

# **INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA**

Biblioteca evaluada: Biblioteca de la Universidad CEU-Cardenal Herrera

Universidad: Universidad CEU-CH

Presidente del Comité de Evaluación Externa: Félix de Moya Anegón

Dirección: Universidad de Granada, Hospital Real, Cuesta del Hospicio s/n

Teléfono: 958 244062

Dirección de correo electrónico: felix@ugr.es

## 1. Introducción

### Composición del Comité.

Presidente: Félix de Moya Anegón (Vicerrector de la Universidad de Granada)

Vocal: Marta Magriñá Contreras (Directora de la Biblioteca de la Universidad de La Rioja)

### Plan de trabajo. Incidencias.

El trabajo realizado para la evaluación de la biblioteca de la Universidad CEU-CH se ha desarrollado con normalidad en sus diferentes fases. Por lo que afecta al realizado por el comité de evaluación externa, se desarrolló en dos fases como es preceptivo: durante los días 13 y 14 de noviembre se realizó la visita a la biblioteca y a partir de ese momento se desarrolla el trabajo de redacción del presente informe. A lo largo de la visita se realizan los siguientes contactos programados con anterioridad y contando en todo momento con la colaboración de autoridades y personal:

- Reunión con el Rector
- Reunión con el comité de autoevaluación
- Reunión con el Vicerrector de Investigación
- Reunión con la dirección de la biblioteca
- Reunión con el personal de la biblioteca
- Reunión con directores de departamento
- Reunión con profesores y alumnos de doctorado
- Reunión con alumnos
- Reunión final con el comité de autoevaluación para la presentación del informe preliminar

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

En términos generales el trabajo del comité de autoevaluación ha sido realizado con eficiencia, siguiendo el protocolo con precisión. La composición del comité ha sido la correcta y los informes realizados han sido divulgados suficientemente en la institución. Por otro lado, los resultados de las encuestas revelan unos índices de participación razonables si se comparan con los alcanzados en procesos similares. Es apreciable el esfuerzo realizado por el comité de autoevaluación en el proceso de recopilación de evidencias.

## 2. Evaluación de la biblioteca

### 1. LIDERAZGO

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

##### Aspectos a valorar

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

##### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias  |
|--|---|---|
| 1. Existencia de un Plan estratégico para las Universidades de la Fundación.   | Se valora positivamente su existencia.  | Plan estratégico para las Universidades de la Fundación.                              |
| 2. Reglamento de la Biblioteca.  | Se valora positivamente   | Reglamento de la Biblioteca.  |
| 3. Interés del equipo directivo de la Biblioteca en comunicar sus actuaciones a la comunidad universitaria mediante correo electrónico, Intranet, y la Comisión de Biblioteca. | Se valora positivamente.  | No se dispone de evidencias sobre la cantidad o calidad de la información comunicada. |
| 4. Carta de servicios de la Biblioteca.  | Se valora positivamente como expresión del compromiso de calidad de la biblioteca con los usuarios. | Carta de servicios  |
| 5. Grupos de trabajo de la Red de Bibliotecas Fundación CEU San Pablo.   | Se valora positivamente el esfuerzo de colaboración.  | Documentación grupos de trabajo   |

##### Comité de Evaluación Externa

##### Evidencias

|   |   |
|---|---|
| Existencia de un Plan estratégico para las Universidades de la Fundación.                                     | Plan Estratégico de las Universidades de la Fundación |
| Existencia de un Reglamento de la Biblioteca  | Reglamento  |
| Existencia de una carta de servicios que refleja los compromisos de calidad de la biblioteca con los usuarios | Carta de Servicios                                    |
| Existencia de grupos de trabajo de la Red de Bibliotecas de la Fundación CEU San Pablo                        | Documentación grupos de trabajo                       |

##### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación  | Valoración   | Evidencias |
|---|--|------------|
| 1. Crear un Plan estratégico propio de la Universidad en que quede reflejada la Biblioteca. | Se valora positivamente la acción pero excede de las competencias y capacidad del Servicio de Biblioteca |            |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | y constituye una acción para desarrollar en un institucional aunque con implicación de la biblioteca. Por otra parte, el objetivo debiera concretarse y ampliarse a la redacción de un Plan Estratégico de la Biblioteca alineado con el de la Universidad.  |   |
| 2. Mejorar la integración de la Biblioteca en el conjunto de la Universidad.  | Se valora positivamente aunque se recomienda que se concrete el objetivo en acciones específicas. Además se recomienda fomentar la colaboración de la biblioteca con el resto de servicios desarrollando acciones transversales (página web, participación en actuaciones formativas, apoyo en elaboración materiales docentes...) |   |
| 3. Establecer reuniones periódicas de coordinación del personal.  | Se valora positivamente la acción, aunque se considera que debe complementarse con otras acciones encaminadas a mejorar la comunicación interna del personal al objeto de que no se limite a la celebración de reuniones.  |   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |  | <b>Evidencias</b>   |
| Definir un plan estratégico de la biblioteca que cuente con el respaldo institucional necesario   |  | Plan Estratégico  |
| Mejorar la colaboración con otros servicios de la Universidad a través del desarrollo de proyectos transversales.   |  | Proyectos transversales desarrollados<br>Reuniones lideradas con participación de otros servicios o participación en las mismas |
| Crear y dinamizar grupos de trabajo de carácter transversal dentro de la biblioteca que impulsen la participación del personal en diferentes proyectos y promuevan y mejoren la coordinación. |  | Grupos de trabajo existentes<br>Calendario de reuniones y documentación sobre la actividad desarrollada por los grupos          |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |  |   |
|   |  |   |

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

### Aspectos a valorar

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

### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias   |
|--|---|--|
| 1. Implicación de los líderes en la gestión de calidad.  | Se valora positivamente la actitud pero hay que profundizar en las acciones desarrolladas.  | Asistencia a cursos y Carta de Servicios                   |
| 2. Garantiza el desarrollo idóneo del sistema de gestión de procesos.                            | Se estima que todavía no está consolidado un verdadero sistema de gestión por procesos.   | Mapa de procesos. Manuales de determinados procesos        |
| 3. Adecuación de la estructura de la plantilla de la Biblioteca.                                 | No se puede valorar   | El organigrama, si bien no está institucionalizado         |
| 4. Alto grado de compromiso del personal de la Biblioteca por proporcionar servicios de calidad. | Se valora positivamente. Constituye una valoración subjetiva aunque se ha podido constatar durante el proceso de entrevistas una actitud muy positiva y una clara voluntad de mejora. | Carta de servicios<br>Formación en calidad                 |
| 5. Impulsa formación del personal en gestión de calidad.   | Se valoran las acciones formativas desarrolladas, aunque se debe profundizar en la formación y extenderla también a personal no técnico.  | Actuaciones formativas desarrolladas en materia de calidad |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |   | <b>Evidencias</b>  |
| Alto grado de compromiso del personal de la Biblioteca por proporcionar servicios de calidad.    |   |  |
| Formación del personal en materia de calidad   |   |  |

### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación   | Valoración              | Evidencias |
|--|-------------------------|------------|
| 1. Elaborar un plan estratégico propio de la Biblioteca.   | Se valora positivamente |            |
| 2. Necesidad de establecer un presupuesto adecuado para la formación del personal de Biblioteca. |                         |            |

|  |                         |  |
|--|-------------------------|--|
| 3. Necesidad de que la estructura organizativa sea reconocida formalmente.   | Se valora positivamente | El organigrama no tiene un reconocimiento o aprobación institucional |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |                         | <b>Evidencias</b>  |
| Definir el mapa de procesos, identificar los procesos estratégicos, clave y de soporte y documentarlos. Definir el sistema de revisión de los mismos.  |                         |  |
| Definir un plan estratégico de la biblioteca que cuente con el respaldo institucional necesario  |                         |  |
| Consolidación de la dirección por objetivos que se desarrolle en planes operativos anuales, alineados con el Plan Estratégico y sistema de seguimiento y revisión de los niveles de cumplimiento |                         |  |
| Formar al personal adecuadamente para desarrollar los objetivos señalados  |                         |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |                         |  |
|  |                         |  |

