuesto contemple nuevas suscripciones de publicaciones periódicas y de bases de datos, se realiza la adquisición según la normativa vigente del servicio: Normativa de adquisición de nuevos títulos de publicaciones periódicas. En el caso de la partida presupuestaria para monografías se realiza el reparto según criterios básicos recogidos en cada uno de los presupuestos anuales y en función del presupuesto concedido. El presupuesto ordinario contempla los siguientes conceptos: Capítulo II. Gastos corrientes en bienes y servicios: mantenimiento de pasillos magnéticos, fotocopiadoras, ordenadores, servidores, renovación de contratos de mantenimiento de aplicaciones informáticas adquiridas por la Biblioteca, material no inventariable y gastos diversos. Capítulo VI. Inversiones: informática de gestión, ordenadores personales, mobiliario y enseres e inversiones bibliográficas. Según la Normativa del SBU, artículos 80 y 81, en el presupuesto queda garantizada la continuidad de las suscripciones de publicaciones periódicas y de las bases de datos y una partida para adquisición de monografías y material no librario.</p>		
<p>3. Se hace un seguimiento del presupuesto desde el programa de gestión económica general de la universidad Sorolla y desde el módulo de gestión económica de UNICORN. Se envía información a los usuarios interesados (departamentos y áreas de Departamento, centros, grupos de investigación, etc.) con el estado de gasto de sus asignaciones presupuestarias. Se realizan trasposos presupuestarios de acuerdo a las Normas de gestión presupuestaria de la unidad de RR.EE. Se realizan cargos internos (para casos de cofinanciación de material documental con departamentos, centros, etc.) Se realizan créditos por ingreso (facturas de PI., venta de disquetes y tarjetas de fotocopiadoras, etc.) Se realizan habilitaciones de conceptos cerrados. Se realizan agrupaciones específicas de gasto dentro de los mismos conceptos presupuestarios, con el fin de conocer el gasto realizado en actividades diferenciadas (PI. y prensa).</p>		

<p>En caso de ser necesario se solicitan remanentes de un año para otro. El Servicio de Biblioteca sólo puede solicitar remanente del presupuesto comprometido en inversiones bibliográficas (625), y del presupuesto comprometido por procedimientos de contratación en curso, en ambos casos previa presentación de solicitud e informe.</p> <p>El cierre del presupuesto se hace de acuerdo a las instrucciones de cierre de presupuestos dictadas por la unidad de asuntos económicos y a las normas de gestión presupuestaria que acompañan a los presupuestos.</p>		
<p>4. Véase Indicadores de Rendimiento Finales (IF5 Recursos Económicos).</p> <p>Gasto en adquisiciones/usuario Gasto en revistas/investigador Gasto en bases de datos/investigador Gasto en recursos electrónicos/investigador Gasto en monografías / total presupuesto de adquisiciones (%) Gasto en suscripciones revistas/total presupuesto de adquisiciones (%) Gasto en bases de datos/ total presupuesto de adquisiciones (%) Gasto en recursos electrónicos/ total presupuesto de adquisiciones (%)</p> <p>5. Véase Área de mejora.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> El CEE detecta que la gestión del presupuesto es correcta y la implicación de la UPCT en la mejora de los recursos es importante. Cabe resaltar también el gran esfuerzo económico en la construcción de la nueva biblioteca y la continua preocupación por el incremento de los recursos para dotar a las bibliotecas de contenidos científicos y técnicos de calidad al servicio de los usuarios. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Volver al modelo económico centralizado que se siguió en los años 2000-2001, respecto al presupuesto para material bibliográfico, ya que el porcentaje de presupuesto para monografías en la unidad de gasto de la Biblioteca ha ido disminuyendo y aumentando dicho porcentaje en otras unidades de gasto ajenas a la Biblioteca, lo cual impide la creación de una verdadera Biblioteca como un bien común.</p> <p>Reunión de la Comisión de Biblioteca con representación de todos los tipos de usuarios para participar con antelación en la elaboración de la previsión de</p>		

<p>presupuesto recogiendo sus peticiones y necesidades, de tal forma, que la previsión que se envíe al Vicerrector se ajuste a las necesidades reales de los usuarios. Crear fórmulas matemáticas para el reparto del presupuesto de monografías a centros (de acuerdo a los criterios seguidos en la UPCT). Revisar las fórmulas de presupuestos de departamentos, doctorado, institutos, etc., y elaborar el presupuesto anual aplicando dichas fórmulas. Crear un grupo de Mejora de presupuestos.</p>		
<p>2. Elaboración de un plan económico financiero, en el marco de la UPCT, a largo plazo (necesidades presupuestarias para tres años). Incrementar el presupuesto anualmente.</p>		
<p>3. Conseguir que haya conexión entre el programa de gestión económica general de la universidad Sorolla y desde el módulo de gestión económica de UNICORN para evitar la duplicidad de trabajo. Elaboración del informe económico y financiero anual sobre la ejecución presupuestaria de la Biblioteca, donde quede recogida la historia económica de ese año (remanentes, traspasos realizados, etc.). Mejorar el acceso al programa de gestión económica general de la Universidad Sorolla, ya que el jefe de negociado económico administrativo de la Biblioteca 111 tiene limitado el acceso y no tiene posibilidad de visualizar los datos completos y actualizados (IVA), lo que impide gestionar los recursos económicos de la Biblioteca. Igualmente, tampoco tiene posibilidad de realizar informes y obtener los datos estadísticos necesarios para la toma de decisiones. Permitir la facturación directa desde la Biblioteca, ya que actualmente el Jefe de Negociado Económico Administrativo debe solicitar a Gestión Económica las facturas que más tarde envía a la Biblioteca . Permitir realizar otros remanentes (bases de datos y revistas) y no sólo remanente del presupuesto comprometido en inversiones bibliográficas 625 y del presupuesto comprometido por procedimientos de contratación en curso.</p>		
<p>4. Creación y cálculo de más indicadores económicos que permitan un seguimiento y control de la gestión.</p>		
<p>5. Elaboración de la memoria económica de la Biblioteca. Actualmente dentro de la memoria anual de la Biblioteca se incluye un apartado llamado recursos económicos, donde se hace un resumen económico del gasto.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Parece muy recomendable y razonable que se lleve a cabo las diferentes propuestas de la gestión del presupuesto que realiza el propio CEI en relación a la gestión del presupuesto. • En este aspecto el CEE aconseja que se mejoren y se implementen acciones relacionadas con: 		

<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de una política propia de las colecciones de las bibliotecas de la UPCT. • Detectar y satisfacer las necesidades reales de los usuarios principalmente del PDI e investigadores. • Asegurar la suficiente presencia de ejemplares de las bibliografías citadas en las diferentes guías docentes de la UPCT • La mejora de los procesos técnicos: adquisición, proceso físico del libro y disponibilidad para los usuarios, etc. • Incremento anual del presupuesto destinado a la adquisición de la documentación científica dado el incremento real de las publicaciones periódicas, etc. • Revisiones y adaptaciones de las diferentes fórmulas de distribución para asegurar un equilibrio de las colecciones bibliográficas, etc. 	
COMENTARIOS / OBSERVACIONES	
<p>El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI.</p>	

4.3 Gestión de los edificios, equipos y materiales

Aspectos a valorar

- La gestión de los edificios, equipos y materiales se realiza de acuerdo a los objetivos y servicios de la biblioteca.
- La biblioteca participa activamente en la planificación y el desarrollo de sus nuevos edificios y de las reformas necesarias.
- El mobiliario y los equipos se adecuan a las necesidades de los usuarios y a los servicios que presta la biblioteca.
- Los recursos bibliográficos, en sus distintos soportes, se adecuan a las necesidades docentes, de aprendizaje, investigación y de gestión de la universidad.
- La biblioteca dispone de un programa de gestión de la colección, conocido y consensuado por los implicados.
- Existen mecanismos y procedimientos para evaluar el uso de los recursos bibliográficos y mejorar la gestión de la colección.
- Los procesos de compra de recursos se adecuan a la normativa vigente.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. El mantenimiento de edificios está gestionado a través de la Unidad Técnica.</p> <p>Hay un programa de gestión por el cual se comunican las incidencias a dicha unidad. El Jefe de Negociado Económico Administrativo es el encargado de dar todos los partes del servicio y de hacer el seguimiento de los mismos.</p> <p>Igualmente existe un programa específico de prevención de riesgos laborales y seguridad que depende de la Unidad de Recursos Humanos de la UPCT.</p> <p>El mantenimiento de equipos y materiales está gestionado por la Biblioteca.</p> <p>En el Presupuesto ordinario de la Biblioteca, Capítulo 2. Gastos corrientes en bienes y servicios se contempla el mantenimiento de:</p> <p>Maquinaria: mantenimiento de pasillos magnéticos, fotocopiadoras; Equipos para procesos de información: mantenimiento de ordenadores, servidores, impresoras.</p> <p>La Biblioteca tiene inventariado todo su material tecnológico y mobiliario, a través del programa de gestión económica general de la Universidad Sorolla.</p> <p>El material bibliográfico está inventariado a través del Sistema Integrado de Gestión UNICORN, aunque pueden existir algunos fondos dispersos en departamentos, a pesar de que en el año 2003 hubo una campaña de catalogación retrospectiva de fondos en departamentos.</p> <p>La Biblioteca hace frente a las necesidades de espacio adicional en periodos extraordinarios: apertura de aulas de estudio como complemento al número de puestos de lectura de la Biblioteca en épocas de exámenes; depósito provisional de fondos en el pabellón Urban y en el polígono industrial Cabezo Beaza.</p> <p>La Biblioteca se adapta a la "Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas" de REBIUN, en lo que a infraestructuras se refiere.</p> <p>La Biblioteca está dividida en dos salas, (una sala en</p>		

<p>cada campus) y ambas cumplen los principios básicos arquitectónicos recomendados: accesible, organizada, segura, confortable, compacta.</p> <p>Se adaptan a la división de espacios recomendados con:</p> <p>Zona de acceso: taquillas, lavabos, control antihurto.</p> <p>Área de servicio público: mostrador de préstamo e información, espacio para lectura de prensa, sala lectura, salas especiales (CRAI, salas de trabajo en grupo, etc.).</p> <p>Área de trabajo interno: dirección, administración, adquisiciones, proceso técnico, préstamo interbibliotecario, automatización y espacios comunes: aula de formación, almacén de material.</p> <p>Depósito: respetando las normas de carga para la colocación de compactus.</p> <p>Véase Indicadores REBIUN.</p> <p>Véase Indicadores Finales (IF-1 Recursos espaciales).</p> <p>Metros cuadrados/usuario.</p> <p>Estudiantes/Puestos de lectura.</p> <p>Mts. lineales estantería libre acceso/ Mts lineales estanterías depósito.</p> <p>Existen actuaciones concretas por parte de la universidad de adaptación de espacios para usuarios con discapacidad.</p>		
<p>2. El equipo directivo participa activamente en la planificación y desarrollo de nuevos espacios y en la elección de mobiliario, manteniendo contacto directo con los arquitectos y con el vicerrectorado de infraestructuras:</p> <p>En el año 2000 se creó la Biblioteca del Campus Alfonso XIII ubicada en el antiguo aulario.</p> <p>En el año 2000 se creó la Biblioteca del Campus Muralla del Mar en el antiguo Hospital de Marina (edificio histórico del S. XVIII rehabilitado).</p> <p>En el año 2005 se creó la Nueva Biblioteca del Campus Muralla del Mar, en el antiguo Cuartel de Antigones (edificio histórico del S. XVIII rehabilitado).</p> <p>Actualmente se está trabajando en el Proyecto CIM (Cuartel de Instrucción de Marina) para el traslado de la Facultad de Ciencias de la Empresa, donde se creará una nueva Biblioteca.</p>		
<p>3. El mobiliario se adapta a las distintas necesidades de los usuarios. Existe mobiliario específico para el CRAI, las salas de trabajo en grupo (mesas con separadores, pizarra...) y otro mobiliario diferente para las salas de lectura y consulta.</p> <p>Los usuarios valoran positivamente la comodidad del mobiliario, como lo indican las encuestas con los siguientes valores; PDI: 3'80 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 70% (Encuesta PDI 2006, pregunta 2.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en aulas: 3'13 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 40'8% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta</p>		

