



**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES-  
PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES  
Convocatoria 2002**

**INFORME FINAL**

**BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD  
PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA**



**Sevilla, Diciembre de 2004**

## **ÍNDICE**

### **1. Introducción**

#### **1.1. Identificación de la biblioteca evaluada y de la convocatoria de evaluación**

### **2. El proceso de evaluación**

#### **2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CIE y plan de trabajo**

#### **2.2. La fase externa: Composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo**

### **3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo**

### **4. Resultados de la evaluación**

#### 4.1. Criterio 1

#### 4.2. Criterio 2

#### 4.3. Criterio 3

#### 4.4. Criterio 4

#### 4.5. Criterio 5

#### 4.6. Criterio 6

#### 4.7. Criterio 7

#### 4.8. Criterio 8

#### 4.9. Criterio 9

### **5. Síntesis de la evaluación: fortalezas y debilidades**

### **6. Plan de Mejora**

### **7. Valoración del proceso de evaluación**

### **8. Anexo 1: Características globales de la Universidad en 2002**

### **9. Anexo 2: Características globales de la Biblioteca en 2002**

### **10. Anexo 3: Documentación utilizada en la evaluación**

### **11. Anexo 4: Indicadores**

## 1. Introducción

### 1.1. Identificación de la Biblioteca evaluada y de la convocatoria de evaluación

La UPO se concibe como una institución de formación superior que, mediante la docencia, el estudio y la investigación, promueve la formación de hombres y mujeres del mañana y como un instrumento de transformación social que orienta y contribuye al desarrollo económico, y al progreso cultural y científico de Andalucía.

Consciente de esta misión, la búsqueda de la calidad y la excelencia ha sido, desde sus comienzos una de las líneas programáticas de la UPO que ha configurado un sistema de evaluación de la calidad que cubre no sólo la docencia y la investigación, sino también, y englobando a ambas, la gestión administrativa, de la que deriva directamente la gestión de los servicios que oferta.

Ejemplo de ello es el acuerdo que se recoge en el Contrato Programa firmado por la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía y la Universidad Pablo de Olavide, el 22 de julio de 2002, por el que la UPO se compromete a concluir la evaluación de once de sus servicios en el año 2006. La Biblioteca es uno de los primeros servicios de la Universidad en someterse a un proceso de evaluación.

#### **La Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO)**

La UPO sigue un modelo académico y de gestión centralizado y concentra sus instalaciones y servicios universitarios en un solo campus. Esto tiene un reflejo inmediato en la propia Biblioteca de la UPO, que es única y centralizada.

La Biblioteca de la UPO, que nace junto con la Universidad y empieza de forma inmediata a prestar servicios de información debe afrontar, después de unos primeros años de implementación, al igual que su institución matriz, una fase de consolidación y expansión. El Comité Interno de Evaluación (CIE) ha valorado muy positivamente la oportunidad de este proceso de evaluación cuyos resultados serán un inestimable instrumento para la mejora del servicio en esta nueva fase.

#### **El proceso de evaluación de la BUPO**

La evaluación de los servicios bibliotecarios de la UPO se integra en el Proceso de Evaluación Transversal de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía, impulsado y coordinado por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) en el marco del II Plan Andaluz de Calidad de las Universidades. Este proceso se ha realizado de forma coordinada por nueve de las diez bibliotecas de las universidades públicas de Andalucía lo que ha permitido un productivo intercambio de informaciones y experiencias, materializadas en los trabajos desarrollados por el Grupo de Coordinación constituido para este fin.

El proceso de evaluación de la BUPO, que ha contado con el respaldo e implicación de los órganos de gobierno de la UPO y el apoyo de la Unidad Técnica de Calidad, se inició formalmente el 26 de marzo de 2003 con la constitución, del Comité Interno de Evaluación.

## 2. El proceso de evaluación

### 2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CIE, plan de trabajo

#### **El Comité Interno de Evaluación**

El criterio seguido para la constitución del CIE fue que estuvieran representados en el mismo los distintos sectores de la comunidad universitaria y las distintas categorías de personal bibliotecario. Su composición es la siguiente:

- D. Andrés Garzón Villar, Director General de Bibliotecas y Nuevas Tecnologías, Presidente del Comité, que sustituye a D. Juan Jiménez Martínez, anterior Vicerrector de Investigación..
- Dña. Carmen Baena Díaz, Directora de la Biblioteca de la UPO, Secretaria y Presidenta en funciones
- Dña. Agnès Gruart i Massó, Profesora Titular del Dpto. de Ciencias Ambientales
- D. Antonio López Gutiérrez, Profesor Titular del Dpto. de Humanidades, que sustituye a D. Juan Fernández Valverde, actual Vicerrector de Ordenación Académica
- D. Eulalia Romero Palacios, Profesora Asociada del Dpto. de Economía y Empresa y alumna de Tercer Ciclo
- D. Ángel Luis Guerrero Domínguez, alumno de 5º de Humanidades y representante de los alumnos en la Comisión de Biblioteca
- D. Ángel de Pando Mena, Técnico Auxiliar de Biblioteca
- Dña. Eva María Navarro Gimena, Ayudante de Biblioteca
- Dña. Esperanza Nevado Antúnez, Técnico Especialista de Biblioteca
- D. Manuel Peña Pulido, Ayudante de Biblioteca, responsable de calidad en la BUPO
- D. Pablo Macías González, Ayudante de Biblioteca, Secretario en funciones.

El CIE ha entendido, y se ha esforzado por transmitir, que la evaluación, entendida como un proceso continuo y sistemático, es una herramienta imprescindible para mejorar los servicios que presta la Biblioteca y para facilitar su adaptación a los continuos cambios que experimentan la información, la educación, la investigación y, por lo tanto, las necesidades y expectativas de los usuarios. Es por ello que el CIE y la BUPO han abordado este proceso de una forma marcadamente autocrítica, poniendo el énfasis en todo momento en los puntos débiles de la gestión de la Biblioteca con el ánimo de alcanzar mejoras tangibles para sus usuarios.

#### **Metodología de trabajo**

En la primera reunión del CIE se decidió la creación de subcomités para el análisis de los diferentes criterios que constituyen el Modelo EFQM, si bien los borradores de los criterios redactados por los subcomités fueron revisados por el CIE de forma conjunta. Al mismo tiempo que el CIE desarrollaba estas actividades se informaba a la comunidad universitaria del desarrollo del proceso de evaluación a través de la web de la Biblioteca, y a toda la plantilla, por medio de reuniones.

El planteamiento que se hizo el CIE de tratar de implicar al mayor número posible de miembros de la comunidad universitaria en el proceso de evaluación queda claramente reflejado en el procedimiento seguido para la distribución y recogida de los distintos modelos de encuestas, que fue el siguiente:

- Para distribuir y recoger las encuestas dirigidas a los alumnos se contó con la colaboración de numerosos profesores que hicieron posible que el número de encuestas necesarias para garantizar la fiabilidad de los resultados llegara a todos los grupos de todos los cursos de todas las titulaciones.
- Para distribuir y recoger las encuestas destinadas al PDI se contó con la colaboración de los miembros del PAS que ocupan el puesto de Apoyo Administrativo a los Departamentos.
- Las encuestas destinadas al PAS fueron distribuidas y recogidas por los responsables de calidad de las distintas estructuras administrativas de la UPO que obtuvieron una tasa de respuesta muy alta.
- La encuesta destinada al personal de la Biblioteca fue respondida por el 100% de la plantilla lo que puede interpretarse como una muestra del interés del personal de la Biblioteca en el proceso de evaluación.

Asimismo, una vez revisado el borrador del Informe de Autoevaluación por la Unidad Técnica de Calidad, se publicó en la web, abriéndose un periodo de información a la comunidad universitaria. Las alegaciones presentadas fueron analizadas posteriormente por el CIE e incorporadas en gran medida al texto definitivo del Informe de Autoevaluación (IA).

## **2.2. La fase externa: Composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo**

### **El Comité de Evaluación Externa (CEE)**

Los miembros del CEE, designados por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), han sido los siguientes:

- Purificación Moscoso Castro, Vicerrectora de Armonización Europea y Planificación y Catedrática de Universidad del Area de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Alcalá. Ha actuado en concepto de experta académica y ha realizado la función de Presidenta del Comité.
- Javier García Marco, Profesor Titular de Universidad del Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia de la Universidad de Zaragoza, que ha actuado en concepto de profesional relacionado con el servicio evaluado.
- Santiago Roca Martín, Jefe del Área de Planificación y Evaluación de la Universidad Politécnica de Catalunya, que ha actuado como experto en metodología de la evaluación de la calidad.

El CEE estimó que su composición se adecuaba a las necesidades y fines del proceso de evaluación ya que permitía conjugar y contrastar la visión académica y la profesional y garantizar la buena práctica desde el punto de vista metodológico.

### **Metodología de trabajo**

El objetivo de este comité ha sido, por una parte, aportar juicios consensuados acerca del Informe de Autoevaluación, su estructura, análisis y conclusiones. Por otra, verificar y validar tales conclusiones a través de las correspondientes audiencias a todos los colectivos relacionados con la Biblioteca - personal y usuarios- y de la visita a la Biblioteca, así como de todos los medios proporcionados por el CIE.

De acuerdo con lo anterior, los miembros del CEE, que recibieron junto con su nombramiento la documentación necesaria para el desarrollo de su misión (guías para los procesos de evaluación interna y externa e informe de autoevaluación), realizaron, en su visita a la Biblioteca, una serie de audiencias con los distintos colectivos de la comunidad universitaria y con el personal de la Biblioteca. A juicio del CEE, la información aportada por los colectivos entrevistados ha sido muy valiosa y las opiniones vertidas coinciden, a grandes rasgos, con las formuladas en el informe.

### 3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo

El CIE ya fue consciente a partir del informe preliminar oral del CEE de que la metodología, excesivamente rígida, utilizada para la redacción del informe final (ver valoración del proceso de evaluación externa) iba a destacar las carencias de una biblioteca como la BUPO que ha puesto en marcha en los últimos años unos servicios bibliotecarios valorados muy positivamente por sus usuarios, pero que no ha formalizado y sistematizado las herramientas necesarias para la adecuada gestión de los mismos (planes operativos anuales, organigrama, etc.). Esta rigidez ha sido compensada en parte por la adición, al final del análisis de cada criterio, de unas amplias anotaciones y comentarios valorativos que han sido fundamentales para la redacción de este Informe Final.

Por otra parte, CEE valora muy positivamente el grado de participación del Comité de Autoevaluación, así como su visión crítica, positiva y constructiva de la evaluación y considera que, desde el punto de vista metodológico, el Informe de Autoevaluación es riguroso, analítico, completo, equilibrado y crítico, aunque también considera que algunas de las partes son redundantes, especialmente los criterios de resultados en relación con los criterios de agentes.

