



22 de julio de 2021

**CONVOCATORIA DE PROMOCIÓN INTERNA A TITULADO
SUPERIOR CALIDAD (REF.: PIL02/20), DE LA UNIVERSIDAD PABLO
DE OLAVIDE DE SEVILLA**

(Resolución de 11 de enero de 2021)

SEGUNDO EJERCICIO

**NO ABRA ESTE CUADERNILLO
HASTA QUE SE LE INDIQUE**

TITULADO SUPERIOR CALIDAD

SEGUNDO EJERCICIO

La misión de la Biblioteca de la Universidad se concreta en la gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, gestión, estudio, investigación, transferencia y extensión universitaria, siendo su finalidad principal facilitar el acceso, el mejor aprovechamiento y la difusión de dichos recursos. Además, colabora en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos esenciales de la Universidad, llevando a cabo las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.

En este contexto, y a partir de la información proporcionada en el anexo que se acompaña, responda de forma razonada a las siguientes cuestiones:

1. Diseñe el mapa de procesos del Servicio de Biblioteca, definiendo cada uno de los procesos identificados, su tipo y las interacciones entre los mismos.
2. Desde la situación actual, si la Biblioteca utiliza la metodología de Mejora continua, ¿qué problemas detecta? ¿Dónde existen oportunidades de mejora? ¿Qué acciones de mejora podría emprender?
3. Uno de los principales problemas detectados por la Dirección es que la Biblioteca no dispone de un plan de comunicación formalmente establecido. ¿Cuáles pueden ser sus causas? Utilice para responder a esta pregunta, una de las herramientas de la calidad que considere más adecuada.
4. La Biblioteca se ha planteado resolver las incidencias de forma rápida. Centrándonos en la situación de la Universidad Pablo de Olavide, ¿de qué manera podría alcanzar ese objetivo? ¿Cómo se modificaría el procedimiento actual?
5. Analice el proceso utilizado por la Biblioteca para recoger la opinión de los distintos/as usuarios/as sobre la satisfacción del servicio prestado. Concrete los posibles procedimientos que se llevan a cabo, y defina las posibles mejoras que implementaría.

ANEXO

La Biblioteca presta los siguientes servicios:

A) Consulta y acceso a recursos de la información.

Los usuarios acceden a los recursos de información a través de distintas modalidades y/o servicios, dependiendo del tipo de documento (manuales, monografías especializadas, obras de referencia, revistas, bases de datos, etc.) y de su soporte (físicos o en línea). Se plantean como modalidades de acceso la consulta en sala, el préstamo y el acceso en línea a recursos electrónicos.

B) Instalaciones y equipamiento para el aprendizaje, la docencia y la investigación.

La Biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria espacios y equipamientos para el trabajo individual y colectivo, la realización de exposiciones, la celebración de conferencias y congresos y la elaboración de materiales multimedia.

Bajo esta perspectiva, la Biblioteca posibilita la reserva y uso de equipamiento específico, permitiendo diseñar y poner en uso los distintos espacios e instalaciones con los que cuenta, en función de las necesidades de aprendizaje, docencia, investigación y participación social y cultural de la comunidad universitaria.

C) Formación de usuarios e Información y referencia.

Se trata de facilitar y promover la formación de los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS y estudiantes) en el uso de los servicios y de los recursos de información de la Biblioteca/CRAI.

D) Gestión de Sistemas de Biblioteca.

Engloba todo lo relacionado con el diseño, soporte, mantenimiento y desarrollo de las distintas herramientas de la biblioteca (plataforma de servicios, descubridor, Gtbib/SOD, DSpace, etc.), así como de las integraciones de terceros derivadas de éstas, aplicando la normativa vigente, y teniendo como principales propósitos la eficaz recuperación de información y la simplificación de los flujos de trabajo.

E) Información y atención al usuario/a.

Se proporciona información sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos, así como la orientación sobre el uso de todos ellos.

F) Publicación digital.

La Biblioteca apoya y asesora sobre la publicación y difusión en abierto de la producción científica de la Universidad, a través de los repositorios, y gestiona la plataforma de revistas científicas institucionales.

G) Gestión económica y administrativa.

Se trata de la ejecución del presupuesto conforme a las normas de la Universidad, la incorporación de los becarios de apoyo, la tramitación de expedientes y otra documentación administrativa. De esta forma, la Biblioteca se encarga de las compras, de los pagos y de los cobros asociados a las actividades bibliotecarias, así como de las tramitaciones administrativas correspondientes a dichas actividades y a su personal.