<p>2.4) Alumnos en Biblioteca: 3'85 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'1% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. PAS: 3'85 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'7% (Encuestas PAS 2006, pregunta 2.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p>		
<p>4. Los recursos bibliográficos se adecuan a las necesidades de los usuarios, como lo indican las encuestas: Disponibilidad de la Bibliografía recomendada de las asignaturas: Alumnos en aulas: 3'04 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 33'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006 pregunta 4.18) Alumnos en Biblioteca: 3'38 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 55'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006 pregunta 4.18). Recursos documentales de apoyo a la docencia: PDI: 3'76 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 63'8% (Encuesta PDI 2006 pregunta 4.3) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Recursos documentales de apoyo a la investigación: PDI: 3'84 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 64'5% (Encuesta PDI 2006 pregunta 4.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p>		
<p>5. La Biblioteca dispone de una política de gestión de las colecciones. Existen directrices para el desarrollo equilibrado de la colección con su correspondiente distribución presupuestaria anual acorde a ella. La colección está formada por: Fondos básicos para el aprendizaje y el estudio (bibliografía básica, referencia, obras de divulgación, publicaciones periódicas de nivel adecuado a los alumnos, bases de datos relacionadas con actualizaciones de datos, estadísticas, normas técnicas). Fondos básicos para el profesorado, como apoyo a la docencia (libros específicos de materias concretas, libros de didáctica, técnica de enseñanza, etc.). Fondos para el apoyo a la investigación (tesis, publicaciones periódicas, bases de datos). Fondos de apoyo a la gestión universitaria que llevan a cabo los diferentes servicios y unidades administrativas de la Universidad. (Gerencia, Recursos Humanos, Recursos Económicos, Asesoría Jurídica, etc.). Fondos de apoyo a la extensión universitaria y otros fines complementarios y generales (colecciones especiales como libros dedicados, temas regionales, ocio y tiempo</p>		

<p>libre).</p> <p>En la política general de adquisiciones se contempla como prioritaria la compra de los recursos electrónicos para mejorar la accesibilidad y uso de la colección, tal y como los usuarios recomendaron en las encuestas realizadas en 2003.</p> <p>Existen procedimientos articulados de gestión de la colección en su conjunto, sobre todo en la gestión de los materiales documentales bases de datos y publicaciones periódicas.</p> <p>Para el caso de los recursos documentales monografías hay algunos procedimientos independientes (bibliografía básica).</p> <p>Existen normas para la recogida de datos, elaboración de estadísticas y estudios para evaluar el uso de las publicaciones periódicas (papel y electrónicas) y de las bases de datos.</p>		
<p>6. La colección se evalúa a través de estudios de uso de la colección de publicaciones periódicas y bases de datos, dando lugar a toma de decisiones sobre cancelación de suscripciones para mejorar la gestión de la colección.</p>		
<p>7. La compra de recursos documentales se realiza por medio de:</p> <p>Compras a proveedores habituales: librerías especializadas (generalmente libros en español a Diego Marín, Pons, Escarabajal).</p> <p>Compras a librerías electrónicas (generalmente libros extranjeros a Dawson, Starkmann, Amazon).</p> <p>Compras por medio de concursos públicos con publicidad y sin publicidad (procedimientos negociados o libres) para la adquisición de la colección de publicaciones periódicas y bases de datos.</p> <p>Compra de equipos y materiales se realiza de acuerdo a la legislación vigente:</p> <p>RDL 2/2000 de 16 de Junio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas</p> <p>RD 1098/2001 de 12 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.</p> <p>Existen contratos de mantenimiento de maquinaria: mantenimiento de pasillos magnéticos, fotocopiadoras, etc. y mantenimiento de ordenadores, servidores e impresoras.</p>		
Comité de Evaluación Externa	Evidencias	
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE valora muy positivamente las instalaciones de las bibliotecas. Especialmente la magnífica biblioteca del campus Antigones fruto de la rehabilitación y aprovechamiento del antiguo Cuartel de Antigones (edificio histórico del S. XVIII) • No obstante se deberá avanzar en la diversificación de espacios adaptados a las nuevas necesidades de estudio de los usuarios. Áreas de estudio individual y en grupo, áreas Information Commons, Áreas de multimedia, Áreas dedicadas a la innovación docente, áreas para seminarios e investigación, etc. 		

ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Creación de más salas de trabajo en grupo, en ambas salas. Adaptar parte de la sala de investigación a las necesidades de los usuarios como adaptación a los nuevos métodos de enseñanza del Espacio Europeo de Educación Superior (seminarios de departamentos con fondos bibliográficos 116 para realizar trabajos, impartir clases a grupos reducidos, etc.) Aumentar las ratios recomendadas en cuanto a equipamiento, infraestructura y recursos bibliográficos.</p>		
<p>4. Mejorar las ratios ampliando el presupuesto ya que con los presupuestos actuales no es posible alcanzar el número de volúmenes recomendados por REBIUN en las "Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas".</p>		
<p>5. Completar el Programa de Gestión de Colecciones, darlo a conocer y consensuarlo con todos los colectivos implicados.</p>		
<p>6. Elaborar un procedimiento para evaluar las monografías y material no librario.</p>		
<p>7. Crear un Grupo de Trabajo con Gestión Económica y Contratación para elaborar un único concurso por lotes para las publicaciones periódicas en papel, bases de datos y consorcios de revistas electrónicas.</p>		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Diversificar en la medida de los recursos y espacios disponibles áreas espaciales para las necesidades de estudio e investigación de los usuarios según el modelo CRAI 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

4.4 Gestión de la tecnología

Aspectos a valorar

- Existe un plan tecnológico, conocido y consensuado por los colectivos implicados, que apoye los objetivos de la biblioteca.
- Los recursos tecnológicos se adecuan y se actualizan de acuerdo a las necesidades de aprendizaje, docentes, investigadoras y de gestión de la universidad.
- Existen indicadores que permiten evaluar el uso y el impacto de los recursos tecnológicos y mejorar su gestión.
- Existe cooperación y/o convergencia con los servicios informáticos, multimedia y de soporte a la docencia.
- Se realizan acciones formativas que faciliten el uso de las nuevas tecnologías a usuarios y personal.
- La biblioteca se apoya en la tecnología para innovar y llevar a cabo la mejora continua.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La Biblioteca sí identifica la necesidad de nuevos recursos tecnológicos software de acuerdo a las necesidades de los usuarios, aunque no existe un plan tecnológico conocido y consensuado por los colectivos implicados.</p> <p>La Biblioteca identifica nuevos recursos tecnológicos-software de diversas formas: tanto con información de nuevos productos por parte de los proveedores, como por iniciativa propia.</p> <p>Estos recursos se identifican y evalúan, y en caso de resultar de interés para la mejora de la gestión de los procesos y servicios, se adquieren e implantan junto con el hardware específico necesario.</p> <p>La planificación queda reflejada en las previsiones presupuestarias que se realizan anualmente. En función de si estas previsiones son concedidas o no, se realiza una reorganización de objetivos, incluso en ocasiones el presupuesto se ha redireccionado de otros conceptos del mismo capítulo para cubrir necesidades puntuales.</p> <p>Con respecto a la planificación de los recursos tecnológicos-hardware de uso público no existe plan tecnológico, ni tampoco la Biblioteca aplica indicadores, no obstante distribuye los recursos tecnológicos disponibles en la Biblioteca para ofrecer distintos servicios: número de ordenadores para acceso al OPAC, número de ordenadores con conexión a Internet, número de ordenadores disponibles para consulta de prensa</p>		

<p>digital, número de ordenadores destinados a lectura de PFC. La Biblioteca ha participado en el Plan de Renovación del parque informático de uso personal de la Universidad del año 2004 con el fin de sustituir los ordenadores anteriores al año 2000, con un acuerdo de cofinanciación. Cuando se adquieren e implantan nuevos recursos tecnológicos-software siempre va incluida la formación del personal de la Biblioteca, tanto formación específica para el informático/administrador como formación para el personal bibliotecario. Posteriormente se dan a conocer a los usuarios interesados, se realizan guías de uso y trípticos informativos.</p>		
<p>2. La adquisición de los recursos tecnológicos siempre se realiza teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios. La Biblioteca tiene inventariado todo su material tecnológico-hardware, a través del programa de gestión económica general de la Universidad Sorolla, aunque no está actualizado. En cuanto al material tecnológico-software no está inventariado pero se tienen las licencias firmadas, contratos de mantenimiento y la Biblioteca tiene incluidos todos los recursos-software en una tabla de datos. Los usuarios de la Biblioteca se muestran satisfechos en cuanto al número de PCs y terminales de uso público en la Biblioteca con los siguientes valores: PDI: 3,13 de media (Encuesta PDI 2006, pregunta 2.8). Alumnos en aulas: 2,91 de media (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.8) Alumnos en Biblioteca: 3,37 de media (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.8) PAS: 3,42 de media (Encuestas PAS 2006, pregunta 2.8). La valoración en cuanto a la facilidad de consulta de la página web se traduce en los siguientes valores: PDI: 3,88 de media (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.18). Alumnos en aulas: 3,22 de media (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.15)</p>		

<p>Alumnos en Biblioteca: 3,78 de media (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.15) PAS: 4,18 de media (Encuestas PAS 2006, pregunta 4.16). La valoración en cuanto a la facilidad de consulta del OPAC se traduce en los siguientes valores: PDI: 4,07 de media (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.17). Alumnos en aulas: 2,92 de media (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.14) Alumnos en Biblioteca: 3,44 de media (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.14) PAS: 3,94 de media (Encuestas PAS 2006, pregunta 4.15). Véase Indicadores Finales (IF-2 Recursos tecnológicos). Usuarios/Pc y terminal de uso público en la Biblioteca. Estudiantes/Pc y terminal de uso público en la Biblioteca. Usuarios/Pc y terminal de uso público en la universidad. Estudiantes/ Pc y terminal de uso público en la universidad. Puestos de lectura informatizados/total puestos de lectura (%).</p>		
<p>3. La Biblioteca evalúa el uso de los recursos documentales que están gestionados con los recursos tecnológicos-software/hardware, aunque no se evalúan los recursos tecnológicos ya que éstos han sido evaluados para su adquisición. Previamente se establece un pliego de condiciones con las especificaciones técnicas que se necesitan. Todos los años la Biblioteca evalúa el estado de todos los recursos tecnológicos con el fin de sustituir y ampliar aquellos que se han quedado anticuados o insuficientes atendiendo las sugerencias y quejas de los usuarios. Por otro lado se estudian las necesidades de nuevos recursos tecnológicos para la implementación de nuevas aplicaciones para mejorar la gestión de los procesos y servicios.</p>		
<p>4. Con el Servicio de Informática existe cooperación para llevar a cabo la</p>		

<p>implantación de distintos servicios: Red Privada Virtual (VPN) que está permitiendo el acceso a los recursos documentales electrónicos de la Biblioteca desde cualquier punto de acceso a Internet. La Red Inalámbrica (WIFI) que tiene una cobertura que abarca el 100% del espacio de la Biblioteca. Además se garantiza que sólo puede ser usada por personal de la UPCT y profesores invitados.</p>		
<p>5. Cuando que se implanta un nuevo producto o servicio, se da a conocer a los usuarios mediante correos electrónicos, información en la página web de la Biblioteca, guías, trípticos y sesiones de presentación. También se realizan cursos de formación para el personal interno y para los usuarios. También existen planes de formación de la Universidad para el personal: Plan formación 2001-2002, 2003-2004 y actualmente está en vigor el plan de formación 2006-2007. Dentro de estos planes de formación existen cursos específicos de apoyo a las nuevas tecnologías. Cuando se adquieren e implantan nuevos recursos tecnológicos-software siempre va incluida la formación del personal de la Biblioteca, tanto formación específica para el informático/administrador como formación para el personal bibliotecario. Posteriormente se dan a conocer a los usuarios interesados, se realizan guías de uso y trípticos informativos.</p>		
<p>6. Para llevar a cabo la implantación de nuevos servicios y productos siempre la Biblioteca se ha apoyado en las nuevas tecnologías. La Biblioteca ha implantado recursos tecnológicos-hardware/software para ofrecer nuevos servicios a los usuarios: En el año 2000 se implantó: El Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria UNICORN con los siguientes módulos: Adquisiciones, Catalogación, Control de Autoridades, Circulación, Control de Seriadadas, OPAC, Z39.50, Informes y Utilidades.</p>		

<p>Los servidores de bases de datos Metaframe e Iris. Ariel, SOD y GTBIB para el préstamo interbibliotecario. En el año 2001 se instaló el servidor de pruebas del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria UNICORN: Pegasus. En el año 2002 se implantó la aplicación de sumarios para almacenar y gestionar los sumarios de las revistas suscritas en papel. En el año 2003 se instaló: Un nuevo servidor Calamus, para la Biblioteca Digital de PFC, Biblioteca Digital de convenios. AENOR en red (anteriormente se encontraba en monopuesto). En el año 2004: se implementó IBISTRO/iLINK: catálogo personalizado de UNICORN. se adquirió el A/Z de revistas electrónicas. En el año 2005: se instaló la aplicación GESPAGE para posibilitar la impresión en red. se instaló la aplicación AXIS para vigilancia de salas. se suscribió una nueva licencia de GTBIB. En el año 2006 se instaló: SFX. METALIB para la gestión de la Biblioteca Digital. IEL en red.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> Respecto a las instalaciones y recursos TIC el CEE quiere poner de manifiesto la importancia de incrementar el parque informático de las bibliotecas a todos los niveles ya que los usuarios son de una universidad politécnica y el acceso a la información electrónica y en red será cada vez más esencial en la configuración de los servicios de las bibliotecas del futuro. 		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Elaborar un Plan Tecnológico a largo plazo (tres años) que recoja las</p>		

necesidades presupuestarias, objetivos e incluya los plazos de renovación y actualización de los recursos.		
2. Actualizar el inventario del material tecnológico-hardware, en el programa de gestión económica general de la Universidad Sorolla, evitando acumulaciones de material informático obsoleto y en desuso que todavía no está dado de baja.		
3. Establecer indicadores para evaluar el uso e impacto de los recursos y así mejorar su gestión. 5. Establecer colaboración continua con el Servicio de Informática creando Grupos de Trabajo y de Mejora. Posibles mejoras son la implantación de: Un programa de gestión de incidencias (Help-Desk), desarrollado por la UPCT en colaboración con la UMU. Desarrollar aplicaciones de apoyo de la gestión. Consultoría sobre dispositivos y programas informáticos. Compra centralizada de equipamiento informático (ordenadores).		
6. Mejorar el plan de formación del personal interno en nuevas tecnologías, especialmente en las aplicaciones implementadas en la Biblioteca. Ofrecer formación de usuarios continua sobre los recursos electrónicos y servicios que se ofrecen en la Biblioteca.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un Plan tecnológico de la biblioteca, tal y como ya indica el CEI, que permita incrementar el parque tecnológico y los servicios on.line dedicados a los usuarios. • Potenciar y renovar el web de la biblioteca incluyendo no solo contenidos on.line sino servicios virtuales a los usuarios. • Elaborar un nuevo proyecto de web 2.0 de biblioteca que recoja las propuestas y la participación activa de la comunidad de la UPCT. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		

- El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI.