Hay que señalar que el grado de confluencia de los dos informes es alto, sobre todo, si tenemos en cuenta las anotaciones y comentarios hechos por el CEE y la coincidencia en los puntos fuertes y débiles y en las propuestas de mejora. No obstante, la coincidencia más importante es el total acuerdo del CIE con el CEE cuando éste opina que "...teniendo en cuenta la metodología de evaluación de la UCUA, podría considerarse que la decisión de someterse a un proceso de esta índole hubiera sido prematura. Sin embargo la evaluación les ha servido para iniciar un proceso de reflexión que les ha permitido...identificar las principales mejoras que son necesarias llevar a cabo".

En cuanto a las discrepancias, la más notable es la que se produce a la hora de analizar el criterio 6, Resultados en los Clientes, ya que, aunque los dos comités constatan que la satisfacción de los usuarios con los servicios es muy alta, el CEE tiene en cuenta en su valoración la inexistencia de procesos sistemáticos de recogida de datos de satisfacción de usuarios.

#### 4. Resultados de la evaluación

##### 4.1. LIDERAZGO

<b>1) Aspectos globales del liderazgo</b>
La BUPO no cuenta con un equipo de dirección en sentido estricto ya que no existe una estructura orgánica desarrollada, por lo que en este criterio se valora el liderazgo de la dirección de la Biblioteca.
<b>1a) Dirección desarrolla misión y visión, y actúa como modelo de referencia dentro de cultura de excelencia</b>
<p>El volumen de trabajo de la Biblioteca y la escasez de personal impiden que pueda dedicarse tiempo a que el personal se reúna, planifique y analice de manera formal y sistemática. Tampoco existe una participación formal en la definición de objetivos aunque el personal técnico ha participado en el diseño y desarrollo de las líneas de actuación que, en buena medida, son conocidas por todos los miembros del personal de la Biblioteca.</p> <p>En cuanto a los valores propios del personal de la BUPO, que tiene un fuerte sentimiento de pertenencia a la institución, destacan su compromiso por ofrecer a los usuarios un servicio de calidad y su disponibilidad a aceptar los cambios necesarios para conseguirlo (técnicas, procesos, etc.).</p>
<b>1b) Dirección se implica para garantizar desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la biblioteca</b>
<p>No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad para la BUPO. Aunque, según el CEE, desde la dirección de la Biblioteca se estimula, apoya y fomenta una cultura de gestión de la calidad basada en los valores de excelencia. También se fomenta un estilo participativo y un clima crítico.</p> <p>El CEE considera que existe un diálogo fluido entre la dirección y el personal aunque no existan reuniones formales y sistemáticas.</p>
<b>1c) Dirección tiene en cuenta la opinión de grupos de interés y se involucra en satisfacción de sus expectativas</b>
<p>La alta satisfacción de los usuarios con los servicios y la atención que reciben denota, además de un buen nivel profesional de los que trabajan en la Biblioteca, un buen nivel de liderazgo, que consigue implicar y potenciar el trabajo de excelencia, a pesar de las limitaciones de personal.</p> <p>Desde el CEE se valora muy positivamente la implicación de los distintos grupos de interés en la función estratégica a través de la Comisión de Estudio de Biblioteca creada con motivo del traslado de la Biblioteca a las nuevas instalaciones.</p>
<b>1d) Dirección motiva, apoya y reconoce el desempeño del personal de la biblioteca</b>
<p>El personal de la Biblioteca valora positivamente el ambiente de trabajo, incluyendo los niveles de motivación, pero se valora negativamente la inexistencia de un plan de formación específico para Biblioteca, cuya institución es una de las propuestas de mejoras hechas por el CEE en relación con este criterio.</p> <p>Por otra parte, el que no se elaboren planes operativos anuales imposibilita que pueda existir una evaluación el desempeño del personal en función del grado de cumplimiento de los objetivos y, por lo tanto, que pueda plantearse un plan de incentivos como se demanda por parte del personal de la Biblioteca.</p>

## 4.2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

### 2a) Necesidades y expectativas de los grupos de interés fundamentan política y estrategia

La Universidad Pablo de Olavide no ha concluido la elaboración de su plan estratégico y la Biblioteca aún no ha desarrollado planes operativos que le permitan formalizar su política y estrategia. No obstante, se pueden distinguir una serie de líneas de actuación que favorecen los intereses de los usuarios y que responden a las líneas programáticas de la Universidad.

Las conclusiones obtenidas a partir del actual proceso de evaluación permiten a la Biblioteca articular una política que se adecue a las características específicas de la organización así como sistematizar metas y objetivos de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

### 2b) Política y estrategia sustentadas en información procedente de medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad

La Biblioteca cuenta con una serie de canales formales de comunicación (Comisión de Biblioteca, Comisión de Estudio, etc) y con una serie de canales informales (buzones, encuentros, entrevistas, etc.) que le permiten recibir información del cumplimiento/satisfacción de las expectativas/necesidades de los usuarios. La Biblioteca también recoge datos periódicamente (Anuario Rebiun, Memoria Anual, etc.). No obstante, al no tener sistematizados sus objetivos, la información y los datos obtenidos no pueden aplicarse a la medición del grado de cumplimiento de los mismos, aunque se tengan en cuenta para trazar las líneas de actuación y valorar su adecuación.

### 2c) Política y estrategia se documentan, revisan y actualizan

Las líneas de actuación de la Biblioteca han evolucionado en función de la retroalimentación que ha recibido de los usuarios y para minimizar u obtener ventaja de los cambios producidos en el entorno (información, métodos de aprendizaje, etc.).

No obstante, estos cambios, que no responden a un procedimiento establecido de revisión y actualización, no están documentados formalmente y sólo pueden seguirse por fuentes indirectas (actas de Comisión de Biblioteca, etc.).

### 2d) Despliegue de la política y estrategia mediante esquema de procesos clave

Los procesos clave están identificados, aunque no están formalizados, y son coherentes con las líneas de actuación seguidas por la Biblioteca.

### 2e) Comunicación e implantación de la política y estrategia

Se considera necesario que la Biblioteca inicie una nueva etapa, aprovechando el proceso de evaluación, dirigida a articular y formalizar su política y estrategia, a implantar planes de mejora que deriven del análisis de los resultados, a sistematizar la recogida y el análisis de datos, a implantar un plan formal de comunicación, así como a instituir mecanismos de evaluación periódica. Todo ello, haciendo partícipes a todos los implicados, personal y usuarios, y buscando el consenso de la comunidad universitaria.

#### 4.3. GESTIÓN DE PERSONAL

##### **3a) La Gestión de Personal es objeto de planificación y mejora**

Según el CEE, hay una buena planificación del personal desde la Biblioteca, aprovechando su experiencia y capacidad y adaptándola a las necesidades de la Biblioteca, ello a pesar de la escasez de recursos ya que no existe un número adecuado de personas para cumplir las metas y objetivos de una biblioteca de estas características.

Por otra parte, aunque aún no existe un organigrama, existe una división de tareas de tipo funcional. De cualquier forma, hay que señalar que la asignación de funciones y responsabilidades no está clara a todos los niveles.

El Comité de Evaluación Externa, que califica de clara debilidad la escasez de personal, hace constar en su informe la profesionalidad del personal de biblioteca en sus distintos niveles así como su capacidad para llevar a cabo las diversas tareas y valora positivamente su distribución flexible y versátil.

No existe un documento que recoja las responsabilidades legales y éticas del personal conforme a los principios de la deontología profesional del ámbito de las bibliotecas,

##### **3b) Potenciación de experiencia y capacidades del personal y adaptación a las necesidades de la biblioteca**

La inexistencia de un plan específico de formación continua del personal de biblioteca y la necesidad de diseñarlo, dotarlo y desarrollarlo es una constante en los informes interno y externo.

Se valora positivamente el fomento y la práctica del trabajo en equipo y la colaboración entre el personal.

##### **3c) Los objetivos para el personal y el desempeño de sus funciones se negocian y se revisan continuamente**

La BUPO no cuenta con procedimientos de valoración y de ayuda al personal orientados a mejorar los resultados globales de la Biblioteca.

La Biblioteca, al igual que el resto de la Universidad, carece de un sistema de evaluación del personal ni de incentivos reglamentados.

##### **3d) Promoción de implicación y participación de todo el personal en la mejora continua; se reconoce el desempeño y se faculta al personal para tomar decisiones**

El personal se implica y participa en la mejora continua de los servicios, aunque no existen cauces reglamentados de participación y se le faculta para tomar decisiones, si bien no existen mecanismos para evaluar la eficacia de esta delegación.

##### **3e) Promoción de diálogo multidireccional eficaz entre el personal, así como su satisfacción en el desempeño de las funciones**

La BUPO cuenta con toda una serie de mecanismos de comunicación interna si bien es necesario sistematizar su uso, integrándolos en un plan de comunicación interna que incentive la participación de todo el personal en el diseño y gestión de los servicios.

#### 4.4. ALIANZAS Y RECURSOS

##### 4ª) Gestión de las alianzas

La gestión que hace la Biblioteca de los recursos de los que dispone es eficiente y existe una relación muy satisfactoria con respecto a los medios de los que se dispone. El CEE considera que la BUPO debe hacer ahora un esfuerzo por mejorar sus resultados globales dentro del conjunto del sistema de bibliotecas universitarias españolas y tender, en la medida de lo posible, a cumplir estándares internacionales.

Se valora positivamente la gestión de las alianzas establecidas por la Biblioteca que redundan en claras ventajas para toda la comunidad universitaria, considerándose especialmente valiosa la participación en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía

##### 4b) Gestión de los recursos económicos y financieros

La BUPO cuenta con presupuesto para la adquisición de recursos de información, es responsable de su ejecución y de la rendición de cuentas y en los últimos años han disminuido paulatinamente las desviaciones presupuestarias. El presupuesto destinado por la Universidad a la Biblioteca ha estado por encima de la media de Rebiun en los últimos años, aunque ha sufrido un recorte drástico en el 2003 que de prolongarse en el tiempo puede poner en peligro la política de desarrollo de la colección seguida hasta ahora.

Por otra parte, hay que señalar que la implantación de nuevas titulaciones no ha ido acompañada del necesario aumento del presupuesto y que no existe un compromiso de la Universidad de destinar un porcentaje fijo de su presupuesto a la financiación de la Biblioteca.

##### 4c) Gestión de edificios, equipos y materiales

La política de gestión de la colección se considera adecuada, incluyendo los mecanismos utilizados por la Biblioteca para compensar su limitada capacidad de compra debida a su tamaño reducido en personal y alumnos (participación en el CBUA, desarrollo del PI, etc.).