Desde el equipo de dirección se realiza una planificación estratégica plurianual, de acuerdo con el plan estratégico institucional, que se concreta en planes operativos anuales, los cuales se sustentan en la revisión de los resultados alcanzados. Para valorar estos, al final de cada año se elabora un informe interno de resultados. Dicha información aparece en la Memoria Anual del Servicio.

Según el modelo de gestión y organización para la Universidad, se define un objetivo único que orienta la actuación de la Administración y de los Servicios de la Universidad, *LA MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA*. Este modelo se orienta a conseguir la máxima satisfacción de los/as usuarios/as, arbitrando medidas de evaluación, aseguramiento y mejora de la calidad, con la definición de los siguientes principios del Centro:

- Atención personalizada de las necesidades de las partes interesadas (internos y externos), adoptando las mejores soluciones posibles, e incidiendo en dar una respuesta rápida a las incidencias, procurando ofrecer un servicio eficiente y sostenible.
- Fomento de la participación de nuestros grupos de interés en un entorno proactivo, de formación continua y de aprendizaje.
- Extensión de la cultura de calidad y de la mejora continua.
- Aseguramiento del bienestar de las personas que utilizan los equipamientos e infraestructuras.
- Potenciar el desarrollo personal y profesional de las personas que integran la Biblioteca.
- Conseguir un nivel de satisfacción alto de nuestros usuarios/as en todos los servicios prestados.

Los grupos de interés prioritarios a los que se dirige la Biblioteca son los siguientes:

- Personal docente e investigador.
- Estudiantes (Grado, Máster y Doctorado).
- Becarios de investigación que realicen su labor en la Universidad.
- Personal de Administración y Servicios.
- Profesores y estudiantes de otras universidades.
- Cualquier otra persona ajena a la Universidad a quien se reconozca la condición de usuario externo.

Por otra parte, la Biblioteca no dispone de un plan de comunicación formalmente establecido, uno de los principales problemas detectados por la dirección del servicio. Así, las innovaciones del servicio sólo se comunican a la comunidad universitaria a través de correo electrónico. De esta forma, aunque existen cauces de comunicación internos entre el personal para compartir la información necesaria para el desarrollo del trabajo (listas de distribución, Intranet, espacio de trabajo compartido, etc.), las reuniones son informales, escasas y no programadas.

En general, el personal del servicio se muestra muy receptivo a la hora de adaptar los procesos a los cambios necesarios. Se realizan reuniones de trabajo entre los responsables de los procesos de las distintas unidades, aunque son poco frecuentes y no están programadas en el tiempo de manera formal. Estas sirven de vía de comunicación para intercambiar opiniones y poner en evidencia posibles problemas.

La Biblioteca no cuenta con un programa propio de formación continua, aunque sí se realiza formación específica antes de implantar cualquier novedad en los servicios, si esta lo requiere. La carencia del plan de formación específico se refleja en la baja puntuación que reciben todos los ítems relacionados con la formación en la Encuesta de Opinión y Satisfacción del personal de la Biblioteca.

La Biblioteca valora los resultados de sus servicios prestados a los distintos/as usuarios/as utilizando cuestionarios de satisfacción. La distribución y la recogida de los distintos modelos de cuestionarios se realizó de la siguiente forma:

- Los cuestionarios dirigidos a los alumnos se distribuyeron con la colaboración de numerosos profesores, aunque ello no garantizó que hubiera respuestas de todos los grupos de los distintos cursos para todas las titulaciones, y que la participación fuera alta.
- Los cuestionarios destinados al PDI se pusieron a disposición de este a través de un formulario web, alcanzándose un nivel de respuestas del 15%, aunque para el PDI funcionario se llegó al 40%. En todo caso, se mejoró el nivel de respuestas respecto de los cursos anteriores.
- Los cuestionarios destinados al PAS fueron distribuidos y recogidos por los responsables de calidad de las distintas estructuras administrativas de la universidad, obteniéndose una tasa muy alta de respuesta (80%).
- 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.

La evaluación de los resultados de los procesos será responsabilidad de la Dirección del servicio. Por otra parte, el seguimiento de todos los procesos se realizará por la Subdirección de Coordinación Técnica.