4.5 Gestión de la información y del conocimiento		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica la información necesaria para la gestión de la biblioteca. • Existe un sistema de información que recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento de la biblioteca. • Accesibilidad del personal al sistema de información: equipamiento del personal, claves de acceso, estructura del sistema, etc. 		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. La Biblioteca identifica la información necesaria para su gestión: Normativas, datos estadísticos anuales, datos mensuales sobre las diferentes tareas llevadas a cabo en la Biblioteca, información sobre nuevos servicios y productos, memorias de la Biblioteca, etc.		
2. La Biblioteca dispone de una intranet que recoge toda la información relativa a normativas, tareas, procesos e información de interés para el personal de la Biblioteca, de forma estructurada. El personal interno utiliza principalmente el correo electrónico como medio de comunicación. creándose grupos de usuarios dentro de las direcciones de correo electrónico.		
3. Todo el personal de la Biblioteca tiene garantizado el acceso y la disponibilidad de la información contenida en la intranet, aunque existen distintos niveles de acceso, en función del puesto de trabajo, para garantizar la integridad de la información, diferentes licencias de lectura y/o escritura, así como medidas de seguridad en el acceso: reconocimiento de IP y copias de seguridad (Calamos, UNICORN, Metaframe).		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con el CEI en la valoración de este apartado. 		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias

1. Crear un sistema gestión de información orientado la toma de decisiones.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Potenciar la intranet de la biblioteca como herramienta para la gestión del conocimiento de la biblioteca 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

5. PROCESOS

5.1 Diseño y gestión sistemática de los procesos

Aspectos a valorar

1. La biblioteca identifica sus procesos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus usuarios y grupos de interés.
2. Se identifican los grupos de interés de cada proceso y las distintas unidades que intervienen en los procesos a la hora de definirlos, y para gestionarlos de forma eficaz.
3. La biblioteca tiene implantado un sistema de gestión por procesos con un responsable para cada uno que asegura su cumplimiento y eficacia.
4. Se revisan los procesos para adaptarse a los requisitos cambiantes del entorno y a las exigencias de los usuarios.
5. Existen indicadores de proceso para medir su evolución y rendimiento.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La Biblioteca tiene identificados sus procesos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus usuarios y también tiene elaborados el Mapa Procesos y el Manual de Procesos, aunque no se dispone de ningún documento como tal donde se recojan dichas necesidades y expectativas, ni dichos procesos son fruto de una sistemática recogida de información (opinión y expectativas) de nuestros usuarios.</p> <p>Existen manuales de procedimiento que en unos casos abarcan el proceso completo, en otros casos son procedimientos de subprocesos y a veces incluso se refieren a actividades sueltas.</p> <p>Existe Mapa de Procesos en el que se establece una correspondencia entre nuestra organización funcional y los procesos identificados.</p>		
<p>2. Se identifican los grupos de interés aunque estos no están instituidos formalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grupos de interés para mejorar las adquisiciones con proveedores. Biblioteca y personal de las empresas proveedoras (Dawson, Starkmann, Mundi Prensa, Swets, Ebsco, etc.). - Grupo de interés para la apertura extraordinaria de la Biblioteca. Biblioteca y delegados de alumnos y vicerrector. - Grupos de interés para la centralización 		

<p>de fondos del Departamento de Materiales y Fabricación y del Departamento de Matemáticas. Biblioteca y Departamentos. Grupo de interés para la elección de software de la Biblioteca Digital: reunión de bibliotecarios, personal de la Biblioteca y personal investigador.</p>		
<p>4. Se revisan los procesos constantemente pero carecemos de grupos formalmente constituidos para la mejora de procesos. Tenemos equipos de personas que se reúnen cada vez que surge un problema, por iniciativa de cualquier miembro del personal de la Biblioteca. También la Junta Técnica actúa como un equipo de mejora permanente ya que tiene establecidas reuniones periódicas para implantar mejoras en los procesos.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El manual de procesos debe ser público y se debe actualizar constantemente ya que es una herramienta clave para la gestión de la calidad de los servicios por lo que es imprescindible que las iniciativas actuales que existen ahora se puedan convertir en un proyecto estable y central de la gestión de la biblioteca. • En futuras evaluaciones y/o acreditaciones este aspecto es muy valorado por los diferentes comités y tribunales que otorgan los diferentes sellos de calidad. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Continuar con la elaboración de manuales de procedimiento, especialmente con los referidos a formación de usuarios. Integrar los manuales de procedimiento en los procesos correspondientes (funcionales).</p>		
<p>2. Normalizar la colaboración con los Grupos de Interés.</p>		
<p>4. Dejar constancia documental de los Equipos de Mejora.</p>		
<p>5. Definir los indicadores para la medición de la satisfacción del usuario y de evolución y rendimiento de proceso.</p>		

Comité de Evaluación Externa	Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la intranet como herramienta de gestión, comunicación y revisión de los procesos. • Elaborar y editar de forma electrónica todo los procesos con el manual de cada uno de ellos y programar anualmente su revisión así como la responsabilidad principal de cada uno de ellos. 	
COMENTARIOS / OBSERVACIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 	

5.2 Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer a los usuarios y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor

Aspectos a valorar
<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizan los resultados de los indicadores de rendimiento y de los métodos cualitativos, así como la información de las actividades de formación, y de las percepciones de los distintos grupos de interés para establecer los potenciales de mejora. • Se estimula el talento creativo e innovador del personal, de los usuarios y de los colaboradores, con el fin de repercuta sobre las mejoras. • Se introducen mejoras innovadoras en los procesos que aumentan la eficacia de las operaciones y disminuyen las repetidas. • Se establecen pruebas piloto, se controla la implantación de procesos nuevos o modificados y se asegura que el personal de la biblioteca recibe la formación pertinente para poder trabajar en ellos, a fin de verificar que los cambios se implementan correctamente. • Se comunican los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados/implicados. • Se realiza un seguimiento sistemático de las mejoras hasta conseguir un nivel estable de resultados.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Se revisan los procesos pero como no tenemos sistemas establecidos de recogida de información de los usuarios, los revisamos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> la propia iniciativa del personal que percibe e intuye (Enrichment, Metalib, SFX) demanda del usuario (canales de comunicación informales). resultados estadísticos (IEL, aumento del nº de préstamos). Información procedente de las actividades de formación. 		
<p>2. Se estimula a los proveedores a mejorar sus productos y servicios para que investiguen y propongan mejoras en sus servicios/productos.</p> <p>Se estimula la capacidad creativa e innovadora del personal a través de reuniones monográficas, directamente, etc. El personal valora positivamente la estimulación recibida, con una media de 3'88 (Encuesta de Ámbito Interno 2006, pregunta 44).</p>		
<p>3. Se introducen mejoras innovadoras en algunos procesos clave para aumentar su eficacia y tratar de disminuir las operaciones repetidas, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> El acceso al sistema de Gestión Académica de la UPCT para verificar los datos académicos como paso previo al alta o no de estudiantes en nuestro sistema. Las cargas masivas de registros bibliográficos (Revistas electrónicas, colecciones de libros electrónicos). 		
<p>4. Se establecen pruebas piloto para la bibliografía complementaria, la edición electrónica de PFC y la centralización de libros de departamentos.</p> <p>El personal de la Biblioteca directamente implicado en el proceso recibe la formación adecuada.</p>		
<p>5. Se comunican y justifican los cambios al personal y a los usuarios, al personal por medio de comunicaciones vía correo electrónico y con reuniones informativas y de formación de los cambios. A los usuarios se les comunican los cambios generalmente mediante el envío de correos electrónicos a las diferentes listas de distribución y a través de las novedades de</p>		

la página web.		
Comité de Evaluación Externa		Eviden
<ul style="list-style-type: none"> El CEE detecta que existe un gran nivel organizativo y de gestión interna de las bibliotecas así como una introducción progresiva de las mejoras propuestas por los usuarios. 		
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	
1. Establecer mecanismos normalizados para recoger e identificar las áreas de mejora (comisiones de usuarios, encuestas y estudios de detección de necesidades, etc.).		
3. Extender la revisión a la totalidad de procesos para eliminar las tareas repetitivas innecesarias.		
4. Hacer extensiva la formación sobre las mejoras introducidas en los procesos no solamente al personal directamente implicado.		
5. Elaborar el Plan de Comunicación Interno y Externo, haciendo especial hincapié en las mejoras. Actualmente se comunican los cambios a los directamente implicados.		
6. Realizar un seguimiento sistemático sobre las mejoras establecidas hasta que se logre un nivel estable en los resultados.		
Comité de Evaluación Externa		
<ul style="list-style-type: none"> Introducir en los objetivos generales del Plan estratégico objetivos específicos de mejora de la gestión interna de los procesos y mecanismos de seguimiento y evaluación así como indicadores cuantitativos y cualitativos. 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los usuarios

Aspectos a valorar
<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizan las investigaciones de mercado, encuestas a usuarios u otro tipo de estudios para determinar las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de los usuarios en cuanto a productos y servicios, y su pertinencia con los productos y servicios existentes • Se identifican mejoras en los productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los usuarios. • Se diseñan y desarrollan nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. • Se potencia la creatividad y la innovación para desarrollar productos y servicios competitivos.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencia
1. Se realizan mejoras en productos y servicios aunque no siempre como consecuencia de estudios y encuestas a usuarios para determinar sus necesidades y expectativas sino que en muchos casos es la propia Biblioteca la que detecta en el mercado estos productos y servicios. Existen canales de comunicación con los usuarios para la captación de quejas, reclamaciones, sugerencias etc. aunque no realizamos un análisis sistemático de las mismas.		
2. Se identifican las mejoras en los productos y servicios pero no como consecuencia de estudios y encuestas a usuarios, sino como consecuencia de la información de proveedores y de la formación del personal de la Biblioteca.		
3. Se diseñan y desarrollan nuevos productos/servicios como la creación del diseño UPCT y los portales temáticos dentro de la configuración de METALIB, alertas de sumarios, edición electrónica de PFC en el CRAI, salas de trabajo en grupo, acceso a la bibliografía recomendada desde el OPAC, y otros servicios web. Los servicios innovadores que ofrece la Biblioteca se perciben por parte del PDI y PAS de forma positiva. Para el PDI, la media de satisfacción es de 3'65 (Encuestas a usuarios PDI 2006, pregunta 4.21) y para el PAS, la media de satisfacción es de 3'94 (Encuestas a usuarios alumnos 2006, pregunta 4.19).		
4. Se utiliza Benchmarking para poner en marcha nuevos productos/servicios.		

Comité de Evaluación Externa	Evidencia
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE detecta un gran nivel de respuesta de las bibliotecas ante las demandas de los usuarios. La nueva construcción y puesta en marcha de la biblioteca Antigones ha creado un gran nivel de satisfacción, también la biblioteca digital respecto al profesorado e investigadores. 	