El edificio de biblioteca merece una alta valoración desde el punto de vista estético y funcional, si bien se observan algunas deficiencias, señaladas en el IA y comentadas por los asistentes a las audiencias. Algunas de ellas se pueden resolver a corto/medio plazo y así se recoge en las propuestas de mejora y otras deberán esperar a la prevista ampliación del edificio. Se recomienda la participación del personal de la Biblioteca en la planificación de los nuevos espacios.

Se considera conveniente el aumento de la infraestructura tecnológica para optimizar el acceso a la información electrónica.

##### 4d) Gestión de la tecnología

La valoración que se hace de la gestión de la tecnología es muy alta. Se considera que la BUPO cuenta con importantes recursos tecnológicos para atender sus servicios.

La Biblioteca realiza actividades de formación y ha creado herramientas de formación no presencial, no obstante es necesario dedicar una mayor atención al área de formación de usuarios.

Por otra parte, el CEE considera prioritario la creación del servicio de referencia e información bibliográfica del que actualmente carece la BUPO.

##### 4e) Gestión de la información y del conocimiento

La BUPO dispone de diversos instrumentos para facilitar la comunicación con los distintos grupos de usuarios y para facilitar la comunicación interna, a pesar de ello y, como se ha dicho anteriormente, es necesario ampliar y sistematizar el uso de las diferentes herramientas integrándolas en un plan de comunicación.

Se valora positivamente las políticas de protección de datos personales y de propiedad intelectual de la institución.

#### 4.5. PROCESOS

##### 5a) Diseño y gestión sistemática de los procesos

La BUPO tiene identificados los procesos y la centralización de los mismos facilita un alto grado de cohesión y normalización de los mismos, pero sólo ha documentado parte de los procedimientos de trabajo. Es necesario que la Biblioteca haga un esfuerzo por mejorar la documentación de estos procedimientos y sistematizar su revisión, si bien habrá de valorar la relación coste/beneficio.

El CEE percibe desequilibrada la atención a los procesos frente a los servicios ya que la BUPO carece de un servicio de referencia e información bibliográfica que es fundamental en una biblioteca universitaria.

##### 5b) Aplicación de procesos innovadores que generan mayor valor añadido para satisfacción del cliente

Se valora positivamente la implementación de procesos innovadores y la adaptabilidad y disponibilidad del personal, pero de nuevo se observa que no existe un plan de formación continua que facilite la adquisición de nuevas habilidades así como la falta de una evaluación sistemática de los resultados obtenidos con la introducción de nuevos procesos.

##### 5c) Diseño y desarrollo de servicios se basan en necesidades y expectativas de clientes

El desarrollo de nuevos productos y servicios no está basado en estudios sistemáticos de usuarios, pero sí responde a la detección de las necesidades y expectativas a partir de distintas fuentes. No obstante es necesario sistematizar la recogida y el análisis de datos y su aplicación al re/diseño de productos y servicios.

##### 5d) Producción, distribución y servicio de atención de productos y servicios

La Biblioteca no cuenta con un plan de comunicación, marketing, y distribución de productos y servicios a los clientes usuales y potenciales. Sin bien utiliza diversos canales de comunicación valorados positivamente por los mismos.

Al CEE le merece especial interés el proyecto de Referencia Virtual diseñado por la Biblioteca, cuya posible implementación califican de mejora muy relevante.

#### 4.6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

##### 6a) Medidas de percepción

Según se recoge en el apartado 3 de este informe, *Valoración de contrato entre los procesos de evaluación interno y externa*, es en este subcriterio en el que se produce una mayor diferencia entre la valoración que hace el CIE, basada fundamentalmente en los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios, y la valoración cuantitativa que hace el CEE, ya que éste debe tener en cuenta en su evaluación, de acuerdo con la metodología empleada, la existencia de procedimientos sistemáticos de medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.

No obstante, el CEE señala que, de acuerdo con los datos de las encuestas y con los resultados de las audiencias, los logros que alcanza la organización en relación con la satisfacción de los destinatarios de las actividades que realiza, merecen una valoración muy alta.

##### 6b) Indicadores de rendimiento

La Biblioteca necesita ampliar y normalizar la batería de indicadores que utiliza actualmente para controlar sus procesos y medir el funcionamiento de sus servicios. El uso sistemático de indicadores y medidas de satisfacción debe ir asociado al establecimiento de procedimientos formales de revisión de objetivos y estándares según los datos obtenidos.

#### 4.7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

##### 7a) Medidas de percepción

La BUPO no utiliza de forma sistemática técnicas de medición de satisfacción del personal. Hasta ahora, sólo se ha realizado una encuesta, en relación con el proceso de evaluación, en la que ha participado el 100% de la plantilla y que ha evidenciado, entre otros aspectos, su insatisfacción con la política de formación y promoción del personal de la Biblioteca.

En esta misma línea, el CEE valora negativamente la inexistencia de un plan de formación que se organice teniendo en cuenta necesidades y objetivos en relación con la cualificación del personal de biblioteca.

##### 7b) Indicadores de rendimiento

La BUPO no cuenta con indicadores que le permitan medir la satisfacción de su personal, compararla con la de otros servicios y utilizar los datos obtenidos en el diseño/rediseño de las líneas de actuación. Por ello, es necesario sistematizar los procedimientos de recogida de datos para medir la satisfacción del personal e iniciar procedimientos formales de revisión de objetivos y estándares según los datos obtenidos.

#### 4.8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

##### 8a) Medidas de percepción

No existe un plan sistemático de medición de los resultados en la sociedad basado en medidas de percepción.

El CEE señala la inquietud existente en el seno de la Biblioteca por establecer relaciones con empresas e instituciones así como por atender demandas de usuarios externos como evidencia la diversidad de convenios entre la Biblioteca y usuarios externos. Así mismo valora muy positivamente el esfuerzo de la Biblioteca por albergar actividades artísticas y culturales.

##### 8b) Indicadores de rendimiento

No existe un plan de indicadores de rendimiento para evaluar el impacto de la BUPO en la sociedad ya que, si bien se han identificados algunos de ellos, no han tenido un seguimiento continuado ni su evaluación se ha utilizado para diseñar nuevas líneas de actuación o modificar las ya existentes.

#### 4.9. RESULTADOS CLAVE

##### 9a) Medidas de percepción

La BUPO ha identificado y conoce los resultados de los procesos principales, resultados que han experimentado una tendencia notablemente positiva en el periodo objeto de evaluación. Sin embargo y, como se ha señalado anteriormente, la Biblioteca ha centrado sus esfuerzos en el desarrollo de la colección y la puesta en marcha de los servicios, lo que ha dificultado la formalización y sistematización de políticas y estrategias acordes con metas y objetivos.

La Biblioteca no aplica procedimientos formales y sistemáticos para medir la percepción de los usuarios, no obstante, ha revisado y priorizado sus líneas de actuación en función del análisis de las opiniones y expectativas expresadas por los usuarios a través de los diversos canales de comunicación establecidos por la BUPO.

##### 9b) Indicadores de rendimiento

La Biblioteca no aplica procedimientos formales y sistemáticos para medir los resultados clave en términos de eficacia y eficiencia.

**5. Síntesis de la evaluación: Fortalezas y debilidades**

<b>SINTESIS DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>		
<b>Biblioteca universitaria</b>	<b>Universidad Pablo de Olavide de Sevilla</b>	<b>Convocatoria de 2002</b>
<b>PUNTOS FUERTES</b>		<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>CRITERIO 1</b>		
1. La Biblioteca es receptiva a las necesidades de la comunidad universitaria	1. La BUPO no ha elaborado documentos de planificación anual o plurianual	
2. Hay un alto grado de compromiso entre el personal de la biblioteca por proporcionar servicios de calidad	2. No se realizan estudios para evaluar la satisfacción de los usuarios	
3. Buena disposición y capacidad de adaptación del personal de biblioteca a las innovaciones	3. La estructura organizativa de la BUPO y sus distintos niveles de responsabilidad no están reconocidos formalmente	
4. Fomento por parte de la dirección de las iniciativas de mejora y del trabajo en equipo	4. No existe un órgano de coordinación bibliotecaria que facilite la participación del personal en la gestión de Biblioteca.	
5. Buen nivel de integración de la biblioteca en la Universidad	5. No existe un plan de comunicación formalmente establecido de la BUPO	
6. Existen mecanismos de comunicación Usuarios-Biblioteca y están bien valorados por la comunidad universitaria	6. La escasez de personal y el volumen de trabajo de la biblioteca impide que se pueda dedicar tiempo de manera formal a los aspectos de planificación, gestión y evaluación	
7. La dirección estimula, apoya y fomenta una cultura de gestión de la calidad basada en los valores de excelencia	7. Se percibe en el personal la demanda de una mayor sensibilidad de Gerencia hacia las necesidades planteadas por el personal de la Biblioteca.	
8. Existe un buen clima de comunicación entre la dirección y el personal, aunque no exista un plan de comunicación formal		
9. El personal de la biblioteca tiene confianza en las decisiones que toma la dirección		
10. El personal de la biblioteca se identifica con los valores y objetivos de la institución, hacia la que manifiesta un fuerte sentido de pertenencia		
11. Implicación de grupos de interés en la función estratégica a través de la comisión de estudio de la biblioteca		
12. Se impulsan proyectos de colaboración con los departamentos y facultades de la Universidad, así como con la Junta de Andalucía		
13. La dirección de la biblioteca tiene un gran interés porque se instituyan cursos de formación específicos para la biblioteca, aunque no se hayan conseguido los resultados deseados		

CRITERIO 2	
1. Existe una Comisión de Biblioteca donde están representados los distintos tipos de usuarios y que puede facilitar su participación en el diseño/despliegue de la política y estrategia.	1. La BUPO no ha elaborado documentos de planificación anual o plurianual.
2. Existen mecanismos de comunicación Usuarios/Biblioteca y éstos están bien valorados por la comunidad universitaria.	2. No se realizan estudios de usuarios/clientes potenciales.
3. La biblioteca es receptiva a las necesidades de la comunidad universitaria	3. No se realizan estudios para evaluar la satisfacción de los usuarios.
4. La existencia de una Dirección General de Biblioteca y Nuevas Tecnologías facilita la comunicación entre la BUPO y los órganos de gobierno de la UPO y la alianza estratégica con el Centro de Informática y Comunicaciones.	4. No se dispone de un conjunto eficaz de indicadores para sustentar el diseño de la política y la estrategia.
5. Flexibilidad de la plantilla como equipo para adaptarse a los cambios	5. La identificación de puntos fuertes y débiles, áreas de mejora y procesos clave no está sistematizada y documentada.
6. Orientación del organigrama informal tanto a funciones como a proyectos	6. No existe un plan de comunicación formalmente establecido de la BUPO.
7. Buena organización, planificación y gestión de los recursos	7. No existe un órgano de coordinación bibliotecaria que facilite la participación del personal en la gestión de la Biblioteca.
8. Gran compromiso, dedicación y competencia por parte de la dirección de la Biblioteca y del personal	
9. Visión de la dirección de la Biblioteca	