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

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración                        | Evidencias   |
|--|-----------------------------------|--|
| 1. Los grupos de interés están identificados y tratados de forma diferenciada por colectivos.  | Grupos formalmente identificados. | No hay evidencias de cómo se atiende de forma diferenciada a cada colectivo ni de cómo se detectan sus necesidades de forma proactiva. |
| 2. Se conocen las necesidades y expectativas de los usuarios.  | Se valora positivamente           | Encuestas  |
| 3. Participación en Redes bibliotecarias con otras universidades, en comisiones y grupos de trabajo tanto internos como externos a la Universidad. | Se valora positivamente           | Convenios  |
| 4. Convenios con proveedores que nos permiten conseguir mejores precios y condiciones.   | Positiva                          | Convenios  |
| 5. Colaboración con los ayuntamientos cercanos (Moncada y Alfara).   | Positiva                          | Convenios  |
| 6. Colaboración con el resto de unidades de la universidad.  |                                   |  |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

|  |                   |
|--|-------------------|
| Existencia de un buzón de sugerencias destacado en la página web | Buzón sugerencias |
| Participación en redes de bibliotecas                            |                   |
| Existencia de un programa de formación de usuarios               |                   |

#### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación | Valoración | Evidencias |
|--------------------------|------------|------------|
|--------------------------|------------|------------|



|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| <p>1. Realizar periódicamente encuestas que permitan valorar las expectativas y grado de satisfacción de los usuarios.</p>  | <p>Se valora positivamente la acción y se considera imprescindible la sistematización de la recogida y análisis de información.</p> |                          |
| <p>2. Mayor protagonismo de la Comisión de Biblioteca (Investigación) como canal de comunicación y representación.</p>  | <p>Se valora positivamente aunque asimismo es conveniente reforzar otros canales de participación de los usuarios.</p>              |                          |
| <p><b>Comité de Evaluación Externa</b></p>  |   | <p><b>Evidencias</b></p> |
| <p>Mejorar los mecanismos de comunicación con los usuarios y definir y sistematizar los procedimientos de recogida de información de usuarios (encuestas, quejas y sugerencias, etc.)</p>   |   |                          |
| <p>Diseñar un sistema de implementación de acciones de mejora derivada de la información obtenida.</p>  |   |                          |
| <p>Establecer grupos de mejora de procesos y servicios en los que participen los usuarios al objeto de implicarles de forma activa.</p>   |   |                          |
| <p>Redactar un plan de comunicación y formación de los productos y servicios de la biblioteca a los usuarios de la biblioteca.</p>  |   |                          |
| <p>Creación de una Comisión de Biblioteca con representación de todos los estamentos de la Comunidad Universitaria</p>  |   |                          |
| <p><b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b></p>   |   |                          |
| <p>La Comisión de Investigación realiza las funciones de Comisión de Biblioteca. Se considera que no es suficiente y que debe estar representada formalmente en dicha Comisión la Biblioteca y otros sectores de la Comunidad Universitaria como los estudiantes.</p> |   |                          |

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

### Aspectos a valorar

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

### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación  | Valoración              | Evidencias   |
|---|-------------------------|--|
| 1. Comunicación de objetivos y planes que va a desarrollar la Biblioteca a todo el personal.  | Se valora positivamente |  |
| 2. Conocen los objetivos de cada puesto de trabajo y de las personas responsables de los mismos.  | Se valora positivamente | .  |
| 3. Buena comunicación del personal de la Biblioteca con la dirección de la misma, las propuestas de mejora del servicio por parte del personal bibliotecario se tienen en cuenta. | Se valora positivamente | Resultados encuesta.<br>Audiencia personal biblioteca. |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |                         | <b>Evidencias</b>                                      |
| El personal tiene una percepción de buena comunicación con la dirección   |                         | Resultados encuesta.<br>Audiencia personal biblioteca. |
|   |                         |  |

### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación   | Valoración              | Evidencias                |
|--|-------------------------|---------------------------|
| 1. Establecer un sistema de incentivos y de transmisión de reconocimiento público al personal, por ejemplo, en la lectura de la memoria del curso académico. | Se valora positivamente |                           |
| 2. Establecer mecanismos como encuestas anuales para detectar el nivel de participación y satisfacción del personal.   | Se valora positivamente | Encuesta de clima laboral |

| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   | <b>Evidencias</b> |
|---|-------------------|
| Definir y sistematizar los procedimientos periódicos de recogida de información del personal (encuestas de clima laboral, encuestas de satisfacción)  |                   |
| Diseñar un sistema de implementación de acciones de mejora derivadas de la información obtenida   |                   |
| Diseñar un plan de comunicación interna con acciones que integren la dinamización del trabajo en equipo, la mejora de la Intranet y la gestión de la información generada por la organización, sesiones informativas en las que se transmitan los objetivos, los resultados, etc. |                   |
| Establecer un sistema de incentivos y de transmisión de reconocimiento público al personal, por ejemplo, en la lectura de la memoria del curso académico.   |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |                   |
|   |                   |