ÁREAS DE MEJORA

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencia
---------------------------------	-------------------	------------------

<p>1. Establecer procedimientos para el análisis sistemático de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios, potenciando los canales de comunicación y realizando encuestas sistemáticas sobre sus necesidades/expectativas.</p>		
<p>2. Establecer equipos de mejora usuarios/Biblioteca para el análisis de las necesidades de los usuarios en nuevos productos y servicios.</p>		
<p>3. Efectuar el oportuno seguimiento sobre los productos y servicios con el fin de alcanzar una mejora continua.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Eviden</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Crear la comisión de usuarios de la biblioteca que tenga como objetivo detectar las necesidades de los usuarios y trasladarlas a la biblioteca para que la implemente. • Potenciar la relación con las delegaciones y asociaciones de los estudiantes para elaborar proyectos comunes y detectar sus necesidades. 		
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

5.4 Producción, distribución y seguimiento de los productos y servicios

Aspectos a valorar

- La biblioteca adquiere y/o desarrolla productos y servicios adaptados a las demandas de sus usuarios, y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos.
- La biblioteca cuenta con un Plan de marketing y/o de comunicación para la difusión de productos y servicios a los usuarios actuales y potenciales.
- Existe un sistema de distribución de productos y servicios que permite que lleguen al usuario de forma inmediata, uniforme y personalizada.
- Se realiza un seguimiento de los productos y servicios.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Se adquieren y se desarrollan productos y servicios adaptados a las demandas de los usuarios. De los productos que se adquieren tenemos documentación con especificaciones previstas pero no ocurre lo mismo con los productos desarrollados por nosotros.		
2. Se promocionan nuestros productos/servicios mediante: correos electrónicos, noticias en la página web, trípticos y folletos.		
3. Existe un sistema de distribución de algunos servicios/productos que permite que lleguen al usuario de forma inmediata, uniforme y personalizada: confirmación de recepción de solicitud de adquisiciones; confirmación de la petición al proveedor; notificación varia relativa al estado de los pedidos, agotados, aún no publicados, etc.; respuesta a desideratas, quejas, sugerencias y otros por diferentes medios (personales y colectivas); notificación de reserva disponible; notificación para retirada en préstamo de documentos de nueva adquisición; notificación a todos los responsables económicos de los fondos que gestiona la Biblioteca del estado económico-financiero de los presupuestos y de la relación de documentos adquiridos con cargo a estos presupuestos; servicio de sumarios electrónicos; distribución electrónica (desde Ariel o desde la dirección de correo del Jefe de Sección) y en papel (reenvío en el mismo día) de los artículos recibidos mediante préstamo interbibliotecario.		
4. El seguimiento de productos y servicios se realiza en diversas áreas: Recursos electrónicos: estadísticas de uso de recursos electrónicos (publicaciones periódicas, sumarios electrónicos, bases de datos, libros electrónicos), suscripción al servicio de sumarios electrónicos. Todos los meses se elaboran estadísticas del uso de los recursos, de esta forma hacemos un seguimiento del éxito o no de los recursos a lo largo del año y en relación con años anteriores. Colección física: estadísticas de uso de publicaciones periódicas en papel, elaboración de tablas estadísticas de publicaciones periódicas en papel con el coste/uso		

<p>presentadas a la Comisión de Investigación, estadísticas de préstamo por usuario, tipo de préstamo y sala, estadísticas de préstamo interbibliotecario, actualización de la bibliografía recomendada.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Planificar y documentar bien los productos desarrollados por la Biblioteca.</p>		
<p>2. Establecer un plan de marketing y /o plan de comunicación.</p>		
<p>3. Mejorar el sistema de distribución de información a los usuarios, ya que algunas veces la información llega a los usuarios en formatos poco inteligibles (como ocurre con los informes de UNICORN) provocando constantes preguntas por parte de los usuarios para aclarar sus dudas, por lo que sería conveniente mejorarlos, ya sea desarrollando una aplicación informática que los haga más ágil o adquiriendo un nuevo producto (como puede ser Directors).</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de marketing. • Potenciar los servicios e información on.line. • Adaptar la información a la tecnología que usan los usuarios: ordenadores y teléfonos móviles. 		
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		

5.5 Gestión y mejora de la relación con los usuarios

Aspectos a valorar

- La biblioteca tiene entre sus prioridades la atención al usuario.
- La biblioteca gestiona la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas y reclamaciones.
- La biblioteca se implica de manera proactiva con los usuarios, para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones.
- La biblioteca lleva a cabo el seguimiento de la atención al usuario para determinar los niveles de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.
- Se favorece la creatividad e innovación entre el personal apoyando las nuevas iniciativas, en relación con la mejora en la atención al usuario.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La Biblioteca tiene entre sus prioridades la atención al usuario aunque no existen planes, programas, protocolos, etc. de atención o acogida de usuarios. No obstante, existen actividades en este sentido tales como: presentaciones de la Biblioteca al comienzo de cada curso académico en los diferentes Centros de la Universidad.</p>		
<p>2. Existe documentación relativa al procedimiento de gestión y tratamiento de quejas, sugerencias, reclamaciones, etc. dirigidas especialmente a estudiantes, mediante varios canales de comunicación: buzón de sugerencias tradicional, OPAC, e-mail señalados en los diferentes servicios publicitados en la web.</p>		
<p>3. Existen canales de comunicación donde los usuarios pueden expresar sus quejas, sugerencias, solicitudes, etc.</p>		
<p>4. La Biblioteca suele ser consciente de si los productos o servicios ofrecidos satisfacen o no al usuario aunque no se realiza un seguimiento sistemático de los mismos</p>		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE detecta un gran nivel de atención a los usuarios tanto en el tracto como en la calidad de los servicios de respuesta. Hay una gran satisfacción por parte de estudiantes y PDI consultados en las audiencias. 		

ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Establecer mecanismos normalizados y sistemáticos de atención al usuario.		
2. Extender los procedimientos de gestión de la información procedente de los contactos con los usuarios a PDI y PAS ya que, aunque se gestiona la información procedente de estos usuarios, no se realiza de forma normalizada. Establecer protocolos de actuación para el seguimiento de incidencias producidas en productos y servicios		
4. Establecer mecanismos para el seguimiento de atención al usuario.		
5. Tratamiento sistemático de nuevas iniciativas		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		

6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS

6.1 Medidas de percepción

Aspectos a valorar

- Percepción sobre la imagen general de la biblioteca en su conjunto.
- Percepción sobre la atención al usuario: actitud proactiva, capacidad de respuesta, cortesía, comprensión de los problemas, imparcialidad, trato afable, etc.
- Percepción sobre la adecuación de las instalaciones y su mantenimiento.
- Percepción sobre la disponibilidad del servicio: días y horas de apertura, facilidades para la atención no presencial, etc.
- Percepción sobre los servicios: calidad y valor añadido, sencillez y claridad de los trámites y normativa, plazos de préstamo, etc..
- Percepción sobre el apoyo y seguimiento a los servicios: información adecuada sobre los servicios, identificación del personal idóneo para solucionar los problemas, capacidad y profesionalidad del personal, etc.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La percepción sobre la imagen general de la Biblioteca en su conjunto se traduce en los siguientes valores:</p> <p>PDI: 4'22 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 89% (Encuesta PDI 2006, pregunta 7), con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'78 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 76'7% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 7).</p> <p>PAS: 4'18 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 81'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 7).</p>		
<p>2. El personal de la Biblioteca muestra una actitud proactiva y se adelanta y ofrece su ayuda cuando el usuario no encuentra la información que necesita, como lo indica la encuesta con los siguientes valores:</p> <p>PDI: 4'06 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 68'1% (Encuesta PDI 2006, pregunta 1.4).</p> <p>PAS: 3'82 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 72% (Encuesta PAS 2006, pregunta 1.4).</p> <p>La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores:</p> <p>PDI: 4'06 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 90'6% (Encuesta PDI 2006, pregunta 1.1) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'99 de media, sumando los</p>		

<p>porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 72'7% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 1.2) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p> <p>PAS: 4'30 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 87'9% (Encuesta PAS 2006, pregunta 1.1).</p> <p>La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores:</p> <p>PDI: 4'41 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 90'8% (Encuesta PDI 2006, pregunta 1.2) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 4'06 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 74'7% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 1.3) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p> <p>PAS: 4'18 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 78'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 1.2).</p> <p>El personal de la Biblioteca ofrece su ayuda cuando el usuario no encuentra la información que necesita, como lo indica la encuesta con los siguientes valores:</p> <p>PDI: 4'14 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 79'4% (Encuesta PDI 2006, pregunta 1.3) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'77 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 58'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 1.4).</p> <p>PAS: 4'12 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 81'9% (Encuesta PAS 2006, pregunta 1.3).</p> <p>La imparcialidad del personal de la Biblioteca respecto a los usuarios:</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'95 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 70'3% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 1.1).</p>		
<p>3. La adecuación de las instalaciones y su</p>		

<p>mantenimiento, se desglosa en los siguientes valores: Número de puestos de lectura: Alumnos en Biblioteca: 3'67 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 57'9% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.9) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Comodidad en el mobiliario: Alumnos en Biblioteca: 3'85 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'1% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. PAS: 3'85 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Nivel de iluminación: Alumnos en aulas: 3'53 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 60'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.6). Alumnos en Biblioteca: 3'88 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 70'5% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.6). PAS: 3'76 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 66'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.6). Climatización: Alumnos en Biblioteca: 3'62 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 60% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.7). PAS: 3'73 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 60'6% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.7). Mantenimiento de las instalaciones: Alumnos en aulas: 3'59 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 48'5% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.2). Alumnos en Biblioteca: 4'07 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 78'7% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.2). PAS: 4'15 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 87'9% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.2). Limpieza de las instalaciones: Alumnos en aulas: 4'04 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 76'5% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.1). Alumnos en Biblioteca: 4'34 de media, sumando los</p>		
--	--	--

<p>porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 87'3% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.1). PAS: 4'12 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 84'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.8).</p>		
<p>4. La percepción sobre la disponibilidad del servicio, se traduce en los siguientes valores: Días de apertura en periodo extraordinario: Alumnos en Biblioteca: 3'68 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 62'8% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 3.1). Horario en periodo ordinario: Alumnos en aulas: 3'45 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 3.2). Alumnos en Biblioteca: 3'80 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 66'3% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 3.2). Horario en periodo extraordinario: Alumnos en Biblioteca: 3'64 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 58'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 3.3).</p>		
<p>5. La percepción sobre los servicios de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores: Los servicios se adaptan a las necesidades de los usuarios: PDI: 3'95 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 72'1% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.1). Alumnos en Biblioteca: 3'81 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 65'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.1). PAS: 4.09 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 87'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.1). Facilidad y sencillez para acceder a los servicios: PDI: 3'91 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 75% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.2). Alumnos en Biblioteca: 3'82 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 71'3% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.2). PAS: 3'97 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 78'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.2). Sencillez de las gestiones para acceder a un préstamo: PDI: 4'17 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 84'1% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.7) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Alumnos en Biblioteca: 4 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 72'1% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006,</p>		

<p>pregunta 4.5) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor. PAS: 4'03 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 78'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.5). Sencillez de las gestiones para renovar un préstamo: PDI: 4'14 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 84'1% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.8) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Alumnos en Biblioteca: 4 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 74'2% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.6) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. PAS: 4 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 76'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.6) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Sencillez de las gestiones para realizar una reserva: PDI: 4'04 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 72'6% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.9). Alumnos en Biblioteca: 3'70 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 59'1% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.7). PAS: 4'03 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 74'2% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.7). Sencillez para conocer el estado de los préstamos y reservas a través del OPAC: PDI: 4'06 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 74'3% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.10) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor. Alumnos en Biblioteca: 3'93 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.8). PAS: 3'97 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.8). Idoneidad de los plazos de préstamo:</p>		
---	--	--

<p>PDI: 3'55 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50'4% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.11).</p> <p>PAS: 3'64 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 57'6% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.9) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Número de documentos que se pueden obtener en préstamo:</p> <p>PDI: 3'80 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 61'1% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.12) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>PAS: 3'67 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 54'5% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.10).</p> <p>Señalización de los diferentes espacios de la Biblioteca:</p> <p>PDI: 3'73 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 65'5% (Encuesta PDI 2006, pregunta 2.3) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'95 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 76'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.3) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p> <p>PAS: 4 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 81'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.3) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Claridad en la distribución de los fondos bibliográficos por secciones:</p> <p>PDI: 3'54 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 54'2% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.20) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'61 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 58'4% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.17) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>PAS: 3'97 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta</p>		
--	--	--

<p>4.18) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Facilidad para localizar un libro: PDI: 3'79 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 61'7% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.13) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Alumnos en aulas: 2'85 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 27'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.11) Alumnos en Biblioteca: 3'48 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50'5% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.11) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor. PAS: 3'94 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 72'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.11) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Facilidad para localizar una revista, periódico, etc.: PDI: 3'82 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 63'4% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.14) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Alumnos en Biblioteca: 3'85 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 68'8% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.12). PAS: 3'76 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 60'6% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.12) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica: PDI: 3'94 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67'6% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.15) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. PAS: 3'68 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 54'9% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.13). Facilidad para obtener un documento que no se encuentra en los fondos de la Biblioteca:</p>		
--	--	--

<p>PDI: 3'75 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 64'8% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.16) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>PAS: 3'73 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 62'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.14) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca: PDI: 4'07 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 73'8% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.17) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en aulas: 2'92 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 26'9% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.14).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'44 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 46'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.14) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>PAS: 3'94 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 71'9% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.15) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Facilidad para consultar la página web de la Biblioteca: PDI: 3'88 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 70'1% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.18) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Alumnos en aulas: 3'22 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 44'6% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.15).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'78 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67'7% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.15).</p> <p>PAS: 4'18 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 78'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.16) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p>		
--	--	--