CRITERIO 3	
1. Los usuarios se muestran satisfechos con la atención y ayuda que reciben del personal de la Biblioteca	1. La BUPO no ha elaborado documentos de planificación anual o plurianual.
2. El clima laboral positivo para el trabajo en equipo y la cooperación	2. Plantilla insuficiente
3. La motivación del personal para la mejora de los servicios.	3. Falta de consolidación de los puestos de trabajo en el momento de la realización del informe de autoevaluación.
4. Fomento de la cultura de la calidad en el personal por parte de la Dirección de la BUPO	4. Puestos de trabajo con niveles más bajos que en el resto de las universidades Andaluzas.
5. Funcionamiento ágil de los cauces de comunicación multidireccional	5. La estructura organizativa de la BUPO y sus distintos niveles de responsabilidad no están reconocidos formalmente
6. La delegación de toma de decisiones	6. No hay manual de funciones

7. Profesionalidad del personal de la biblioteca	7. No se han diseñado todos los procedimientos ni se han recogido en un manual de procedimientos
8. Flexibilidad y versatilidad de la plantilla	8. No existe un órgano de coordinación bibliotecaria que facilite la participación del personal en la gestión de biblioteca.
	9. No existe un plan de comunicación formalmente establecido de la BUPO que incentive la participación de todo el personal en el diseño y gestión de los servicios.
	10. Inexistencia de un plan específico de formación continua de Biblioteca.
	11. Falta de reglamentación de incentivos personales o colectivos.
	12. Falta de un plan de comunicación de la Universidad especialmente necesario en el caso de los servicios.
	13. No existen bolsas de trabajo para todas las categorías laborales.
	14. Falta un documento de responsabilidades legales y éticas del personal de la BUPO.

**CRITERIO 4**

1. La integración de la BUPO en el CBUA le proporciona una mayor visibilidad institucional, una mayor difusión de sus recursos y servicios, rentabilizar recursos, beneficiarse del intercambio y cooperación profesional y la futura puesta en marcha de un Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas junto con un sistema cooperativo de circulación de documentos.	1. La biblioteca no mantiene alianzas con organizaciones empresariales y profesionales de su entorno.
2. Incremento de inversión en recursos electrónicos.	2. La biblioteca no cuenta con fuentes de financiación externa a la Universidad.
3. Biblioteca única para la Universidad y gestión centralizada	3. El actual presupuesto ordinario de la Biblioteca es insuficiente y no estable.
4. Amplia oferta de recursos electrónica desde la página web de la biblioteca y accesibles de forma remota.	4. La BUPO no tiene Normativa de Adquisiciones.
5. Infraestructura informática y de comunicaciones.	5. La hemeroteca de la UPO ocupa un lugar provisional hasta la ampliación del Edificio
6. El software de gestión bibliotecaria INOPAC ofrece grandes prestaciones e integra distintos servicios.	6. La señalización interior de la biblioteca es deficiente
7. Todos los fondos están informatizados.	7. No se hacen estudios de usuarios ni de evaluación de la colección de forma sistemática.

8. La Biblioteca protege la información de carácter personal y se adecua a la legislación vigente en materia de Copyright y Propiedad Intelectual.	8. No se realizan inventarios periódicamente.
9. Comunicación fluida con el Centro de Informática y Comunicaciones en el Servicio de infraestructuras.	9. El módulo de préstamos interbibliotecarios de INNOPAC no resulta adecuado a las necesidades de la biblioteca.
10. Potencialidad de crecimiento espacial en un edificio de por sí emblemático	10. Inexistencia de procesos de homologación/acreditación de proveedores.
	11. Insuficiente dotación, hasta el 2004, de las partidas presupuestarias especiales para la adquisición de recursos bibliográficos por implantación de nuevas titulaciones.
	12. Problemas de climatización y aparcamiento
	13. La biblioteca se percibe por parte de los usuarios como desintegrada urbanísticamente respecto al resto del Campus

#### CRITERIO 5

1. Existencia de manuales de distintos procedimientos.	1. La BUPO no ha elaborado documentos de planificación anual o plurianual.
2. Implicación y motivación de la plantilla de Biblioteca.	2. La Biblioteca no tiene Reglamento.
3. Herramientas técnicas para establecer comunicación entre usuarios/Biblioteca	3. La estructura organizativa de la BUPO y sus distintos niveles de responsabilidad no están reconocidos formalmente
4. Adecuada centralización de procesos	4. Plantilla Insuficiente.
5. Práctica habitual de <i>benchmarking</i>	5. No están sistematizados todos los procedimientos de trabajo ni se han recogido en un manual de procedimiento.
6. Proyecto de Servicio de Referencia Virtual	6. No existe un plan sistemático de comunicación e información entre los diferentes Servicios de la UPO.
7. Flexibilidad y versatilidad de la plantilla para asumir nuevas funciones	7. No existe un plan de marketing de productos y servicios.
	8. No existe un órgano de coordinación bibliotecaria que facilite la participación del personal en la gestión de Biblioteca y que coordine la comunicación interna.
	9. Falta de indicadores aplicables a la evaluación de los distintos procesos.
	10. No se realizan estudios sistemáticos de usuarios/clientes, tanto en lo que se refiere a los miembros de la comunidad universitaria como a los usuarios externos.
	11. La biblioteca no tiene servicio de referencia y orientación bibliográfica

	12.La biblioteca carece de un plan de formación continua para el personal
	13.La biblioteca carece de un plan de formación continua para el personal

**CRITERIO 6**

1. La importancia de la Biblioteca para los usuarios.	1. No existen instrumentos para medir de forma regular la satisfacción de los usuarios
2. La mejora continua de todos los servicios en los últimos años.	2. Infrautilización de la colección.
3. Gran nivel de disponibilidad y motivación del personal de la BUPO para dar un buen servicio y desarrollar nuevos servicios.	3. Insuficiencia operativa de los indicadores que hasta el momento utiliza la BUPO para evaluar el funcionamiento de sus servicios.
4. Integración de la BUPO en el CBUA.	4. Insuficiente desarrollo y adaptación del módulo de estadísticas del SIGB INNOPAC (Innovative Interfaces), a las necesidades concretas de la BUPO, especialmente en lo que concierne a los recursos electrónicos que actualmente conforman más de la mitad de la colección de la BUPO.
5. Alta satisfacción de los usuarios con respecto a la atención directa por parte del personal.	5. Falta de medios para contabilizar el uso de la colección en el servicio de consulta en sala.
6. Alta satisfacción de los usuarios con respecto al Servicio de préstamo domiciliario	6. Plantilla insuficiente para atender a servicios como la formación de usuarios y el de referencia e información bibliográfica
7. Alta satisfacción de los usuarios con respecto a la Web y catálogo de la Biblioteca	7. Señalización insuficiente.
8. Alta satisfacción de los usuarios con la accesibilidad y disponibilidad de la colección	8. Falta de espacio para los usuarios, la colección y los servicios.
9. Alta satisfacción de los usuarios con la propia colección bibliográfica	9. Excentricidad del edificio de la Biblioteca en el campus y deficientes comunicaciones (de éste con los núcleos urbanos y de aquel dentro del campus).
10. Alta satisfacción de los usuarios con el nuevo edificio de Biblioteca	10.Inexistencia de un procedimiento formal de recogida, atención y tratamiento de las quejas y sugerencias de los usuarios.
11. Una potente y ágil infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones.	11.Infrautilización de los equipos audiovisuales de la mediateca.
	12.Inexistencia de programas de formación continuada de usuarios, adaptada a los ciclos, ritmos y necesidades de las distintas titulaciones.

	13. Funcionamiento deficiente del mantenimiento del servicio de reprografía.
	14. Baja satisfacción de los alumnos de primer y segundo ciclo con el límite de documentos que pueden sacar en préstamo y con el periodo de préstamo de los mismos.
	15. Baja satisfacción de los alumnos de tercer ciclo con el servicio de Préstamo Interbibliotecario
	16. Baja satisfacción del PDI con respecto al procedimiento de adquisiciones del material bibliográfico.
	17. El PAS hace un uso limitado de los recursos de información y de los servicios de Biblioteca.
	18. Baja satisfacción del PDI de los Departamentos de Humanidades y Derecho Público.
	19. Menor nivel de satisfacción del PDI de los Departamentos de Humanidades y Derecho Público con respecto a Biblioteca, en relación con el nivel medio de satisfacción del resto del PDI.

**CRITERIO 7**

1. La alta implicación del personal con el proceso de evaluación de la calidad, reflejada en la participación del 100% del mismo en las encuestas.	1. No se han establecido métodos para medir el grado de satisfacción del personal.
2. Alta valoración de los medios informáticos con los que cuenta el personal para realizar su trabajo.	2. Inexistencia de un procedimiento formal de recogida, atención y tratamiento de las quejas y sugerencias de los usuarios.
3. La motivación del personal es alta y hay un gran interés por dar un servicio de calidad a los usuarios.	3. Insuficientes indicadores de rendimiento.
4. Alto grado de motivación, versatilidad y adaptabilidad a los cambios de la plantilla de la BUPO.	4. Desconocimiento de los objetivos de mejora.
5. Esfuerzo de la dirección y del personal por suplir la falta de una política de formación del personal bibliotecario por parte de la Universidad.	5. Insatisfacción del personal ante la política de formación
	6. Estrés laboral
	7. Estrés laboral

CRITERIO 8	
1. La integración de la BUPO en el CBUA le proporciona una mayor visibilidad institucional, una mayor difusión de sus recursos y servicios, beneficiarse del intercambio y cooperación profesional y la futura puesta en marcha de un Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas junto con un sistema cooperativo de circulación de documentos.	1. El campus está en la periferia de Sevilla y los medios de transporte públicos son insuficientes.
2. El amplio marco de convenios firmados por la UPO con instituciones y entidades de todo tipo (social, económico, etc.). Especialmente, el Ministerio del Interior (Dirección General de la Guardia Civil) y el Centro Andaluza de Biología del Desarrollo (CABD).	2. La dotación de personal y su carga de trabajo dificulta en gran medida la formación y participación en cursos y congresos, así como cualquier labor de investigación y/o publicación.
3. Una buena infraestructura tecnológica de comunicaciones (internet, correo-e, mensajería SMS).	3. Nos se han hecho estudios sistemáticos y continuados de usuarios potenciales externos (necesidades y hábitos informativos, número y diversidad de los usuarios que sólo hacen uso de la sala de consulta etc.)
4. Administración y diseño de la página web de la BUPO desde la propia Biblioteca.	4. No ha sido posible aún abordar un programa orientado a la promoción social y evaluación del impacto social de la BUPO.
5. Numerosos programas de cooperación e intercambio de estudiantes y docentes con universidades europeas y americanas.	5. No está definida una política universitaria de servicios que determine quién puede ser considerado usuario y qué servicios de pueden y/o deben ofertar a distintos tipos de usuarios, y en qué condiciones.
6. El acuerdo de la BUPO con la Asociación Andaluza de Documentalistas en materia de formación del personal.	6. La biblioteca, no tiene o no ha desarrollado medio o programas de difusión propios para darse a conocer fuera de su propio campus, salvo la página web de la Biblioteca.
7. Las instalaciones de la BUPO constituyen un referente dentro del campus para la propia Administración Universitaria, con respecto a visitas institucionales, actos, entrevistas, reportajes de prensa, etc.	7. No existen acuerdos de colaboración de la BUPO con otras bibliotecas del entorno socioeconómico de la UPO.
	8. La BUPO no ha realizado estudios acerca de la viabilidad de ofrecer servicios al entorno empresarial y profesional de la UPO.
	9. Falta un plan de emergencia y seguridad, completar la formación del personal en evacuación, primeros auxilios, etc. Y la realización de simulacros.
	10. Insuficiente adaptación de las instalaciones y servicios a los usuarios minusválidos.
	11. Insuficiente adaptación de las instalaciones y servicios a los usuarios minusválidos.