**1.5 Los líderes impulsan el cambio en la biblioteca.**

**Aspectos a valorar**

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

**PUNTOS FUERTES**

| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b>       | <b>Evidencias</b>   |
|--|-------------------------|---|
| 1. Fomento e impulso del cambio por parte de los líderes.                                | Positiva                |   |
| 2. Buena disposición y capacidad de adaptación del personal bibliotecario a los cambios. | Se valora positivamente | La biblioteca ha evolucionado desde la creación de la Universidad. Es evidente que el personal se ha ido adaptando a las circunstancias cambiantes. |
| 3. Comunicación de los cambios y de las responsabilidades que van a suponer los mismos.  |                         |   |
| 4. Delegación de responsabilidades por parte de los líderes.                             |                         | Documento de funciones de los puestos de trabajo  |

**Comité de Evaluación Externa**

|  | <b>Evidencias</b>  |
|--|--|
| Existe clara voluntad de mejora por parte de los líderes | Algunas acciones de mejora se han implementado durante el proceso de evaluación. |
|  |  |

**ÁREAS DE MEJORA**

| <b>Comité de Autoevaluación</b>                                     | <b>Valoración</b>  | <b>Evidencias</b> |
|---|--|-------------------|
| 1. Establecer mecanismos de valoración de los cambios establecidos. | Se entiende que se refiere a un sistema de indicadores que permita evaluar la trayectoria de la biblioteca   |                   |
| 2. Establecer grupos de mejora que impulsen el cambio.              | Se valora positivamente, pero el impulso debe proceder de los líderes para que orienten el cambio de acuerdo con una estrategia previamente diseñada |                   |

| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  | <b>Evidencias</b> |
|--|-------------------|
| Implicar al equipo de gobierno en la consecución de la estrategia implementando fórmulas que permitan disponer de recursos para los objetivos como el contrato programa o similar. |                   |
| Diseñar sistemas de implementación de acciones de mejora derivadas de la información obtenida de usuarios y personal a través de encuestas u otros procedimientos.                 |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |                   |
| No se dispone de evidencias que permitan analizar los objetivos y el cambio en relación a los objetivos propuestos.  |                   |

## 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

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

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración                        | Evidencias   |
|--|-----------------------------------|--|
| 1. Los grupos de interés están claramente identificados y definidos.                           | Grupos formalmente identificados. | No hay evidencias de cómo se atiende de forma diferenciada a cada colectivo ni de cómo se detectan sus necesidades de forma proactiva. |
| 2. Se tienen en cuenta las opiniones y sugerencias de los grupos de interés.                   | Se valora positivamente           | Encuestas y buzón de sugerencias. No está documentado el proceso de implementación de acciones de mejora                               |
| 3. Recogida y análisis sistemático de las sugerencias y expectativas de los grupos de interés. | Se valora positivamente           | Encuestas y buzón de sugerencias. No está documentado el proceso de implementación de acciones de mejora                               |
| 4. Satisfacción de los usuarios en los productos y servicios ofertados.                        | Se valora positivamente           | Resultados satisfactorios de encuestas. Satisfacción de usuarios percibida durante las audiencias, especialmente del personal docente. |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

Grupos de interés formalmente identificados en el Reglamento de la Biblioteca

Se dispone de un buzón de sugerencias destacado en la página web

#### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación                                      | Valoración   | Evidencias |
|---|--------------|------------|
| 1. Necesidad de elaborar un Plan Estratégico para Biblioteca. | Muy positiva |            |
|   |              |            |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

Definir y sistematizar los procedimientos periódicos de recogida de información de usuarios, personal y proveedores (encuestas de clima laboral,

|   |  |
|---|--|
| encuestas de satisfacción).   |  |
| Diseñar un sistema de implementación de acciones de mejora derivadas de la información obtenida a través de los procedimientos de recogida de información. Poner un plan inmediato con la información recabada del proceso de encuestas efectuado para la autoevaluación. |  |
| Definir un plan estratégico de la biblioteca que contemple las acciones de mejora necesarias para incrementar la satisfacción de los usuarios   |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |  |
|   |  |