<p>Facilidad para consultar las Bases de Datos: PDI: 3'81 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67'9% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.19).</p> <p>Alumnos en aulas: 2'90 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 27'5% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.16).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'36 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 44'4% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.16).</p> <p>PAS: 3'91 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.17).</p> <p>Recursos documentales de apoyo a la docencia: PDI: 3'76 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 63'8% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.3) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Recursos documentales de apoyo a la investigación: PDI: 3'84 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 64'5% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Oferta de servicios innovadores que ofrece la Biblioteca: PDI: 3'65 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 57'7% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.21).</p> <p>Alumnos en aulas: 2'93 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 23'1% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.22).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'48 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 45'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.22).</p> <p>PAS: 3'94 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 79'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.19).</p> <p>La percepción sobre el apoyo y seguimiento de los servicios de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores: Información que la Biblioteca ofrece de sus servicios y</p>		
--	--	--

<p>proyectos: PDI: 3'88 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 68'3% (Encuesta PDI 2006, pregunta 5.1). PAS: 3'67 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 57'6% (Encuesta PAS 2006, pregunta 5.1). Información que aparece en la página web de la Biblioteca: PDI: 3'83 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'9% (Encuesta PDI 2006, pregunta 5.2). PAS: 3'88 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 5.2). El personal del Punto de Información y Préstamo te dirige a la persona adecuada para solucionar los problemas: PDI: 4'09 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 77'7% (Encuesta PDI 2006, pregunta 5.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Alumnos en Biblioteca: 3'88 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 5.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. PAS: 4.36 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 81'8% (Encuesta PAS 2006, pregunta 5.4) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Facilidad para hacer sugerencias y comentarios: PDI: 3'87 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 68'3% (Encuesta PDI 2006 pregunta 5.5) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Alumnos en Biblioteca: 3'70 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 60'9% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 149 2006, pregunta 5.5) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. PAS: 4 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 72'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 5.5) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p>		
---	--	--

<p>Diligencia en la respuesta por parte del servicio a las sugerencias realizadas: PDI: 3'91 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 68'4% (Encuesta PDI 2006, pregunta 5.6). Alumnos en Biblioteca: 3'83 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67'5% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 5.6). PAS: 3'97 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 66'6% (Encuesta PAS 2006, pregunta 5.6).</p> <p>Idoneidad de los canales de comunicación: PDI: 3'82 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 68% (Encuesta PDI 2006, pregunta 5.7). Alumnos en Biblioteca: 3'56 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 55% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 5.7). PAS: 3'81 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 67'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 5.7).</p> <p>Conocimiento de las normas de funcionamiento de la Biblioteca: PDI: 3'41 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 51'5% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.5). Alumnos en Biblioteca: 3'76 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 63'8% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.3). PAS: 3'41 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 40'7% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.3).</p> <p>Sencillez de las normas de funcionamiento de la Biblioteca: PDI: 3'68 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 62'8% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.6). Alumnos en Biblioteca: 3'89 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 69'2% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.4). PAS: 3'58 de media, sumando los porcentajes de</p>		
--	--	--

<p>satisfecho y muy satisfecho el 48'4% (Encuesta PAS 2006, pregunta 4.4). Utilidad sobre el curso de formación recibido: PDI: 3'85 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 70% (Encuesta PDI 2006, pregunta 6.2). Alumnos en aulas: 2'44 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 15% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 6.4). Alumnos en Biblioteca: 2'60 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 26'7% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 6.4). PAS: 4'27 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 100% (Encuesta PAS 2006, pregunta 6.2).</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El grado de satisfacción de los usuarios es muy alto 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. La percepción sobre la imagen general de la Biblioteca en su conjunto se traduce en los siguientes valores: Alumnos en aulas: 3'48 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 57'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 7).</p>		
<p>2. El personal de la Biblioteca muestra una actitud proactiva y se adelanta y ofrece su ayuda cuando el usuario no encuentra la información que necesita, como lo indica la encuesta con los siguientes valores: Alumnos en aulas: 2'41 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 11'8% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 1.5). Alumnos en Biblioteca: 3'20 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 35'5% (Encuesta Alumnos en Biblioteca</p>		

<p>2006, pregunta 1.5). La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores: Alumnos en aulas: 3'22 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 37'3% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 1.2). La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores: 151 Alumnos en aulas: 3'19 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 37'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 1.3). El personal de la Biblioteca ofrece su ayuda cuando el usuario no encuentra la información que necesita, como lo indica la encuesta con los siguientes valores: Alumnos en aulas: 3'04 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 36'2% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 1.4). La imparcialidad del personal de la Biblioteca respecto a los usuarios: Alumnos en aulas: 3'39 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 45'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 1.1).</p>		
<p>3. La adecuación de las instalaciones y su mantenimiento, se desglosa en los siguientes valores: Número de PCs y terminales de uso público en Biblioteca: PDI: 3'13 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 37'9 (Encuesta PDI 2006, pregunta 2.8) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Alumnos en aulas: 2'91 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 25'6% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.8). Alumnos en Biblioteca: 3'37 de media, sumando los porcentajes de</p>		

<p>satisfecho y muy satisfecho el 49% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.8) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>PAS: 2'91 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 24'6% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.8) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p> <p>Número de puestos de lectura: Alumnos en aulas: 3'14 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 31'9% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.9) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>PAS: 3'42 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 51'5% (Encuesta PAS 2006, pregunta 2.8).</p> <p>Comodidad en el mobiliario: Alumnos en aulas: 3'13 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 40'8% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.4).</p> <p>Climatización: Alumnos en aulas: 3'33 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 52'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.7).</p>		
<p>4. La percepción sobre la disponibilidad del servicio, se traduce en los siguientes valores:</p> <p>Días de apertura en periodo extraordinario: Alumnos en aulas: 3'26 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 43'1% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 3.1).</p> <p>Horario en periodo ordinario: Alumnos en aulas: 3'45 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 3.2).</p> <p>Horario en periodo extraordinario: Alumnos en aulas: 3'32 de media,</p>		

<p>sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 47'8% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 3.3).</p>		
<p>5. La percepción sobre los servicios de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores: Los servicios se adaptan a las necesidades de los usuarios: Alumnos en aulas: 3'09 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 42'5% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.1). Facilidad y sencillez para acceder a los servicios: Alumnos en aulas: 3'31 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 42% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.2). Sencillez de las gestiones para acceder a un préstamo: Alumnos en aulas: 3'43 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.5). Sencillez de las gestiones para renovar un préstamo: Alumnos en aulas: 3'30 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 40'2% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.6). Sencillez de las gestiones para realizar una reserva: Alumnos en aulas: 3'15 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 34'8% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 153 4.7). Sencillez para conocer el estado de los préstamos y reservas a través del OPAC: Alumnos en aulas: 3'06 de media, sumando los porcentajes de</p>		

<p>satisfecho y muy satisfecho el 34'4% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.8).</p> <p>Número de documentos que se pueden obtener en préstamo: Alumnos en aulas: 3,07 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 41'5% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.10).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'44 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 48'4% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.10).</p> <p>Señalización de los diferentes espacios de la Biblioteca: Alumnos en aulas: 3'35 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 48'4% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 2.3).</p> <p>Claridad en la distribución de los fondos bibliográficos por secciones: Alumnos en aulas: 3'18 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 38'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.17).</p> <p>Facilidad para localizar un libro: Alumnos en aulas: 2'85 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 27'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.11).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'48 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50'5% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.11) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p> <p>Facilidad para localizar una revista,</p>		
--	--	--

<p>periódico, etc.:</p> <p>Alumnos en aulas: 3'38 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 43'6% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.12).</p> <p>Facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:</p> <p>Alumnos en aulas: 2'82 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 21'6% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.13).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'28 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 41'3% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.13) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p> <p>Facilidad para consultar el catálogo de la Biblioteca:</p> <p>Alumnos en aulas: 2'92 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 26'9% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.14).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'44 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 46'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.14) con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Facilidad para consultar la página web de la Biblioteca:</p> <p>Alumnos en aulas: 3'22 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 44'6% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.15).</p> <p>Facilidad para consultar las Bases de Datos:</p> <p>Alumnos en aulas: 2'90 de media, sumando los porcentajes de</p>		
---	--	--

<p>satisfecho y muy satisfecho el 27'5% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.16). Alumnos en Biblioteca: 3'36 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 44'4% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.16). Disponibilidad de la Bibliografía recomendada de las asignaturas: Alumnos en aulas: 3'04 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 33'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.18). Alumnos en Biblioteca: 3'38 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 55'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.18). Alumnos en aulas: 2'51 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 10'1% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.21). Alumnos en Biblioteca: 2'88 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 25'8% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.3). La Biblioteca atiende las peticiones de compra: Alumnos en aulas: 2'51 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 10'1% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.21). Alumnos en Biblioteca: 2'88 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 25'8% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 2.3). Oferta de servicios innovadores que</p>		
--	--	--

<p>ofrece la Biblioteca: Alumnos en aulas: 2'93 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 23'1% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.22). Alumnos en Biblioteca: 3'48 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 45'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006 pregunta 4.22). La percepción sobre el apoyo y seguimiento de los servicios de la Biblioteca se traduce en los siguientes valores: Información que la Biblioteca ofrece de sus servicios y proyectos: Alumnos en aulas: 2'70 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 20'2% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 5.1). Alumnos en Biblioteca: 3'29 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 42'2% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 5.1). Información que aparece en la página web de la Biblioteca: Alumnos en aulas: 3.03 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 31'2% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 5.2). Alumnos en Biblioteca: 3'47 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50'6% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 5.2). La información editada en los trípticos informativos: PDI: 3'43 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 48'8% (Encuesta PDI 2006, pregunta 5.3). Alumnos en aulas: 2'75 de media,</p>		
--	--	--

<p>sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 17'2% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 5.3).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'22 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 38'2% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 5.3).</p> <p>PAS: 3'47 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 43'3% (Encuestas PAS 2006, pregunta 5.3).</p> <p>El personal del Punto de Información y Préstamo te dirige a la persona adecuada para solucionar los problemas:</p> <p>Alumnos en aulas: 3'08 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 46'7% (Encuesta Alumnos en aulas 2006 pregunta 5.4).</p> <p>Facilidad para hacer sugerencias y comentarios:</p> <p>Alumnos en aulas: 2'76 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 25'8% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 5.5).</p> <p>Diligencia en la respuesta por parte del servicio a las sugerencias realizadas:</p> <p>Alumnos en aulas: 3'04 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 30'4% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 5.6).</p> <p>Idoneidad de los canales de comunicación:</p> <p>Alumnos en aulas: 3'06 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 33% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 5.7).</p>		
---	--	--

<p>Conocimiento de las normas de funcionamiento de la Biblioteca: PDI: 3'41 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 51'5% (Encuesta PDI 2006, pregunta 4.5). Alumnos en aulas: 3'43 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 50% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.3). PAS: 3'41 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 40'7% (Encuestas PAS 2006, pregunta 4.3). Sencillez de las normas de funcionamiento de la Biblioteca: Alumnos en aulas: 3'18 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 31'2% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.4). Conocimiento de la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la Biblioteca: Alumnos en aulas: 14'5% si conoce (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 6.2). Alumnos en Biblioteca: 22'2% si conoce (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 6.2). Asistencia a algún curso de formación sobre los recursos y servicios de la Biblioteca: PDI: 35% ha asistido ((Encuesta PDI 2006, pregunta 6.1). Alumnos en aulas: 13'8% ha asistido (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 6.3). Alumnos en Biblioteca: 12'9% ha asistido (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 6.3). PDI: 45'5% ha asistido (Encuestas PAS 2006, pregunta 6.1). Utilidad sobre el curso de formación recibido: Alumnos en aulas: 2'44 de media,</p>		
--	--	--

<p>sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 15% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 6.4).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 2'60 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 26'7% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 6.4).</p> <p>Idoneidad de los plazos de préstamo:</p> <p>Alumnos en aulas: 2'78 de media; sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 25'5% (Encuesta Alumnos en aulas 2006, pregunta 4.9).</p> <p>Alumnos en Biblioteca: 3'23 de media, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho el 31% (Encuesta Alumnos en Biblioteca 2006, pregunta 4.9) con respecto a 2003 se observa una evolución a peor.</p>		
Comité de Evaluación Externa	Evidencias	
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo la valoración del CEI 		

6.2 Indicadores de rendimiento		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> • Atención a los usuarios. • Adecuación de equipamiento e instalaciones, y su mantenimiento. • Servicios. • Apoyo y seguimiento s los servicios. 		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Atención a los usuarios:</p> <p>Personal dedicado a la atención al usuario / total del personal.</p> <p>Personal dedicado a la atención al usuario / total de usuarios.</p> <p>Usuarios que reciben formación / total usuarios. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Número de preguntas de información general y especializada satisfechas / total de preguntas.</p> <p>Días de apertura al año. Véase-Tabla de datos (hoja 2: datos sobre horarios).</p> <p>Horas de apertura a la semana. Véase-Tabla de datos (hoja 2: datos sobre horarios).</p>		
<p>2. Adecuación de las instalaciones y su mantenimiento:</p> <p>Metros cuadrados / usuario. Véase IF-1 Recursos Espaciales. Véase IR-1.</p> <p>Estudiantes / puesto de lectura. Véase IF-1 Recursos Espaciales. Véase IR-2.</p> <p>Estudiantes/pc o terminal de uso público en la Biblioteca. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos. Véase IR-22.</p> <p>Estudiantes/pc o terminal de uso público en la universidad. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos.</p> <p>Usuarios / pc y terminal de uso público en la Biblioteca. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos.</p> <p>Usuarios / pc y terminal de uso público en la universidad. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos.</p> <p>Puestos de lectura informatizados /</p>		