CRITERIO 9	
1. Evolución positiva y continuada cuantitativa de los recursos y servicios.	1. La BUPO no ha elaborado documentos de planificación anual o plurianual
2. Alto nivel de satisfacción de los usuarios con la mayoría de recursos y servicios de la Biblioteca.	2. Inexistencia de estudios sistemáticos de usuarios (necesidades y hábitos de información, expectativas, satisfacción, etc.).
3. Aumento de la oferta de recursos electrónicos.	3. No se ha hecho un seguimiento y evaluación formales de la eficiencia de los servicios, de la colección o del cumplimiento de los objetivos de la planificación.
4. Diseño de servicios no presenciales vía Internet y móviles SMS.	4. Inexistencia de un plan de evaluación, gestión y desarrollo de la colección.

	5. No existe un plan de comunicación de la BUPO formalmente establecido.
	6. Inexistencia de programas continuados y progresivos de formación de usuarios
	7. Inexistencia de servicios de información bibliográfica y de referencia planificados.

6. Plan de Mejora

	<p>PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA CONVOCATORIA 2002</p>	
---	--	---

ÁMBITO: BIBLIOTECA						
Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4) (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	META A CONSEGUIR (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad) (5)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
<b>1. LIDERAZGO</b>						
1.1	Desarrollar una planificación plurianual de la BUPO, en el marco del Plan Estratégico de la UPO.	M	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DIRECCIÓN TÉCNICA BUPO PERSONAL DE LA BUPO	SI/NO	Despliegue del Plan Estratégico de la UPO en la Biblioteca.	1 año, a partir de la publicación del Plan Estratégico de la UPO

1.2	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de estudios de usuarios que incluya la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Número de encuestas realizadas.</li> <li>• Número de reuniones mantenidas con distintos grupos de usuarios.</li> </ul>	Mejorar y sistematizar los procedimientos de recogida de datos para medir la satisfacción de los usuarios	2005 (Diseño) 2006(Implementación)
1.3	Reconocer formalmente la estructura organizativa de la BUPO y que esta quede reflejada, tanto en la Relación de Puestos de trabajo (RPT) como en el Reglamento que, de acuerdo con los Estatutos, debe redactarse		EQUIPO DE GOBIERNO COMISIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas recogidas en la RPT / Propuestas hechas por la Dirección Técnica de la BUPO</li> </ul>	Formalizar la estructura organizativa de la UPO.	
1.4	Crear un órgano de coordinación y de participación del personal de la Biblioteca en la gestión de la misma.	C	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Nº de reuniones celebradas / año</li> </ul>	Promover la participación del personal en la gestión de la Biblioteca	Enero 2005
1.5	Sistematizar los mecanismos de comunicación ya existentes, integrándolos en un plan de comunicación de la BUPO, que facilite la interacción entre la Biblioteca y usuarios y la gestión participativa del personal.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la planificación y la gestión de la BUPO.	2005
1.6	Reforzar y sistematizar los procesos de autoevaluación y evaluación, con el fin de incorporar el análisis a la planificación y gestión de la biblioteca	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de propuestas de mejora incorporadas a planes anuales y plurianuales.</li> </ul>	Mejorar la planificación y la gestión de la Biblioteca.	A partir de la elaboración del primer plan plurianual

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
2.1	Desarrollar una planificación plurianual de la BUPO, en el marco del Plan Estratégico de la UPO.	Véase en propuesta 1.1				
2.2	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de estudios de usuarios (internos/externos, activos/potenciales) que incluya la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.	Véase en propuesta 1.2				
2.3	Establecer y normalizar la obtención y explotación de un conjunto eficaz de indicadores que permita sustentar las decisiones relativas a la política y estrategia.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la planificación y la gestión de la Biblioteca.	2005 (Diseño) 2006 (Implementación)
2.4	Sistematizar y ampliar los mecanismos de comunicación ya existentes, integrándolos en un plan de comunicación de la BUPO, que facilite la interacción entre la Biblioteca y usuarios y la gestión participativa del personal.	Véase en propuesta 1.5				
2.5	Crear un órgano de coordinación y de participación del personal de la Biblioteca en la gestión de la misma.	Véase en propuesta 1.4				
2.6	Formalizar el enfoque funcional por objetivos y la política de flexibilidad funcional de la plantilla		EQUIPO DE GOBIERNO		Mejorar la planificación del personal y aprovechar su potencial.	

2.7	Diseñar un plan para que las funciones directivas relacionadas con la planificación estratégica —visión, objetivos, indicadores, etc.—, la evaluación y la motivación impliquen al conjunto del personal y sean asumidas por él formalmente, con el liderazgo y apoyo de la Dirección de la BUPO	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % del personal que participa activamente en la elaboración de los planes anuales y plurianuales de la BUPO.</li> <li>• Número de reuniones celebradas para elaborar los planes anuales y plurianuales de la BUPO.</li> </ul>	Fomentar entre todo el personal de la BUPO una cultura de gestión de la calidad.	Inicio de la elaboración de la planificación plurianual de la Biblioteca Véase 1.1
<b>3. GESTIÓN DE PERSONAL</b>						
3.1	Desarrollar una planificación plurianual de la BUPO, en el marco del Plan Estratégico de la UPO.			Véase en propuesta 1.1		
3.2	Dotar a la Biblioteca de personal suficiente para garantizar la calidad de los servicios existentes y poder prestar servicios que aún no pueden ofertarse, asociando a la planificación plurianual de la Biblioteca la dotación de personal necesaria. Y teniendo como referencia los ratios media personal/usuarios de la bibliotecas universitarias andaluzas.		EQUIPO DE GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de nueva dotación / Personal necesitado por la BUPO (especificado en los planes operativos anuales de la Biblioteca).</li> <li>• Mejora en los indicadores 2 y 3 de la tabla de indicadores de rendimiento generales del Anexo 4.</li> </ul>	Hacer posible el cumplimiento de los planes operativos y mejorar la gestión de la UPO.	
3.3	Reducir el tiempo transcurrido entre la interinidad o eventualidad y la consolidación del puesto de trabajo.		EQUIPO DE GOBIERNO ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio transcurrido entre el nombramiento como funcionario interino o personal laboral eventual y la convocatoria del proceso selectivo.</li> </ul>	Mejorar la gestión del personal. Mejorar la satisfacción del personal.	

3.4	Reconocer formalmente la estructura organizativa de la BUPO y que esta queda reflejada, tanto en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que va a elaborarse próximamente como en el Reglamento que, de acuerdo con los estatutos deben redactarse.	Véase en propuesta 1.3				
3.5	Elaborar un manual de funciones del personal de la Biblioteca.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE BIBLIOTECA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	SI/NO	Mejorar la gestión del personal. Mejorar la satisfacción del personal.	Noviembre 2005
3.6	Completar el diseño de los procedimientos y sistematizarlos en un manual de procedimientos.	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE BIBLIOTECA	SI/NO	Mejorar la gestión de la Biblioteca.	2006
3.7	Crear un órgano de coordinación y de participación del personal de Biblioteca en la gestión de la misma.	Véase en propuesta 1.4				
3.8	Sistematizar la celebración de reuniones entre la dirección y el personal.	C	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL DE BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de reuniones mantenidas entre la Dirección y el personal de la BUPO</li> </ul>	Fomentar. La participación del personal en la gestión de la Biblioteca. Mejorar la satisfacción del personal.	De manera continuada a partir de la publicación de este informe.
3.9	Sistematizar y ampliar los mecanismos ya existentes, integrándolos en un plan de comunicación de la BUPO que incentive la participación de todo el personal en el diseño y gestión de los servicios.	Véase en propuesta 1.5				

3.10	Diseñar, dotar y desarrollar un plan específico de formación continua del personal de la BUPO.	M	EQUIPO DE GOBIERNO DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO UNIDAD DE FORMACIÓN DEL PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Indicadores de formación de la tabla de indicadores de rendimiento de personal del Anexo 4.</li> </ul>	Mejorar y actualizar las capacidades del personal.	2005
3.11	Reglamentar los incentivos laborales del personal de la BUPO, incluida la participación en los procesos de evaluación y mejora de la calidad.		GERENCIA VICEGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la gestión del personal.	
3.12	Diseñar un plan de comunicación de la UPO que facilite la coordinación de los distintos servicios.		EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Mejorar la gestión de la UPO.	
3.13	Elaborar el Reglamento de la BUPO.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL DE LA BUPO COMISIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	SI/NO	Crear un marco normativo de funcionamiento y relación con los usuarios.	2005
3.14	Crear bolsas de trabajo para todas las categorías.		GERENCIA VICEGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de bolsas creadas / Nº de bolsas posibles</li> </ul>	Mejorar la planificación y gestión del personal	
3.15	Elaborar un documento claro de responsabilidades legales y éticas del personal	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE BIBLIOTECA ASESORÍA JURÍDICA DE LA UPO	SI/NO	Mejorar la jerarquía de valores, definir el marco de principios legales y especificar responsabilidades legales y éticas del personal	2006

3.16	Formalizar la evaluación del rendimiento del personal. Diseñar una batería de indicadores de rendimiento relativos al personal que permitan documentar la toma de decisiones.	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL DE BIBLIOTECA	SI/NO	Mejorar la planificación del personal	2006
3.17	Fomentar el clima de confianza y mejorar la comunicación entre la Gerencia y el personal de la biblioteca	M	GERENCIA DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de reuniones mantenidas entre la Gerencia y la Dirección Técnica de Biblioteca.</li> </ul>	Mejorar la gestión del personal de la Biblioteca.	2005
<b>4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>						
4.1	Fomentar relaciones y convenios con organizaciones empresariales o profesionales de su entorno.	L	EQUIPO DE GOBIERNO DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de nuevos acuerdos o convenios.</li> </ul>	Iniciar el establecimiento de alianzas con el entorno socioeconómico.	2006
4.2	Buscar fuentes de financiación externa	L	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>% del presupuesto global de la Biblioteca.</li> </ul>	Diversificar las fuentes de financiación del la BUPO.	2005-2006
4.3	Dotar a la BUPO de un presupuesto estable que garantice la disponibilidad de unos recursos de información básicos (bibliografía del curso, publicaciones periódicas, materiales de investigación etc.).		EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Garantizar el mantenimiento de la colección y la prestación de servicios de información básicos.	