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

### Aspectos a valorar

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

### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación  | Valoración   | Evidencias  |
|---|--|---|
| 1. Capacidad de adaptación del personal de Biblioteca a las nuevas tecnologías. | Se valora positivamente la actitud del personal pero se estima que se trata de una afirmación subjetiva. | Cursos de formación en nuevas tecnologías<br>Bases de datos ad hoc<br>Implementación programas gestión bibliotecaria                                    |
| 2. Formación continua del personal bibliotecario.                               | Positiva. Se recomienda que se facilite la asistencia a actuaciones formativas a todo el personal.       | Diplomas de cursos realizados.<br>No se dispone de indicadores que permitan cuantificar la cantidad y calidad de la formación recibida por el personal. |
| 3. Incorporación del Programa Platón.   | Positiva   |   |
| 4. Plan Tecnológico de la Fundación CEU San Pablo                               | Positiva   |   |

### Comité de Evaluación Externa

### Evidencias

Formación continua del personal bibliotecario.

### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación  | Valoración              | Evidencias |
|---|-------------------------|------------|
| 1. Sistematizar la recogida de datos para confeccionar tablas de indicadores internos de rendimiento. | Se valora positivamente |            |
| 2. Crear un Plan estratégico.   | Se valora positivamente |            |
| 3. Desarrollar un Plan de Márketing.  | Se valora positivamente |            |



| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   | <b>Evidencias</b> |
|---|-------------------|
| Confeccionar una herramienta de control y seguimiento de la información obtenida de la recogida de información de usuarios, personal, proveedores, etc.   |                   |
| Confeccionar una herramienta de control y seguimiento de datos estadísticos e indicadores que permita una interpretación más coherente de los datos, completar los indicadores REBIUN con otros y establecer un cuadro de mando integral que apoye la toma de decisiones.   |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |                   |
| Es muy importante que la biblioteca realice un esfuerzo por sistematizar la información relativa a indicadores y usuarios al objeto de que sirva de herramienta que apoye la toma de decisiones y oriente la estrategia a la mejora continua de sus resultados. En caso contrario es difícil valorar y evaluar la trayectoria de la biblioteca y analizar los resultados. |                   |

## 2.3 La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza

### Aspectos a valorar

- La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la misión, visión y los valores de la biblioteca y la universidad.
- La política y estrategia de la biblioteca refleja un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.
- La política y estrategia de la biblioteca permite desarrollar escenarios y planes alternativos para abordar posibles contingencias (riesgos, amenazas,...).
- La política y estrategia de la biblioteca identifica las fortalezas y oportunidades, actuales y futuras.
- La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la política y estrategia del ámbito de cooperación en la que se integra.
- La política y estrategia de la biblioteca integra mecanismos y procedimientos para la actualización y evaluación de su efectividad.
- Se identifican los factores críticos de éxito.

### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración   | Evidencias  |
|--|--|---|
| 1. La Biblioteca se enmarca dentro de la misión, visión y valores que propugna la Universidad. | Se valora positivamente  | Reglamento, carta de servicios,   |
| 2. La Biblioteca revisa continuamente sus servicios para su actualización y mejora.            | Se valora positivamente. No obstante se recomienda definir un plan de mejora a más largo plazo y diseñar sistemas de seguimiento eficaces.   | Informes trimestrales y anuales de la actividad.                                    |
| 3. Existencia de la Comisión de Investigación como Comisión de Biblioteca.                     | Parece más oportuno que este aspecto figure en el criterio 1 (liderazgo). Como ya se ha mencionado se estima conveniente la creación de una Comisión de Biblioteca con participación de los diversos sectores de la Comunidad Universitaria implicados y, por supuesto, de la Dirección y personal de la Biblioteca. | Actas Comisión Investigación.   |
| 4. La Biblioteca es receptiva a las necesidades de la comunidad universitaria                  | Se valora positivamente el que exista esta percepción, pero se estima que se trata de una afirmación subjetiva.  | Se debe sistematizar los procedimientos de recogida de información de los usuarios. |

### Comité de Evaluación Externa

### Evidencias

La Biblioteca se enmarca dentro de la misión, visión y valores que propugna la Universidad.