<p>total puestos de lectura. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos. Véase IR-23.</p> <p>Usuarios / portátiles en préstamo.</p> <p>Cobertura wifi: instalaciones con cobertura wifi / instalaciones de la universidad.</p> <p>Equipamiento multimedia (lectores de vídeo, televisiones, lectores de DVD,...). Véase-Tabla de datos (hoja 4: datos sobre equipamiento informático).</p> <p>Número de quejas sobre la climatización, ambiente de estudio y adecuación de las instalaciones.</p> <p>Renovación y/o actualización de equipamiento.</p>		
<p>3. Servicios:</p> <p>Número de demandas satisfechas / total de demandas.</p> <p>Nuevos servicios implementados. Véase-Tabla de datos (hoja 14: datos sobre nuevos softwares y servicios implementados).</p> <p>Grado de cumplimiento de los compromisos reflejados en las Cartas de servicios.</p> <p>Plazos de préstamo. Véase-Tabla de datos (hoja 13: datos sobre plazos y tipo de préstamo).</p> <p>Número de títulos de la bibliografía recomendada disponibles en Biblioteca / total títulos bibliografía recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Número de ejemplares de la bibliografía recomendada disponibles en Biblioteca/ total títulos de bibliografía recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Número de ejemplares de la bibliografía recomendada disponible en sala para alumnos/ total títulos de bib. recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Número de ejemplares de la bibliografía recomendada en préstamo a PDI/ total títulos bibliografía recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Metros lineales de estantería de libre acceso / metros lineales de estantería en depósito. Véase IF-1</p>		

<p>Recursos Espaciales. Nº de ejemplares depositados en departamentos / total de ejemplares de la colección. Véase IF-6 Servicios Índice de rotación de la colección. Accesos a los servicios a distancia / total de usuarios. Véase IF-6 Servicios. Préstamos/ usuarios. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-8. Nº de préstamos en sala / total usuarios. Nº de préstamos interbibliotecarios servidos / nº de préstamos interbibliotecarios pedidos. Véase IF-6 Servicios. Documentos servidos / por revista viva en papel. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-14. Tasa de éxito del préstamo interbibliotecario. Véase IF-6 Servicios. Tiempo medio de recepción del documento en PI. Véase IF-6 Servicios. Tiempo medio de suministro del documento en PI. Véase IF-6 Servicios. Nº de préstamos interbibliotecarios (solicitados) / Total PDI. Véase IF-6 Servicios PI porcentaje de respuestas recibidas en menos de 6 días. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-27. PI porcentaje de documentos recibidos en menos de 6 días. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-28. PI porcentaje de respuestas contestadas en menos de 6 día. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-29. PI porcentaje de documentos servidos en menos de 6 días. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-30. Visitas a la web por usuario. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-11. Consultas al catálogo por usuario. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-12. Revistas vivas en papel por investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-5.</p>		
--	--	--

<p>Revistas vivas papel y electrónicas por investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Revistas (incluyendo electrónicas y muertas) /investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-24. Revistas electrónicas por investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-26. Bases de datos/investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Incremento monografías en papel por usuario. . Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-3. Monografías electrónicas /usuario. . Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-25.</p>		
<p>4. Apoyo y seguimiento a los servicios: Número de quejas o reclamaciones referidas a las actividades que vinculan a la Biblioteca con los usuarios. Cursos de formación de usuarios: tipología, porcentaje de asistentes, grado de satisfacción, cobertura, etc. Programas de fidelización con antiguos alumnos para que sigan utilizando la Biblioteca. Servicios de apoyo y atención a los usuarios. Rendimiento en relación a objetivos basados en los usuarios. N° respuestas a quejas y sugerencias/total recibidas. Véase IF-7 CPQS. N° respuestas visualizadas por usuarios/n° respuestas realizadas por la Biblioteca. Véase IF-7 CPQS. N° sugerencias de adquisiciones/total CPQS. Véase IF-7 CPQS. N° total CPQS/total usuarios. Véase IF-7 CPQS.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>	<p>Evidencias</p>	

ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>Sólo se han añadido en áreas de mejora los indicadores no realizados.</p> <p>Personal dedicado a la atención al usuario / total del personal.</p> <p>Personal dedicado a la atención al usuario / total de usuarios.</p> <p>Número de preguntas de información general y especializada satisfechas / total de preguntas.</p> <p>Usuarios / portátiles en préstamo.</p> <p>Cobertura wifi: instalaciones con cobertura wifi / instalaciones de la universidad.</p> <p>Número de quejas sobre la climatización, ambiente de estudio y adecuación de las instalaciones.</p> <p>Renovación y/o actualización de equipamiento.</p> <p>Número de demandas satisfechas / total de demandas.</p> <p>Grado de cumplimiento de los compromisos reflejados en las Cartas de servicios.</p> <p>Índice de rotación de la colección.</p> <p>Nº de préstamos en sala / total usuarios.</p> <p>Número de quejas o reclamaciones referidas a las actividades que vinculan a la Biblioteca con los usuarios.</p> <p>Cursos de formación de usuarios: tipología, porcentaje de asistentes, grado de satisfacción, cobertura, etc.</p> <p>Programas de fidelización con antiguos alumnos para que sigan utilizando la Biblioteca.</p> <p>Servicios de apoyo y atención a los usuarios.</p> <p>Rendimiento en relación a objetivos basados en los usuarios.</p>		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Continuar mejorando los indicadores actuales 		

COMENTARIOS / OBSERVACIONES

- El CEE está de acuerdo la valoración del CEI

7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

7.1 Medidas de percepción

Aspectos a valorar

- Percepción sobre la motivación del personal.
- Percepción sobre la satisfacción del personal.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencia
<p>1. Los resultados obtenidos de las Encuestas de Ámbito Interno, sobre la motivación que percibe el personal de la Biblioteca en sus diferentes aspectos se desglosa en los siguientes valores:</p> <p>Nivel de comunicación vertical y horizontal: El personal de la Biblioteca percibe una buena comunicación en los tres niveles, con los siguientes valores: Ascendente y descendente, con una media de 4,22 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 32). Horizontal, con una media del 4,11 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 31). Igualdad de oportunidades: El personal de la Biblioteca está sometido a la legislación vigente en lo que se refiere a los principios básicos de igualdad, mérito y capacidad, y su percepción se valora con respecto a la política de promoción con una media de 3,19 y respecto a los procesos de selección con una media de 3,50 (Encuesta Ámbito Interno 2006, preguntas 35 y 36). Grado de implicación en los diferentes proyectos: Se observa una fuerte motivación e implicación en el desarrollo de los diferentes proyectos por parte del personal de la Biblioteca. Las encuestas nos muestran un resultado de una media de 3,50 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 38). El personal de la Biblioteca valora sus iniciativas para mejorar en algún proceso o actividad (Adquisiciones, Pl., Préstamo...) con una media de 3,65 (Encuesta de Ámbito Interno 2006, pregunta 82), con respecto a 2003 en que se valoraba la participación en las reuniones informativas ó en la aportación de sugerencias de mejora, se observa una evolución a mejor. Liderazgo: El personal de la Biblioteca valora el apoyo de la dirección a acciones individuales para introducir mejoras en los procesos con una media de 4,06 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 40). El personal de la Biblioteca valora el apoyo de la dirección al trabajo en equipo para introducir mejoras en los procesos con una media de 3,83 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 41).</p>		

<p>El personal de la Biblioteca opina que la dirección genera un clima de comunicación y crítica constructiva con una media de 3,78 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 42).</p> <p>El personal de la Biblioteca opina que la dirección informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno con una media de 4,18 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 47), con respecto a 2003 en que se valoraba si la información de la que dispone es la necesaria para el desarrollo de su puesto, se observa una evolución a mejor.</p> <p>El personal de la Biblioteca valora que el Jefe de Sección de Gestión Bibliográfica, Salas y Servicios Docentes informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo del personal con una media de 4,12 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 48), con respecto a 2003 en que se valoraba si la información de la que dispone es la necesaria para el desarrollo de su puesto, se observa una evolución a mejor.</p> <p>El personal de la Biblioteca valora que el Jefe de Sección de Hemeroteca informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo del personal con una media de 4,24 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 49), con respecto a 2003 en que se valoraba si la información de la que dispone es la necesaria para el desarrollo de su puesto, se observa una evolución a mejor.</p> <p>El personal de la Biblioteca valora que el Jefe de Sección Automatización informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo del personal con una media de 4,18 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 50), con respecto a 2003 en que se valoraba si la información de la que dispone es la necesaria para el desarrollo de su puesto, se observa una evolución a mejor.</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la accesibilidad a la dirección con una media de 4,39 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 52).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la accesibilidad a los jefes de sección con una media de 4,50 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 53).</p> <p>Oportunidades para aprender y lograr objetivos: El personal de la Biblioteca valora la motivación y capacidad para la</p>		
---	--	--

<p>realización de tareas diferentes a las que realiza habitualmente con una media de 4,06 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 33).</p> <p>Reconocimiento: El 94,1% del personal de la Biblioteca considera que sus superiores reconocen su rendimiento en su puesto de trabajo (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 12), con respecto a 2003 en que se valoraba el seguimiento y reconocimiento del trabajo por parte de los superiores se observa una evolución a mejor.</p> <p>El 93,8% del personal de la Biblioteca considera que se tienen en cuenta sus sugerencias (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 13).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora que se tiene en cuenta su opinión de forma sistemática con una media de 3,56 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 30).</p> <p>El personal considera que recibe reconocimiento por parte de la dirección con una media de 4,11 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 56).</p> <p>Establecimiento de objetivos y evaluación del desempeño: Un 94,4% del personal de la Biblioteca conoce los objetivos que afectan a su puesto de trabajo (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 8), con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Un 100% del personal de la Biblioteca conoce las funciones que tiene asignadas ((Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 9).</p> <p>Un 100% del personal de la Biblioteca conoce los responsables de cada sección (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 10), con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Valores, misión, política y estrategia de la Biblioteca: El personal de la Biblioteca opina que La dirección muestra su apoyo a los valores y la misión de la Universidad con una media de 4,33 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 39).</p> <p>Formación y desarrollo: El personal de la Biblioteca opina que la dirección conoce sus expectativas y contribuye a satisfacerlas con una media de 3,59 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 46).</p> <p>El personal de la Biblioteca opina que la dirección fomenta la participación</p>		
---	--	--

<p>en acciones profesionales con una media de 3,82 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 55). El personal de la Biblioteca opina que la dirección tiene en cuenta sus propuestas a los planes de formación con una media de 4,18 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 58).</p>		
<p>2. Los resultados obtenidos de las Encuestas de Ámbito Interno, sobre la satisfacción que percibe el personal de la Biblioteca en sus diferentes aspectos se desglosa en los siguientes valores: Organización y gestión de la Biblioteca: El personal de la Biblioteca valora la organización y gestión de la Sección de Gestión Bibliográfica, Salas y Servicios Docentes con una media de 3,89 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 69). El personal de la Biblioteca valora la organización y gestión de la Sección de Hemeroteca, PI y Servicios de Apoyo a la Investigación con una media de 4,33 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 61). El personal de la Biblioteca valora la organización y gestión de la Sección de Automatización Documental, Biblioteca Digital y Proyectos con una media de 4,28 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 62). Un 94,4% del personal de la Biblioteca conoce los Manuales de Procedimiento que afectan a sus funciones (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 14), con respecto a 2003 en que se valoraba el conocimiento de manuales de procedimiento de la unidad, se observa una evaluación a mejor. Un 83,3% del personal de la Biblioteca utiliza los Manuales de Procedimiento que afectan a sus funciones (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 15). Un 94,4% del personal de la Biblioteca sabe que se actualizan los Manuales de Procedimiento (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 17). El personal de la Biblioteca valora la utilidad de los Manuales de Procedimiento con una media de 4,22 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 81). Un 100% del personal de la Biblioteca conoce la implantación de nuevos</p>		

servicios o aplicaciones (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 19).

El personal de la Biblioteca opina que la dirección promueve una estructura flexible y abierta a cambios organizativos con una media de 3,53 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 51).

El personal de la Biblioteca valora la colaboración de la Biblioteca con consorcios, redes y otras instituciones para la mejora del servicio con una media de 4,18 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 54).

Un 72,2% del personal de la Biblioteca opina que su carga de trabajo está equilibrada con respecto a la de sus compañeros (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 11), con respecto a 2003 en que se valoraba la dotación en el área de trabajo se observa una evolución sensiblemente a mejor.