4.4	Elaborar anualmente, en la Comisión Técnica de Biblioteca y conforme a los planes operativos, la propuesta de presupuesto de la BUPO.	M	COMISIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	SI/NO	Mejorar la gestión del presupuesto.	2005 (para presupuesto 2006)
4.5	Elaborar una Normativa de Adquisiciones	C	DIRECCIÓN TÉCNICA BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE BIBLIOTECA COMISIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	SI/NO	Mejorar la gestión de la gestión del servicio de adquisiciones. Mejorar la satisfacción de los docentes con la Biblioteca.	2004
4.6	Construir las siguientes fases del edificio de Biblioteca.		EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Adecuar las instalaciones al aumento del número de usuarios y a la demanda de nuevos servicios (ETC)	
4.7	Dotar a la Biblioteca de una señalización completa.		EQUIPO DE GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• % de cumplimiento de las propuestas de señalización hechas por la Biblioteca.</li> </ul>	Facilitar el acceso y uso de las instalaciones de Biblioteca.	
4.8	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de estudios de usuarios (internos/externos, activos/potenciales) que incluya la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.	Véase en propuesta 1.2				
4.9	Establecer y normalizar la obtención y explotación de un conjunto eficaz de indicadores que permita hacer un seguimiento y evaluar los servicios y la colección.	Véase en propuesta 2.3				
4.10	Establecer un plan de inventario de fondos bibliográficos	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la gestión de la colección.	2006

4.11	Mejorar las prestaciones del módulo de Préstamo Interbibliotecario de Innopac/Millennium o en su caso adquirir e implementar otro programa para la gestión del préstamo interbibliotecario.	M	DIRECTOR GENERAL DE BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la gestión del servicio de Préstamo Interbibliotecario.	2005
4.12	Hacer un concurso de homologación de proveedores.	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO UNIDAD DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	SI/NO	Mejorar la gestión del servicio de adquisiciones.	2006
4.13	Integrar urbanísticamente la biblioteca en el eje paisajístico del Campus		EQUIPO DE GOBIERNO SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de ejecución del proyecto existente.</li> </ul>	Mejorar la accesibilidad de las instalaciones.	
4.14	Mejorar climatización		SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de quejas de usuarios y miembros del personal / mes.</li> <li>• Número de solicitudes de servicio relacionadas con la climatización / mes.</li> </ul>	Mejorar las condiciones de uso de las instalaciones.	
4.15	Mejorar silencio	C	COMUNIDAD DE USUARIOS PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO PERSONAL DE SERVICIO Y VIGILANCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de quejas de los usuarios / mes.</li> </ul>	Mejorar las condiciones de uso de las instalaciones.	De manera continuada desde la publicación de este Informe
4.16	Diversificar proveedores para necesidades especiales	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de nuevos proveedores especializados</li> </ul>	Mejorar la gestión del servicio de adquisiciones.	De manera continuada desde 2005

4.17	Prever las necesidades de las nuevas titulaciones e incluir en el presupuesto de la BUPO partidas específicas para dotarlas de recursos bibliotecarios se refiere.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Dotar a las nuevas titulaciones de una colección básica de recursos de información.	De manera continuada desde 2005
4.18	Solucionar el problema del uso de los ordenadores en horas punta		DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA EQUIPO DE GOBIERNO CIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de quejas de los usuarios / mes.</li> <li>• Mejora en los indicadores 7 y 8 de la tabla de indicadores de rendimiento generales del Anexo 4.</li> </ul>	Adecuar el equipamiento de la BUPO al aumento de información electrónica y a la demanda de nuevos servicios (etc.).	
4.19	Mejorar la gestión de de las salas de trabajo en grupo, flexibilizando su uso.		COMISIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	SI/NO	Mejorar la gestión de las instalaciones.	2004
<b>5. PROCESOS</b>						
5.1	Desarrollar una planificación plurianual de la BUPO, en el marco del Plan Estratégico de la UPO.	Véase en propuesta 1.1				
5.2	Elaborar el Reglamento de la BUPO	Véase en propuesta 3.13				
5.3	Redactar una Carta de Servicios de la BUPO.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO COMISIÓN TÉCNICA DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la satisfacción de los usuarios con la Biblioteca. Favorecer el compromiso del personal con la gestión de la calidad.	2005

5.4	Reconocer formalmente la estructura organizativa de la BUPO y que ésta quede reflejada, tanto en el Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que va elaborarse próximamente, como en el Reglamento que, de acuerdo con los Estatutos, deben redactarse.	Véase en propuesta 1.3
5.5	Dotar a la Biblioteca de personal suficiente para garantizar la calidad de los servicios existentes y poder prestar servicios que aún no pueden ofertarse por falta de personal, atendiendo a los estudios elaborados por la propia Biblioteca, los estándares nacionales y la ratio media personal/usuarios de la bibliotecas universitarias andaluzas.	Véase en propuesta 3.2
5.6	Diseñar un plan de comunicación de la UPO que facilite la coordinación entre los distintos servicios.	Véase en propuesta 3.12
5.7	Sistematizar y ampliar mecanismos ya existentes, integrándolos en un plan de comunicación BUPO.	Véase en propuesta 1.5
5.8	Crear un órgano de coordinación y de participación del personal de Biblioteca en la gestión de la misma, y que coordine la comunicación interna.	Véase en propuesta 1.4
5.9	Completar el diseño de los procedimientos y sistematizarlos en un manual de procedimientos.	Véase en propuesta 3.6
5.10	Establecer y normalizar la obtención y explotación de un conjunto eficaz de indicadores que permita hacer un seguimiento y evaluar los servicios y la colección, así como sustentar las decisiones relativas a la política de estrategia.	Véase en propuesta 2.3

5.11	Agilizar los pagos a los proveedores		ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo medio transcurrido entre el vencimiento de la factura y la fecha de pago.</li> </ul>	Mejorar la gestión del presupuesto.	
5.12	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de estudios de usuarios que incluya la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.	Véase en propuesta 1.2				
5.13	Planificar, dotar y desarrollar un servicio de Información y Referencia, incluyendo un servicio de Referencia Virtual.	M	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Ofrecer un servicio básico en todas las bibliotecas universitarias adaptado a las nuevas necesidades de los usuarios.	2005 Condicionada al cumplimiento de la propuesta 3.2
5.14	Diseñar, dotar y desarrollar un plan específico de formación continua del personal de la BUPO.	Véase en propuesta 3.10				
<b>6. RESULTADOS EN LOSCLIENTES</b>						
6.1	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de estudios de usuarios que incluya la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.	Véase en propuesta 1.2				
6.2	Desarrollar una planificación plurianual de la BUPO, en el marco del Plan Estratégico de la BUPO.	Véase en propuesta 1.1				
6.3	Sistematizar y ampliar los mecanismos ya existentes, integrándolos en un plan de comunicación de la BUPO, que facilite la interacción entre la Biblioteca.	Véase en propuesta 1.5				

6.4	Establecer y normalizar la obtención y explotación de un conjunto eficaz de indicadores que permita hacer un seguimiento y evaluar los servicios y la colección	Véase en propuesta 2.3				
6.5	Solicitar mejoras del Módulo de la Administración y Estadísticas de INNOPAC/Millennium a Innovative Interfaces, directamente y a través de GEUIN.	C	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la gestión de la Biblioteca.	Primer trimestre 2005
6.6	Adquirir el módulo del SIGB Millennium Access Plus para la gestión de recursos electrónicos.	C	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	SI/NO	Mejorar la gestión de los recursos electrónicos.	2004
6.7	Dotar a la Biblioteca de personal suficiente para garantizar la calidad de los servicios existentes y poder prestar servicios que aún no puedan ofertarse, asociando a la planificación plurianual de la Biblioteca la dotación de personal necesaria. Y teniendo como referencia los ratios medias personal/usuarios de las bibliotecas universitarias andaluzas.	Véase en propuesta 3.2				
6.8	Dotar la Biblioteca de una señalización completa: señalización y rotulación de estanterías, de servicios, elaboración de un directorio y plano general.	Véase en propuesta 4.7				
6.9	Construir las siguientes fases del edificio de Biblioteca.	Véase en propuesta 4.6				
6.10	Mejorar las comunicaciones entre la UPO y los núcleos urbanos, y entre la BUPO y el resto del campus.		EQUIPO DE GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios.</li> </ul>	Mejorar la accesibilidad de las instalaciones de la BUPO.	