Instalaciones y servicios:

El personal de la Biblioteca valora los medios materiales que tiene a su disposición para realizar su trabajo con una media de 4,28 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 63).

El personal de la Biblioteca valora la adecuación y comodidad de los espacios de trabajo con una media de 4,17 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 64).

El personal de la Biblioteca valora la adecuación y comodidad del mobiliario con una media de 4,28 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 65).

El personal de la Biblioteca valora la disponibilidad de salas para reuniones, formación, grupos de trabajo con un media de 4,33 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 66).

El personal de la Biblioteca valora la climatización con una media de 4,00 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 67).

El personal de la Biblioteca valora los medios informáticos para la realización de sus funciones con un media de 4,11 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 68), con respecto a 2003 en que se valoraba si los equipos informáticos son los adecuados para el puesto, se observa una evolución a mejor.

El personal de la Biblioteca valora el programa de gestión de Bibliotecas (UNICORN) con una media de 3,94 (Encuesta Ámbito

<p>Interno 2006, pregunta 69), con respecto a 2003 en que se valoraba si la aplicación informática con la que se trabaja es adecuada para el desempeño de tu puesto de trabajo, se observa una disminución poco significativa.</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la disponibilidad de recursos bibliográficos profesionales con una media de 3,94 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 70).</p> <p>Un 100% del personal de la Biblioteca sabe que se implantan nuevos servicios y aplicaciones (METALIB, SFX, Sala de Investigación, CRAI) (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 79).</p> <p>Un 94,4% del personal de la Biblioteca conoce el servicio de Información Bibliográfica (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 20).</p> <p>Un 100% del personal de la Biblioteca conoce el servicio de Circulación (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 21).</p> <p>Un 83,3 del personal de la Biblioteca conoce el servicio de Reproducción de Documentos (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 22).</p> <p>Un 100% del personal de la Biblioteca conoce el servicio de Préstamo Interbibliotecario (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 23).</p> <p>Un 94,4% del personal de la Biblioteca conoce el servicio de Formación de Usuarios (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 24).</p> <p>Un 83,3% del personal de la Biblioteca conoce el servicio GRAI (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 25).</p> <p>Un 100% del personal de la Biblioteca conoce el servicio de Utilidades web (renovación de préstamo, reservas, bibliografía básica, etc.) a través de la web (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 26).</p> <p>Condiciones de higiene y seguridad:</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la adecuación y comodidad de los espacios de trabajo con una media de 4,17 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 64), con respecto a 2003 en que se valoraban las condiciones ambientales del puesto de trabajo se observa una evolución a mejor.</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la adecuación y comodidad del</p>		
--	--	--

<p>mobiliario con una media de 4,28 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 65), con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor.</p> <p>Estabilidad del puesto de trabajo: El personal de la Biblioteca valora los procesos de selección de personal con una media de 3,50 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 36).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la estabilidad de su puesto de trabajo con una media de 3,50 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 71).</p> <p>Relaciones entre personas: El personal de la Biblioteca valora el ambiente interno en el servicio con una media de 3,61 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 29).</p> <p>El personal de la Biblioteca opina que la dirección genera un clima de comunicación y de crítica constructiva con una media de 3,78 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 42).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la accesibilidad a la Dirección con una media de 4,39 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 52).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la accesibilidad a los Jefes de Sección con una media de 4,50 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 53).</p> <p>Gestión del cambio El personal de la Biblioteca opina que la dirección promueve una estructura flexible y abierta a cambios organizativos con una media de 3,53 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 66).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora las iniciativas de los líderes (dirección/jefes de sección) para mejorar el funcionamiento de la Biblioteca con una media de 4,22 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 73).</p> <p>Política e impacto medioambiental de la Biblioteca: El personal de la Biblioteca valora las iniciativas dirigidas a la mejora del Medio Ambiente (contenedores de papel reciclado, tóner, pilas, etc.) y su contribución a la sociedad con una media de 3,72 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 74).</p> <p>Papel de la Biblioteca en la universidad y en la sociedad: El personal de la Biblioteca valora la imagen de la misma en la sociedad</p>		
--	--	--

<p>con una media de 3,83 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 75).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora las relaciones de la Biblioteca con otras instituciones con una media de 3,65 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 76).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora las relaciones de la misma con otros servicios de la UPCT con una media de 3,78 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 77).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora el fomento y colaboración de la misma con el resto de servicios de la Universidad con una media de 3,78 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 78).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora las relaciones actuales de la misma con sus proveedores (Diego Marín, Escarabajal, SWETS) con una media de 4,00 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 80).</p> <p>Entorno de trabajo:</p> <p>El personal de la Biblioteca valora los medios materiales que tiene a su disposición para realizar su trabajo con una media de 4,28 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 63).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la adecuación y comodidad de los espacios de trabajo con una media de 4,17 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 64).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la adecuación y comodidad del mobiliario con una media de 4,28 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 65).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la disponibilidad de salas para reuniones, formación, grupos de trabajo con un media de 4,33 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 66).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora la climatización con una media de 4,00 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 67).</p> <p>El personal de la Biblioteca valora los medios informáticos para la realización de sus funciones con un media de 4,11 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 68).</p> <p>Clima laboral:</p> <p>El personal de la Biblioteca valora el ambiente interno en el servicio con una media de 3,61 (Encuesta Ámbito Interno 2006,</p>		
---	--	--

<p>pregunta 29), con respecto a 2003 en que se valoraba el ambiente de trabajo en la Biblioteca, se observa una evolución a peor. El personal de la Biblioteca opina que la dirección genera un clima de comunicación y de crítica constructiva con una media de 3,78 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 42). El personal de la Biblioteca valora la accesibilidad a la Dirección con una media de 4,39 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 52). El personal de la Biblioteca valora la accesibilidad a los Jefes de Sección con una media de 4,50 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 53). Innovación: El personal de la Biblioteca valora los métodos innovadores para mejorar la forma de trabajar con una media de 3,67 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 37). El personal de la Biblioteca opina que la dirección y los jefes de sección conocen las necesidades de los usuarios y plantean productos y servicios acordes con las mismas con una media de 4,11 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 43). El personal de la Biblioteca valora la estimulación que recibe a sus propuestas innovadoras con una media de 3,88 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 44). El personal valora la implantación de nuevos procesos o actividades con una media de 3,89 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 83).</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencia</p>
<ul style="list-style-type: none"> El CEE constata un alto nivel de satisfacción en todas las encuestas realizadas 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencia</p>
<p>1. Los resultados obtenidos de las Encuestas de Ámbito Interno, sobre la motivación que percibe el personal de la Biblioteca en sus diferentes aspectos se desglosa en los siguientes valores: Desarrollo de la carrera profesional: El personal de la Biblioteca opina que se garantiza el</p>		

<p>desarrollo de la carrera profesional con una media de 3,44 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 28), observándose una valoración a mejor con respecto a 2003.</p> <p>Delegación y asunción de responsabilidades: La toma de decisiones del personal de la Biblioteca, mediante delegación y asunción de responsabilidades, es valorada con una media de 3,47 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 34), con respecto a 2003 en que se valoraba la capacidad de autonomía en el puesto de trabajo se observa una sensible evolución a peor.</p> <p>Grado de implicación en los diferentes proyectos: Un 68% del personal de la Biblioteca participa en las reuniones informativas y en la aportación de sugerencias y mejoras (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 27).</p> <p>Reconocimiento: El 50% del personal de la Biblioteca tiene conocimiento del documento anual de objetivos de la Biblioteca. (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 6). El 58% del personal de la Biblioteca opina que se realiza un control y un seguimiento periódico de esos objetivos (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 7).</p> <p>Valores, misión, visión, política y estrategia de la Biblioteca: Un 43,8% del personal de la Biblioteca conoce las líneas de actuación anuales de la universidad (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 5), con respecto a 2003 se observa una evolución a mejor. Un 50% del personal de la Biblioteca sabe que existe un documento anual de objetivos de la Biblioteca (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 6), con respecto a 2003 se observa una evolución sensiblemente a peor. Un 58,8% del personal de la Biblioteca opina que existe un control y seguimiento periódico de los objetivos de la Biblioteca (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 7), con respecto a 2003 se observa una evolución sensiblemente a mejor.</p> <p>Formación y desarrollo: El personal de la Biblioteca valora la política de promoción con una media de 3,19 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 35). El personal de la Biblioteca valora los planes de formación anuales con una media de 3,11 (Encuesta de Ámbito Interno 2006, pregunta 57), con respecto a 2003 en que se valoraba hasta qué punto las actividades de formación a las que se asiste son útiles, se observa una evolución a mejor. El personal de la Biblioteca opina su nivel de formación en gestión de</p>		
---	--	--

<p>calidad con una media de 2,28 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 59).</p>		
<p>2. Los resultados obtenidos de las Encuestas de Ámbito Interno, sobre la satisfacción que percibe el personal de la Biblioteca en sus diferentes aspectos se desglosa en los siguientes valores: Organización y gestión de la Biblioteca: Un 52,9% del personal de la Biblioteca conoce los Manuales de Procedimiento que no afectan a sus funciones (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 16.). Un 66,7% del personal de la Biblioteca cree que se le informa de las actualizaciones (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 18). El personal de la Biblioteca valora la estructura actual de la Biblioteca para alcanzar los objetivos deseados con una media de 3,44 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 79). Condiciones laborales: El personal de la Biblioteca valora el equilibrio del trabajo realizado y su retribución con una media de 2,83 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 72). Retribuciones: El personal de la Biblioteca valora el equilibrio del trabajo realizado y su retribución con una media de 2,83 (Encuesta Ámbito Interno 2006, pregunta 72).</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Eviden</p>
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • El CEE está de acuerdo la valoración del CEI 		

7.2 Indicadores de rendimiento		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> • Logros. • Motivación e implicación. • Satisfacción. • Servicios que la biblioteca proporciona a las personas que la integran. 		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Logros:</p> <p>Personal técnico bibliotecario con titulación específica en biblioteconomía/total personal técnico bibliotecario. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Personal técnico con titulación superior/total personal técnico. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Personal técnico /total personal. Véase IF-4 Recursos Humanos. Véase IR-16.</p> <p>Personal informático con titulación en informática/total personal informático. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Becarios /total personal. Véase IF-4 Recursos Humanos. Véase IR-17.</p> <p>Productividad: relación entre cursos y servicios. Por ej. nº de ejemplares catalogados/nº de catalogadores.</p> <p>% del presupuesto destinado a formación.</p> <p>% de personas que han participado en actividades formativas promovidas por la Biblioteca. Véase-Tabla de datos (hoja 17: datos sobre formación del personal).</p> <p>Usuarios/personal de la Biblioteca (personal/becarios). Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Personal dedicado a préstamo/total de personal. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Usuarios/personal dedicado a préstamo. Véase IF-4 Recursos Humanos. Véase IR-15.</p>		

<p>PDI /personal técnico bibliotecario. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Estudiantes/personal técnico bibliotecario. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Personal auxiliar/total personal. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>PDI/personal auxiliar. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Estudiantes/personal auxiliar. Véase IF-4 Recursos Humanos</p> <p>2. Motivación e implicación:</p> <p>Participación en equipos de mejora.</p> <p>Participación en el desarrollo de programas de sugerencias.</p> <p>Niveles de formación y desarrollo.</p> <p>Personal que ha recibido formación sobre calidad/total personal. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Personal técnico que ha asistido a asambleas de REBIUN/total personal técnico. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Efectos beneficiosos y medibles en el trabajo en equipo.</p> <p>Reconocimiento a individuos y equipos.</p> <p>Nº de respuesta a las encuestas de empleados/total personal. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Promoción laboral (% de vacantes que se cubren por promoción o nombramiento interno).</p> <p>Número de plazas vacantes de personal técnico/total plazas de personal técnico bibliotecario. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Personal técnico interino/total personal técnico. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Personal auxiliar interino/total personal técnico. Véase IF-4 Recursos Humanos.</p> <p>Número de publicaciones profesionales en las que participan el personal.</p>		
<p>3. Satisfacción.</p>		

<p>Personal con bajas/total de personal Véase-Tabla de datos (hoja 19: datos sobre bajas del personal). Quejas y reclamaciones. Personal que ha tenido becas de estudio/total personal. Véase IF-4 Recursos Humanos. Número de ayudas sociales/total personal. Véase IF-4 Recursos Humanos. Uso de las instalaciones que ofrece la Universidad (recreativas, guarderías,...) 4. Servicios que la Biblioteca proporciona a las personas que la integran: Exactitud y precisión de la administración de personal. Efectividad de la comunicación. Rapidez de respuesta a las cuestiones planteadas. Adecuación de los planes de formación y las necesidades de la Biblioteca. Nº de horas dedicadas a formación.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> El CEE constata que las bibliotecas de la UPCT están muy orientadas en la consecución de los logros y resultados 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>Sólo se han añadido en áreas de mejora los indicadores no realizados. 1. Elaborar los siguientes indicadores: Productividad: relación entre cursos y servicios. Por ej. nº de ejemplares catalogados/nº de catalogadores. % del presupuesto destinado a formación. 2. Elaborar los siguientes indicadores: Participación en equipos de mejora. Participación en el desarrollo de programas de sugerencias. Niveles de formación y desarrollo. Efectos beneficiosos y medibles en el trabajo en equipo. Reconocimiento a individuos y equipos. Promoción laboral (% de vacantes que se cubren por promoción o nombramiento interno). Número de publicaciones profesionales en las que participan el personal. 3. Elaborar los siguientes indicadores: Quejas y reclamaciones.</p>		