6.11	Construir aparcamiento con un aforo adaptado a las plazas de la Biblioteca y el Edificio de Ciencias Ambientales.		EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Mejorar la accesibilidad de las instalaciones de la BUPO.	
6.12	Establecer un procedimiento de recogida, atención y tratamiento de quejas y sugerencias de los usuarios (canales, distribución a los servicios, tiempos y canales de respuesta, etc.)	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Nº de quejas y sugerencias recibidas</li> <li>• Nº de quejas y sugerencias recibidas / nº de quejas y sugerencias atendidas o tenidas en cuenta.</li> <li>• Tiempo medio de respuesta.</li> <li>• Número de cambios en los procedimientos, realizados a partir de las quejas y sugerencias de los usuarios.</li> </ul>	Mejorar la satisfacción de los usuarios con la Biblioteca. Favorecer el compromiso del personal con la gestión de la calidad.	2006
6.13	Diseñar un plan de promoción de los equipos y recursos audiovisuales.	C	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Número de reservas de puestos de audiovisuales / mes.</li> </ul>	Promocionar los equipos y los recursos audiovisuales entre los usuarios potenciales.	Primer trimestre 2005
6.14	Diseñar, dotar y desarrollar un programa continuado de formación de usuarios, coordinado con los programas de estudio e investigación de la UPO.	L	EQUIPO DE GOBIERNO DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Número de cursos ofertados por la BUPO.</li> <li>• Número de asistentes a los cursos.</li> <li>• Nivel de satisfacción de los asistentes con los cursos impartidos.</li> </ul>	Promover el conocimiento y el uso de los recursos de información como parte esencial del aprendizaje.	2006 Condicionada al cumplimiento de la propuesta 3.2

6.15	Reconocer y acreditar los cursos de formación de usuarios como actividades de libre configuración.		EQUIPO DE GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de cursos ofertados como actividades de libre configuración.</li> <li>• Número de asistentes a los cursos.</li> <li>• Nivel de satisfacción de los asistentes con los cursos impartidos.</li> </ul>	Promover el reconocimiento académico de la formación en el uso de recursos de información.	2006 Condicionada al cumplimiento de la propuesta 3.2
6.16	Aumentar el número de documentos disponibles para el préstamo, el límite de documentos que se pueden prestar por usuario y los plazos de préstamo conforme al crecimiento de la colección y del presupuesto dedicado a adquisiciones y en función de la demanda de los mismos especialmente en el caso de la bibliografía del curso	C	COMISIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA	SI/NO	Mejorar la gestión del servicio de préstamo. Mejorar la satisfacción de los usuarios con el servicio de préstamo.	Finales de 2004
6.17	Utilizar medios de pago más ágiles para el préstamo interbibliotecario, que incluyan la posibilidad de pagar vía Internet usando las tarjetas de la UPO.		ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA	SI/NO	Mejorar la gestión del servicio de préstamo interbibliotecario. Favorecer el uso del servicio entre los usuarios no docentes.	
6.18	Desarrollar un sistema de información sobre el estado de los pedidos, su tramitación, disponibilidad comercial, reclamaciones, estado de la ejecución del presupuesto, etc. que facilite a los Departamentos la gestión de sus presupuestos	C	PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la satisfacción de los usuarios PDI con el servicio de adquisiciones.	2004
6.19	Celebrar periódicamente reuniones con los Departamentos o sus representantes, con especial atención a los Departamentos cuyos niveles de satisfacción son más bajos	C	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO DEPARTAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de reuniones mantenidas.</li> <li>• Grado de satisfacción.</li> </ul>	Mejorar la comunicación con los usuarios. Mejorar la satisfacción de los usuarios PDI con la Biblioteca.	De manera continuada a partir de la publicación de este informe

6.20	Diseñar y publicar la página web del Servicio de Adquisiciones	C	PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la gestión del servicio de adquisiciones. Mejorar la satisfacción de los usuarios con el servicio de adquisiciones.	2005
6.21	Promocionar el servicio y la colección entre el PAS, especialmente los recursos electrónicos útiles para su puesto de trabajo y accesibles desde el mismo.	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de usuarios activos pertenecientes al PAS</li> </ul>	Promocionar los recursos y servicios de la Biblioteca entre el PAS.	2006
6.22	Desarrollar actividades de formación de usuarios orientadas hacia el PAS, que sean reconocidas por la UPO.	L	EQUIPO DE GOBIERNO DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de actividades de formación reconocidas por la UPO</li> </ul>	Contribuir a mejorar y actualizar las capacidades del PAS.	2006 Condicionado al cumplimiento de la propuesta 3.2.
6.23	Crear un nuevo tipo de préstamo colectivo para las distintas unidades administrativas y de servicio de la UPO, que les permita disponer de documentos útiles para su desempeño, por periodos largos y con sistemas de renovación automática.	C	COMISIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar la gestión del servicio de préstamo.	Finales de 2004
<b>7. RESULTADOS EN EL PERSONAL</b>						
7.1	Evaluación sistemática de la satisfacción del personal con respecto a las condiciones y a la organización del trabajo y la incorporación de los resultados a la planificación.	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>SI/NO</li> <li>Grado de satisfacción del personal.</li> </ul>	Mejorar la satisfacción del personal. Mejorar la planificación del personal.	2006

7.2	Establecimiento de un procedimiento para la recogida de quejas, sugerencias y reclamaciones del personal de la Biblioteca (buzones, reuniones periódicas, etc.)	C	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Nº de quejas y sugerencias recibidas</li> <li>• Nº de quejas y sugerencias recibidas / nº de quejas y sugerencias atendidas o tenidas en cuenta.</li> <li>• Tiempo medio de respuesta.</li> <li>• Número de cambios en los procedimientos, realizados a partir de las quejas y sugerencias del personal.</li> </ul>	Mejorar la satisfacción del personal. Favorecer el compromiso de la dirección con la gestión de la calidad.	Primer trimestre de 2005
7.3	Diseño de una batería de indicadores de rendimiento relativos al personal que permitan documentar la toma de decisiones.	Véase en propuesta 3.16				
7.5	Diseñar, dotar y desarrollar un plan específico de formación continua del personal de la BUPO.	Véase en propuesta 3.10				
<b>8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>						
8.1	Mejorar las comunicaciones entre la UPO y los núcleos urbanos y entre la BUPO y el resto del campus.	Véase en propuesta 6.10				
8.2	Diseñar, dotar y desarrollar un plan específico de formación continua del personal de la BUPO.	Véase en propuesta 3.10				

8.3	Dotar la Biblioteca de personal suficiente para garantizar la calidad de los servicios existentes y poder prestar servicios que aún no pueden ofertarse, asociando a la planificación plurianual de la Biblioteca la dotación de personal necesaria. Y teniendo como referencia los ratios medias personal/usuarios de las bibliotecas universitarias andaluzas.	Véase en propuesta 3.2				
8.4	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de estudios de usuarios (internos/externos, activos/potenciales) que incluya la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.	Véase en propuesta 1.2				
8.5	Controlar el uso que hacen de la Biblioteca los usuarios externos por medio de tarjetas, molinetes de seguridad y estadísticas de los servicios. Registrar a todos los usuarios externos que hacen uso de la Biblioteca, determinar a que servicios pueden acceder, en qué condiciones y sus derechos y deberes.		EQUIPO DE GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Número de usuarios externos que utilizan los distintos servicios de la BUPO.</li> </ul>	Mejorar la gestión y planificación de la BUPO. Aumentar el impacto social de la BUPO.	
8.6	Definir una política universitaria de servicios que determine quién puede ser considerado usuario y qué servicios se pueden y/o deben ofertar a distintos tipos de usuarios. Evaluar las implicaciones culturales, sociales, económicas y contractuales de las decisiones tomadas al respecto, previa consulta con los propios servicios e informándoles de las mismas.		EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Mejorar la gestión y planificación de la UPO. Aumentar el impacto social de la UPO.	
8.7	Crear una única base de datos de todos los servicios universitarios que permita conocer y normalizar la situación de cada grupo de usuarios, sus derechos y sus deberes, con aplicaciones estadísticas y consultables, a distintos niveles, por todos los gestores de los distintos servicios universitarios.		EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Mejorar la gestión y planificación de la UPO.	

8.8	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de publicación y promoción de la BUPO que cubra: maquetación, impresión y envío de folletos y boletines, carteles, guías audiovisuales, etc.	Véase en propuesta 1.5				
8.9	Desarrollar y coordinar actividades de extensión bibliotecaria entre la BUPO y el Vicerrectorado de Promoción social y Extensión Universitaria y Servicio de Asesoramiento Educativo y las distintas Fundaciones de la Universidad.		DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS Vicerrectorado de Promoción Social y Extensión Universitaria FUNDACIÓN UNIVERSIDAD-SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actividades realizadas.</li> <li>• Número de asistentes a las actividades.</li> <li>• Grado de satisfacción de los participantes.</li> </ul>	Aumentar el impacto social de la BUPO.	
8.10	Diseñar un formulario par solicitar visitas de grupo guiadas a la Biblioteca y elaborar unas normas y procedimientos básicos para su realización.	M	PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Aumentar el impacto social de la BUPO.	2005
8.11	Estudiar posibles acuerdos de colaboración (formación de usuarios, etc.) con las Bibliotecas del entorno socioeconómico de la UPO.	L	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO	SI/NO Número de acuerdos suscritos	Aumentar el impacto social de la UPO.	Curso 2005/06
8.12	Planificar una política universitaria de convenios que tenga en cuenta los activos que pueden aportar a los mismos cada uno de los servicios universitarios, concretamente la Biblioteca, así como el criterio del propio personal y dirección de los servicios.		EQUIPO DE GOBIERNO	SI/NO	Mejorar la gestión y planificación de la UPO, aumentar el impacto social de la UPO	

8.13	Realizar estudios (viabilidad, rentabilidad, etc), que permitan detectar empresas del entorno potencialmente interesadas en los servicios bibliotecarios actuales o en otros que se pudieran crear en función de sus necesidades, centrados especialmente en las empresas que ya mantiene relaciones con la UPO.	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE BIBLIOTECA Vicerrectorado de Promoción Social y Extensión Universitaria	SI/NO	Mejorar el impacto social de la BUPO. Diversificar las fuentes de financiación.	2006
8.14	Agilizar las tareas de formación del personal en materia de prevención de riesgos laborales y de preparación del plan de emergencia de BUPO por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	% de los miembros del personal que han realizado estos cursos. Plan de Emergencia SI/NO	Mejorar las condiciones de uso de las instalaciones. Mejorar las condiciones de trabajo del personal de la UPO.	
8.15	Realizar un estudio acerca de cuantos usuarios potenciales minusválidos tiene o puede tener la BUPO en el futuro, tipos y grados de minusvalías, para determinar sus necesidades. Iniciar contacto con la ONCE y otras organizaciones en busca d asesoramiento y con vistas a la posible realización de proyectos conjuntos.	M	UNIDAD DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO	Mejorar las condiciones de uso de las instalaciones. Mejorar el impacto social de la UPO.	2005
<b>9. RESULTADOS CLAVE</b>						
9.1	Desarrollar una planificación plurianual de la BUPO, en el marco del Plan Estratégico de la UPO.	Véase en propuesta 1.1				
9.2	Diseñar, dotar y desarrollar un programa de estudios de usuarios que incluya la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio.	Véase en propuesta 1.2				

9.3	Establecer y normalizar la obtención y explotación de un conjunto eficaz de indicadores que permita hacer un seguimiento, evaluar los servicios y la colección y sustentar las decisiones relativas a política y estrategia.	Véase en propuesta 2.3				
9.4	Diseñar, dotar un plan de evaluación, gestión y desarrollo de la colección.	L	DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA BUPO PERSONAL TÉCNICO DE LA BUPO	SI/NO		2006
9.5	Sistematizar y ampliar los mecanismos ya existentes integrándolos en un plan de comunicación de la BUPO, que facilite la interacción entre Biblioteca y usuarios y la gestión participativa del personal.	Véase en propuesta 1.5				
9.6	Planificar, dotar y desarrollar un servicio de Información y Referencia, incluyendo un servicio de Referencia Virtual.	Véase en propuesta 5.13				
9.7	Diseñar, dotar y desarrollar un programa continuado de formación de usuarios, coordinado con los programas de estudio e investigación de la UPO.	Véase en propuesta 6.14				

## **7. Valoración del proceso de evaluación externa**

Los miembros del CEE han valorado muy positivamente la colaboración de todos los implicados en el proceso de evaluación, así como la información aportada en las audiencias por todos los entrevistados. Sin embargo, han considerado que la metodología empleada en el proceso de evaluación externa no se adecuaba al un proceso de evaluación centrado en la mejora ya que la puntuación asignada a cada uno de los subcriterios podía servir para situar la unidad evaluada en un conjunto determinado de bibliotecas universitarias.

Por otra parte, los dos comités coinciden en que, si bien teniendo en cuenta la metodología utilizada por la UCUA, podía considerarse prematura la decisión de evaluarse, la evaluación ha servido para que la BUPO inicie un proceso de reflexión que ha permitido detectar debilidades y fortalezas e identificar las principales mejoras que la organización debe adoptar, lo que permitirá articular una política y estrategia adecuada a las características de la organización y sistematizar metas y objetivos de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

## 8. Anexo 1: Características globales de la Universidad en 2002

### Profesorado estable

31	Catedráticos de Universidad	
2	Catedráticos de Escuela Universitaria	
37	Profesores titulares de Universidad	
18	Profesores titulares de Escuela Universitaria	
	Catedráticos extranjeros	
	Titulares extranjeros	
48	Ayudantes	
261	Asociados	Contratados

### Personal de Administración y Servicios

171	Funcionarios
42	Laborales

### Otro personal

65	Becarios
	Contratados (Véase ayudantes y asociados)
6	Otros (profesores visitantes, etc.)

### Titulaciones impartidas

7	Titulaciones impartidas
---	-------------------------

### Número de departamentos

6	Número de departamentos
---	-------------------------

### Enseñanzas de 1<sup>er</sup> o 2<sup>o</sup> ciclo

8247	Alumnos totales
------	-----------------

### Enseñanzas de tercer ciclo

425	Alumnos matriculados en cursos de doctorado
-----	---

### Enseñanzas propias

432	Número de alumnos
19	Número de cursos, masters, etc.

### Números de grupos de investigación

37	Número total de grupos
----	------------------------

### Número de proyectos de investigación en vigor

	Locales, regionales
	Nacionales
	UE
	Internacionales

### Ingresos anuales por proyectos de investigación

902.694.631	Ingresos en millones de pesetas
-------------	---------------------------------

### Contratos de servicios

22	Número de contratos
----	---------------------

**63.918.513** Ingresos brutos anuales (mill. de pesetas)

**Presupuesto de la Universidad**

**47.620.906,03** Presupuesto en mill. de pesetas

## 9. Anexo 2: Características globales de la Biblioteca en 2002

### Usuarios

<b>9104</b>	Estudiantes
<b>640</b>	Personal docente e investigador
<b>213</b>	Personal de administración y servicios
<b>258</b>	Usuarios externos registrados

### Instalaciones y equipamientos

<b>1</b>	Puntos de servicio
<b>5669</b>	Superficie (m <sup>2</sup> )
<b>240</b>	Puestos de lectura/estudio no administrados por la Biblioteca
<b>630</b>	Puestos de lectura/estudio administrados por la Biblioteca
<b>27</b>	PC's + terminales de la plantilla
<b>66</b>	PC's + terminales de uso público

### Presupuestos

<b>441.789,22</b>	Monografías (euros)
<b>230.711</b>	Publicaciones periódicas (euros)
<b>89.773,93</b>	Bases de datos (euros)
<b>21.920,38</b>	Otros materiales documentales (euros)

### Fuentes de financiación

<b>744.984,8</b>	Presupuesto de la Biblioteca
<b>0</b>	Presupuesto central de la Universidad
<b>0</b>	Presupuesto de los Centros
<b>15.683,8</b>	Presupuesto de los Departamentos
<b>23.525,8</b>	Financiación externa (proyectos, etc.)

### Plantilla

<b>20</b>	Plantilla funcionaria y laboral (9 funcionarios y 11 laborales)
<b>48.7049</b>	Coste total (de la plantilla funcionaria y laboral) (euros)

### Becarios

<b>7</b>	Becarios de formación de la UPO y de la Junta de Andalucía (4 UPO, 3 JA)
<b>19.127,96</b>	Coste total

### Recursos documentales

<b>57925</b>	Monografías
<b>4.693</b>	Publicaciones periódicas
<b>6.784</b>	Material no librario
<b>54</b>	Bases de datos

### Números de grupos de investigación

<b>37</b>	Número total de grupos
-----------	------------------------

### Número de proyectos de investigación en vigor

	Locales, regionales
	Nacionales
	UE
	Internacionales

**Ingresos anuales por proyectos de investigación**

**902.694.631** Ingresos en millones de pesetas

**Contratos de servicios**

**22** Número de contratos  
**63.918.513** Ingresos brutos anuales (mill. de pesetas)

**Presupuesto de la Universidad**

**47.620.906,03** Presupuesto en mill. de pesetas

**10. Anexo 3: Documentación utilizada en la evaluación.**

1. Guía interna de evaluación de la UCUA
2. Guía externa de evaluación de la UCUA
3. Informe de ejecución presupuestaria
4. Actas de la Comisión Gestora
5. Actas de Comisión Técnica de Biblioteca
6. Actas de la Comisión de Estudio de Biblioteca
7. Actas del Claustro
8. Actas del Consejo de Gobierno
9. Publicaciones de los Actos de inauguración de cursos académicos
10. Anuarios REBIUN
11. Estatutos UPO
12. Informe de Autoevaluación
13. Informe de Evaluación Externa.
14. Informes de Biblioteca sobre necesidades de espacio, recursos o de información, equipamiento y personal
15. Quejas y sugerencias de los alumnos
16. Memorias del curso de la UPO
17. Normativas de Biblioteca
18. Planos y archivos gráficos del edificio de Biblioteca
19. Dossieres de prensa impresa y electrónica
20. Contratos/licencias con proveedores
21. Encuestas de satisfacción de usuarios e informes analíticos de las mismas.
22. Informes estadísticos de INNOPAC.
23. Web de la UPO y de la BUPO
24. Procedimientos de trabajo de la BUPO

11. Anexo 4: Indicadores.

**TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO GENERALES**  
(Aprobados por el Grupo de Coordinación de Evaluación de Bibliotecas de la UCUA)

Nº	INDICADORES	1998	1999	2000	2001	2002	Evolución
1	Usuarios potenciales por total de personal	608	716	726	450	389	+
2	Usuarios potenciales por total de personal (con becarios)	338	386	318	252	280	+
3	Gasto en personal por usuario potencial	58,11	s/d	53,3	49,8	62,5	+
4	Gasto de personal por usuario potencial (con becarios)	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d
5	Usuarios potenciales por espacio total (m <sup>2</sup> )	6,9	10,06	7,76	9,63	1,38	+
6	Número de estudiantes (3 ciclos) por espacio total en metros cuadrados	6,67	9,51	7,3	8,9	1,23	+
7	Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	506,6	557,1	565	701,2	117,9	+
8	Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público)	485,3	526,3	532,2	651,6	106,1	+
9	Horas de puestos de lectura al año por usuarios potenciales	926,7	535,7	386,5	311,4	1325,3	+
10	Usuarios potenciales por puestos de lectura	17,6	30,5	42,3	52,5	12,3	+
11	Gastos en recursos electrónicos sobre total de gastos en recursos de información (%)	s/d	12,7%	5,9%	1,6%	24,6%	+
12	Usuarios potenciales por suscripciones de revistas	6,77	6,87	5,74	2,57	2,23	+
13	Gastos en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales	13,8	50,3	118,1	122,8	98,6	+
14	Total de revistas vivas por investigadores (Profesores + 3º ciclo)	2,8	2,3	2,4	4,3	6,6	+
15	Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales	0,96	1,2	1,4	2,3	2,7	+
16	Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico	50,2	76,1	95,3	100	100	+
17	Usuarios con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d
18	Alumnos de pregrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d
19	Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d
20	Profesores/Investigadores con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d
21	Total de préstamos al año por usuario potencial	1,2	14,2	13,3	10,4	9,6	+

22	Préstamos interbibliotecarios solicitados a otras bibliotecas por total profesores/investigadores	0,47	0,9	1,1	1,9	3,1	+
23	Préstamos interbibliotecarios solicitados a otras bibliotecas por total profesores/investigadores (incluidos alumnos de tercer ciclo)	0,2	0,78	0,3	0,8	1,8	+
24	Préstamos interbibliotecarios servidos a otras bibliotecas por préstamos solicitados a otras bibliotecas	0	0	0,009	0,1	0,1	+
25	Total de consultas a bases de datos por total de usuarios potenciales	s/d	s/d	s/d	24,9	22,4	+
26	Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas	1520	143	87,6	5,2	2,3	+
27	Artículos a texto completo de revistas electr. consultados por usuarios potenciales	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d

### INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PERSONAL

	1998	1999	2000	2001	2002
Funcionarios A / personal	0	0	0	0,07	0,05
Funcionarios B / personal	0,2	0,42	0,42	0,5	0,35
Funcionarios C / personal	0	0	0	0	0
Funcionarios D / personal	0	0	0	0,07	0,05
Laborales III / personal	0,4	0,57	0,57	0,28	0,2
Laborales IV / personal	0,4	0	0	0,07	0,35
Número total adscrito al servicio	5	7	7	14	20
Usuario potencial / personal	608	716	726	450	389
<b>INSTALACIONES</b>					
Superficie destinada para personal / personal	10,4	7,4	7,4	3,7	15,75
<b>RECURSOS</b>					
Ordenadores para personal / personal	1,6	1,14	1,7	0,85	1,35
<b>FORMACIÓN</b>					
Horas de formación/personal					
Nº total de asistentes diferentes a cursos Universidad / personal	s/d	0,71	0,14	0,42	0,3
Nº total de asistentes diferentes a cursos otras instituciones / personal					
<b>PROMOCIÓN</b>					
Personal promocionado / personal (%)	0	28,5	0	7,1	0
<b>ESTABILIDAD</b>					
Personal fijo / personal	1	0,7	0,7	0,35	0,25
<b>COMUNICACIÓN</b>					
Correos listas de distribución internas / personal	0,2	0,14	0,28	0,14	0,1

## 12. Anexo 5: Perfil de suficiencia de la biblioteca.

El gráfico siguiente representa las valoraciones globales asignadas por el CEI para el Informe Final.