Uso de las instalaciones que ofrece la Universidad (recreativas, guarderías,...) 4. Elaborar los siguientes indicadores: Exactitud y precisión de la administración de personal. Efectividad de la comunicación. Rapidez de respuesta a las cuestiones planteadas. Adecuación de los planes de formación y las necesidades de la Biblioteca. Nº de horas dedicadas a formación.		
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del cuadro de indicadores de los resultados 		
COMENTARIOS / OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo la valoración del CEI 		

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8.1 Medidas de percepción e indicadores de rendimiento

Aspectos a valorar

- Percepción que tiene la sociedad sobre la biblioteca.
- Actividades de la biblioteca como parte activa de la sociedad.
- Implicación en el entorno en el que la biblioteca desarrolla su actividad.
- Acciones en materia de medio ambiente.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Teniendo en cuenta que PDI, PAS y alumnos forman parte de la sociedad, en su relación con otros elementos sociales no vinculados expresamente a la universidad, la Biblioteca será más reconocida cuanto mejor servicio se les preste. Para aumentar la percepción, la Biblioteca ha participado en la Semana de la ciencia en las edición de 2004.</p> <p>El gabinete de prensa de la Universidad hace llegar a la sociedad los eventos relacionados con la Biblioteca (inauguración de salas, apertura nocturna, horarios especiales, etc.).</p> <p>Periódicamente las emisoras de radio realizan entrevistas a la dirección, generalmente vinculadas a notas de prensa.</p>		
<p>2. No existe ningún tipo de restricción de acceso a la Biblioteca, además en todas las salas se dispone de un espacio para lectura de la prensa escrita y digital, sólo en el caso de requerir algún servicio se hace obligatorio el carné de Biblioteca.</p> <p>La página web de la Biblioteca permite difundir toda la información relevante del servicio.</p> <p>También la carta de servicios elaborada en colaboración con la OTRI permite difundir los servicios de la Biblioteca entre las empresas locales.</p>		
<p>3. Existen relaciones con instituciones y organismos del entorno como: UNED, Biblioteca Regional de Murcia, Red de Bibliotecas Municipales, Asamblea Regional, Universidad de Murcia, Centro tecnológico de la construcción, Hospital Santa M^a del Rosell.</p> <p>Con el fin de aumentar el conocimiento que la sociedad tiene de la Biblioteca, se ha realizado material diverso como puntos de lectura y alfombrillas para ratones con diseños relacionados con los fines de la universidad o nuestra historia.</p> <p>Se destina una pequeña parte del presupuesto para la adquisición de fondos documentales valiosos para el estudio y la reconstrucción de nuestro pasado, generalmente en ediciones facsímiles, que se pueden consultar a petición de cualquiera en las instalaciones.</p>		

<p>Adquisición de fondos relacionados con la ciudad y la Región que permiten conocer su pasado, presente y sus perspectivas de futuro. Además se adquieren fondos de autores locales.</p> <p>Existe una colección de ejemplares dedicados y firmados por las personalidades que por diferentes eventos acuden a la ciudad.</p> <p>Se realizan habitualmente “visitas concertadas” a la Biblioteca de los alumnos de los diferentes institutos de la localidad, en las que se explican básicamente las instalaciones y los servicios que ofrecemos.</p> <p>A través del Convenio de colaboración con los Institutos de Enseñanzas Medias y de Formación Profesional, alumnos del Módulo de FP Informática, desarrollaron la asignatura “Prácticas en la Empresa” realizando en 2002 el programa de Gestión de Sumarios y durante el año 2004 diversas tareas de diseño y confección de programas.</p> <p>Colaboración con las Biblioteca Municipales y la Asociación Amigos de la Lectura en campañas de fomento de la lectura, con aportaciones en varias reuniones y en la organización de una jornada en 2005 en las instalaciones de la UPCT.</p> <p>Gran parte del personal participó en la Conmemoración del 5º Centenario de “El Quijote” en colaboración con la Librería Escarabajal en el mes de abril de 2005.</p> <p>Existe una política de admisión de usuarios externos, reglada en la Normativa de uso de Servicio de Préstamo de Documentos.</p>		
<p>4. Existen contenedores para reciclaje de papel (en todas las salas), pilas y teléfonos (en la sala 1) y todos los tóner tanto de las impresoras como de las fotocopiadoras se reciclan también.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> Tal como se ha indicado anteriormente tanto la UPCT como sus bibliotecas ejercen un fuerte liderazgo y un papel muy relevante en la renovación y dinamización de la ciudad a todos los niveles. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Enviar periódicamente noticias de prensa para difundir todas las novedades del servicio.</p>		
<p>2. Promover la creación de una asociación de amigos de la Biblioteca.</p>		
<p>3. Intentar favorecer el mecenazgo para la donación de colecciones privadas pertinentes a las titulaciones que se imparten.</p>		

<p>Identificar en el conjunto social aquellas corporaciones potencialmente interesadas en los fondos de la Biblioteca. Identificar en el conjunto social aquellas instituciones con fondos muy especializados que puedan resultar de interés para la comunidad de usuarios de la Biblioteca de la UPCT. Establecer relaciones y acuerdos con asociaciones empresariales y comerciales y con los centros tecnológicos de la Comunidad Autónoma de Murcia para intercambio (preferente telemático) de recursos, y en la medida de lo posible establecer conexiones entre los diferentes catálogos. Intentar recuperar documentos técnicos del fondo antiguo y difundirlos mediante la edición de facsímiles que pueden servir como regalos institucionales. Editar libros que recojan la actividad científica de la comunidad universitaria (proyectos de investigación) que sirvan para preservar su historia. Crear un archivo fotográfico sobre las actividades universitarias.</p>		
<p>4. Conseguir contenedores y teléfonos para todas las salas.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> Las bibliotecas deben aprovechar esta la posición privilegiada de la UPCT para potenciar sus servicios y conseguir recursos externos. 		
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		

9. RESULTADOS CLAVE

9.1 Resultados e indicadores clave del rendimiento de la biblioteca

Aspectos a valorar

- La biblioteca cumple os objetivos definidos en la política y la estrategia.
- Rendimiento de la biblioteca en los procesos, recursos externos, economía y finanzas, edificios, equipamiento y materiales, tecnología, información y conocimiento.

PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La Biblioteca elabora sus objetivos anuales en los presupuestos y en las memorias anuales. Dichos objetivos no se difunden a la Comunidad Universitaria en general, aunque sí son presentados a la Comisión de Investigación y a los Departamentos. En las memorias anuales se incluye información sobre el grado de consecución de los objetivos planteados en el año anterior.</p>		
<p>2. El rendimiento de la Biblioteca queda de manifiesto en los siguientes indicadores: Metros cuadrados construidos/usuario. Véase IF-1 Recursos Espaciales. Véase IR-1. Metros lineales de estanterías de libre acceso/metros lineales de estanterías en depósito. Véase IF-1 Recursos Espaciales. Estudiantes/puestos de lectura. Véase IF-1 Recursos Espaciales. Véase IR-2. Estudiantes/pc o terminal de uso público en la Biblioteca. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos. Véase IR-22. Estudiantes/pc o terminal de uso público en la universidad. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos. Usuarios / pc y terminal de uso público en la Biblioteca. Véase IF-2 Recursos Tecnológicos. Usuarios / pc y terminal de uso público en la universidad. Véase IF-</p>		

<p>2 Recursos Tecnológicos Estudiantes /ordenadores portátiles disponibles. Incremento de monografías en papel por usuario. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-3. Revistas vivas en papel/investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-5. Revistas vivas en papel y electrónicas/investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-4. Revistas electrónicas por investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-26. Bases de datos/investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Consultas a bases de datos/investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-9. Sesiones a bases de datos/investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Artículos electrónicos descargados/investigador. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-10. Volúmenes informatizados/total de volúmenes. Véase IF-3 Recursos Documentales. Véase IR-6. Visitas a la Biblioteca/total de usuarios. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-7. Visitas a la web/usuario. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-11. Consultas al catálogo/usuario. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-12. Documentos suministrados (préstamo y PIB)/total de personal de la Biblioteca. Véase IF-6 Servicios. Préstamos/usuario. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-8. Préstamos no inmediatos (solicitados)/total de préstamos. Véase IF-6 Servicios. Préstamos no inmediatos (enviados)/total de préstamos.</p>		
--	--	--

<p>Véase IF-6 Servicios. Documentos obtenidos por PI/investigador. Véase IF-6 Servicios. Véase IR-13. Documentos servidos por PI/revista viva (papel). Véase IF-6 Servicios. Véase IR-14. Artículos servidos por PI/revista viva (papel y electrónica). Véase IF-6 Servicios. N° de PI servidos/n° de préstamos interbibliotecario pedidos. Véase IF-6 Servicios. Tasa de éxito del PI. Véase IF-6 Servicios. Usuarios/personal de Biblioteca. Véase IF-4 Recursos Humanos. Véase-IR-15. Gasto en adquisiciones/usuario. Véase IF-5 Recursos Económicos. Véase-IR-18. Gasto en revistas/investigador. Véase IF-5 Recursos Económicos. Véase IR-19. Gasto en Bases de Datos/investigador. Véase IF-5 Recursos Económicos. Gasto en recursos electrónicos/investigador. Véase IF-5 Recursos Económicos. Gasto en monografías/total del presupuesto de adquisiciones. Véase IF-5 Recursos Económicos. Véase-IR-20. Gasto en revistas (papel/electrónicas)/total del presupuesto de adquisiciones. Véase IF-5 Recursos Económicos. Gasto en bases de datos/total del presupuesto de adquisiciones. Véase IF-5 Recursos Económicos. Gasto en recursos electrónicos/total del presupuesto de adquisiciones. Véase IF-5 Recursos Económicos. Véase-IR-21.</p>		
--	--	--

<p>% de gasto dedicado a la colección electrónica. Véase Tabal de datos (hoja 23: datos sobre inversiones en recursos documentales).</p> <p>Coste por sesión a Base de Datos. Véase IF-3 Recursos Documentales.</p> <p>Coste por artículo electrónico descargado. Véase IF-3 Recursos Documentales.</p> <p>Usuarios que reciben formación/total de usuarios. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Accesos a servicios a distancia/total de usuarios. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Personal dedicado a la atención del usuario/total de personal.</p> <p>Personal dedicado a la atención del usuario/total de usuarios.</p> <p>Nº de ejemplares catalogados/nº de catalogadores.</p> <p>Tiempo medio de adquisición de documentos.</p> <p>Nº de títulos de la bibliografía recomendada disponibles en Biblioteca/total títulos bibliografía recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Nº de ejemplares de la Biblioteca recomendada disponibles para préstamo/total títulos bibliografía recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Nº de ejemplares de la bibliografía recomendada disponible en sala para alumnos/ total títulos bibliografía recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Nº de ejemplares de la bibliografía recomendada en préstamo a PDI/ total títulos bibliografía recomendada. Véase IF-6 Servicios.</p> <p>Índice de rotación de la colección.</p> <p>Tasa de revistas electrónicas no utilizadas.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> El CEE no detecta ninguna anomalía en este apartado y considera que los recursos han sido gestionados con eficacia y eficiencia. 		
<p>ÁREAS DE MEJORA</p>		
<p>Comité de Autoevaluación</p>	<p>Valoración</p>	<p>Evidencias</p>

<p>Sólo se han añadido en áreas de mejora los indicadores no realizados</p> <p>1. Elaborar el Plan Estratégico de la Biblioteca en el marco del Plan Estratégico de la UPCT que está elaborándose en estos momentos. Véase además las áreas de mejora del criterio 2.</p>		
<p>2. Elaborar los siguientes indicadores:</p> <p>Estudiantes /ordenadores portátiles disponibles. Personal dedicado a la atención del usuario/total de personal. Personal dedicado a la atención del usuario/total de usuarios. Nº de ejemplares catalogados/nº de catalogadores. Tiempo medio de adquisición de documentos. Índice de rotación de la colección. Tasa de revistas electrónicas no utilizadas.</p>		
<p>Comité de Evaluación Externa</p>		<p>Evidencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar las diferente memorias de resultados de la gestión de los recursos destinados por la UPCT a las bibliotecas y hacerlos públicos y transparentes. La gestión de los recursos de las bibliotecas es un punto muy fuerte que las biblioteca deben publicitar a la comunidad de la UPCT como modelo de calidad y transparencia en la gestión. 		
<p>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> El CEE está de acuerdo con todas las propuestas del CEI. 		