La Biblioteca es receptiva a las necesidades de la comunidad universitaria

### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación  | Valoración | Evidencias |
|---|------------|------------|
| 1. Desarrollar una planificación por objetivos que nos permita la mejora de productos y servicios, su revisión y actualización. | Positiva   |            |

| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   | <b>Evidencias</b> |
|---|-------------------|
| Definir un plan estratégico de la biblioteca (o de la red de Bibliotecas Universitarias de la Fundación), alineado con el Plan Estratégico de la Universidad en el que se establezca las líneas y objetivos estratégicos de actuación.  |                   |
| Consolidación de la dirección por objetivos que se desarrolle en planes operativos anuales, alineados con el Plan Estratégico, revisión de los niveles de cumplimiento  |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |                   |
| <p>Es necesario definir una política y estrategia alineada con la estrategia de la Universidad y que cuente con el respaldo institucional necesario. Dicha estrategia debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, para lo que será necesario recoger la información necesaria procedente de los grupos y debe de integrar mecanismos y procedimientos que permitan evaluar el grado de consecución. Además debe desplegarse en planes operativos anuales, alineados con la estrategia en los que se identifiquen los responsables del cumplimiento, los indicadores que permitan evaluarlos. El plan estratégico deberá estar consensuado y aprobados por los órganos de gobierno pertinente . La universidad deberá asegurar los recursos para su cumplimiento.</p> |                   |

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

### Aspectos a valorar

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

### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación  | Valoración   | Evidencias  |
|---|--|---|
| 1. Los procesos clave de la Biblioteca están bien definidos en su Mapa de Procesos.                                 |  | Mapa de procesos y documentación relativa a algunos procesos concretos    |
| 2. El personal bibliotecario conoce los objetivos y tareas de los diferentes servicios así como a sus responsables. | Aunque el personal conoce los objetivos se indica en el propio informe de autoevaluación que un 23% de la plantilla no los conoce con precisión. Debe mejorarse esta percepción. | Encuesta.<br>Existe un documento de funciones elaborado por la dirección. |
| 3. Seguimiento de los procesos para ver si se cumplen los objetivos.  | Deberían establecerse indicadores de cada proceso que permitieran realizar un seguimiento adecuado   |   |

### Comité de Evaluación Externa

### Evidencias

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| La biblioteca tiene identificado el esquema de procesos clave                                | Mapa de procesos                |
| Se realiza un seguimiento de los objetivos reflejado en los informes trimestrales y anuales. | Informes trimestrales y anuales |

### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación  | Valoración   | Evidencias |
|---|--|------------|
| 1. Sistematizar la identificación de puntos fuertes y débiles, áreas de mejora y procesos clave.  | Positiva. Este proceso se ha realizado con el actual proceso de evaluación y la información obtenida debiera utilizarse para el diseño del Plan Estratégico. |            |
| 2. Sistematizar y ampliar los mecanismos que faciliten la interacción entre la Biblioteca y los usuarios, y la participación del personal a través de listas de distribución, reuniones, entrevistas, encuestas, etc. | Se valora positivamente. Podría ampliarse la acción a la definición de un Plan de Comunicación Integral (interno y externo)                                  |            |

### Comité de Evaluación Externa

### Evidencias

|   |  |
|---|--|
| Definir un plan de comunicación interna en el que se establezca un sistema de comunicación que garantice que el personal conoce los planes y objetivos que debe cumplir y la obtención de información sobre la aceptación y conocimiento de la estrategia por parte del personal. |  |
| Establecer indicadores de medición de cada objetivo al objeto de poder evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados   |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |  |
| No se dispone de documentación sobre procesos aunque se habla de la existencia de algunos manuales  |  |

### 3. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

#### 3.1 Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos

##### Aspectos a valorar

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

##### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias   |
|--|---|--|
| 1. Cualificación profesional de todo el personal que trabaja en la Biblioteca.                     | Se valora positivamente   | Porcentaje de técnicos superior a la media de REBIUN (el 53%, media 38%). Sin embargo el personal auxiliar pertenece a escalas generales que no disponen de formación bibliotecaria especializada. |
| 2. Formación continua del personal.  | Se valora positivamente   | Se debe facilitar, teniendo en cuenta las necesidades del servicio, la asistencia del personal, incluido el personal auxiliar a actuaciones formativas específicas de biblioteca .                 |
| 3. Las competencias, responsabilidades y dependencia del personal están definidas a nivel interno. | Se valora positivamente   | El organigrama y las funciones del personal de la biblioteca, deberían establecerse también a nivel institucional (no solo a nivel interno).   |
| 4. Conocimiento de los objetivos de cada puesto de trabajo y de los responsables de los mismos.    | Se valora positivamente, aunque ya se ha mencionado que aunque el personal conoce los objetivos se indica en el propio informe de autoevaluación (subcriterio 7.1, página 98) que el 77% del personal desconoce que exista un documento anual de objetivos y que el 77% conoce los objetivos que afectan a su puesto de trabajo ( es decir el 23% de los encuestados los desconocen). | Encuestas de clima laboral   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |   | <b>Evidencias</b>  |
| Cualificación profesional de la plantilla  |   |  |

| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>  |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| <b>Comité de Autoevaluación</b>   | <b>Valoración</b>       | <b>Evidencias</b>  |
| 1. Definir las competencias, responsabilidad y dependencia del personal de la Biblioteca institucionalmente.  | Se valora positivamente | Documento de carácter interno con definición de funciones de los puestos.<br>Audiencias.   |
| 2. Disponer de mecanismos que permitan obtener información sobre el clima laboral.  | Se valora positivamente | Encuestas de clima laboral realizadas con motivo del proceso de evaluación.  |
| 3. Establecer mecanismos de motivación del personal mediante incentivos y promoción profesional.  | Se valora positivamente |  |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |                         | <b>Evidencias</b>  |
| Definir las competencias, responsabilidad, dependencia y perfiles profesionales del personal de la Biblioteca institucionalmente.   |                         |  |
| Sistematizar la recogida de información sobre clima laboral y/o de satisfacción del personal de la biblioteca que permitan conocer el punto de vista sobre aspectos clave y apoyar la toma de decisiones. |                         | No se recoge información de clima laboral o de la percepción del personal.   |
| Establecer mecanismos de motivación del personal mediante incentivos y promoción profesional.   |                         |  |
| Participación de la dirección de la biblioteca en la selección de personal para la biblioteca.  |                         |  |
| Adecuar cuantitativamente la dotación de personal auxiliar ya que se constata que es escasa para las necesidades.   |                         | % técnicos en relación al total, la ratio usuarios/ personal es solo ligeramente inferior a la media REBIUN pero se considera baja para el tamaño de la Universidad. |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |                         |  |
|   |                         |  |

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

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración | Evidencias |
|--|------------|------------|
| 1. Se adecuan los conocimientos y capacidad del personal a las necesidades de la Biblioteca y al desempeño de sus funciones. | Positiva   |            |
| 2. Titulación académica del personal.  | Positiva   |            |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

#### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación   | Valoración           | Evidencias |
|--|----------------------|------------|
| 1. Regular un Plan de Formación anual específico de la Biblioteca, donde se recojan las distintas formas de acceder a la oferta formativa. | Positiva             |            |
| 2. Participación de la dirección de la Biblioteca en la selección de personal.   | Más adecuado en 3.1. |            |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

Definir un plan de formación, complementario del plan de formación general con contenidos específicos dirigidos al personal de la biblioteca, adecuados a las necesidades de formación del servicio, coordinado y gestionado por la biblioteca y dotado de presupuesto propio y facilitar la asistencia del personal dentro de las necesidades del servicio, incluyendo al personal auxiliar.

#### COMENTARIOS / OBSERVACIONES



|  |
|--|
|  |
|--|

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

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias  |
|--|---|---|
| 1. Asignación a diferentes responsables de las distintas tareas y servicios que ofrece la Biblioteca. Independencia en la gestión de servicios de los cuales son responsables. |   | La delegación de responsabilidad debe ser explícita y tiene que ser susceptible de evaluación mediante indicadores. |
| 2. La dirección de la Biblioteca tiene en cuenta las acciones de mejora propuestas por el personal.  | Se valora positivamente pero debe sistematizarse los procedimientos de recogida de información y fomentarse los grupos de trabajo para dinamizar la participación del personal. | No se dispone de evidencias sobre las mejoras implementadas   |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

#### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación   | Valoración   | Evidencias  |
|--|--|---|
| 1. Establecer mecanismos y procedimientos para promover la participación e implicación del personal de la Biblioteca.          | Se valora positivamente  | Se recomienda que se fomenten los grupos de trabajo para dinamizar la participación del personal. |
| 2. Formulación de objetivos de mejora continua.  | Se valora positivamente, aunque lo que se evalúa en este apartado es la implicación del personal en acciones de mejora y la delegación de responsabilidad. |   |
| 3. Establecer mecanismos de evaluación de las capacidades del personal en relación con los distintos servicios que se ofrecen. | Se valora positivamente, aunque lo que se evalúa en este apartado es la implicación del personal en acciones de mejora y la delegación de responsabilidad. |   |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

|   |  |
|---|--|
| Potenciar y desarrollar el trabajo en equipo mediante la creación de grupos de mejora y de grupos de trabajo transversales  |  |
| Fomentar un estilo de dirección participativo implicando al personal en la consecución de los objetivos.  |  |
| Definir y documentar sistemas de delegación de responsabilidad identificando, en la documentación de los diferentes procesos y en la de objetivos operativos a los propietarios y los responsables de los mismos. |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |  |
|   |  |

### 3.4 Existencia de un diálogo entre el personal y la biblioteca

#### Aspectos a valorar

- Existe un plan de comunicación basado en las necesidades de comunicación identificadas y que cubra la comunicación ascendente, descendente y horizontal.
- La biblioteca evalúa el plan de comunicación.
- Se desarrollan canales de comunicación que garantizan que la información llega a quien la tiene que recibir.
- Se promueven las TICs para mejorar la comunicación en sus distintos sentidos y niveles y hacer accesible toda la información de interés de la biblioteca.

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias                  |
|--|---|-----------------------------|
| 1. Elaboración periódica y accesibilidad a los informes de la Biblioteca.  | Se valora positivamente.  |                             |
| 2. Creación y disposición del Servicio de Comunicación e Información de la Biblioteca a nivel de la Fundación CEU San Pablo. | Se valora positivamente.  |                             |
| 3. Existe una comunicación ascendente, descendente y horizontal.   | Se valora positivamente.  | No se dispone de evidencias |
| 4. Promoción de las TICs para mejorar la comunicación.   | Parece recomendable potenciar una Intranet específica de la biblioteca. | Intranet de la biblioteca   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |   | <b>Evidencias</b>           |
| Elaboración periódica y accesibilidad a los informes de la Biblioteca.   |   |                             |
|  |   |                             |

#### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación  | Valoración  | Evidencias |
|---|---|------------|
| 1. Elaborar un documento que recoja las necesidades de información. | Se valora positivamente y se amplía al diseño de un Plan de Comunicación interna. |            |
| 2. Evaluar los canales de comunicación utilizados.                  | Se valora positivamente y se amplía su definición.                                |            |

| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   | <b>Evidencias</b> |
|---|-------------------|
| Evaluar los canales de comunicación utilizados y utilizar los resultados para introducir mejoras y obtener información para el diseño del Plan de Comunicación  |                   |
| Diseñar un Plan de Comunicación que defina los canales de comunicación existentes, mecanismos para potenciar la comunicación ascendente y horizontal y para mejorar las posibilidades de interacción entre el personal y la participación en la identificación de propuestas de mejora y sugerencias. |                   |
| Diseñar un Intranet para la biblioteca que facilite el uso compartido de la información interna.  |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |                   |
|   |                   |

### 3.5 Reconocimiento, recompensa y atención al personal de la biblioteca

| Aspectos a valorar  |   |            |
|---|---|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Existen mecanismos para reconocer el trabajo y esfuerzo del personal.</li> <li>Se reconocen los esfuerzos y logros obtenidos, tanto a nivel individual como colectivo, con el fin de mantener su nivel de implicación y compromiso con la mejora continua.</li> <li>Se fomenta la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social.</li> </ul> |   |            |
| PUNTOS FUERTES  |   |            |
| Comité de Autoevaluación  | Valoración  | Evidencias |
| 1. Trabajo y disponibilidad del personal para el buen funcionamiento de la Biblioteca.  | No procede. Se trata de analizar si a nivel institucional se reconoce, valora e incentiva los esfuerzos del personal para alcanzar los objetivos no la buena disposición de las personas. |            |
| 2. Plan de autoprotección.  | Se valora positivamente   |            |
| Comité de Evaluación Externa  |   | Evidencias |
| Existencia de un Plan de Autoprotección   |   |            |
|   |   |            |
| ÁREAS DE MEJORA   |   |            |
| Comité de Autoevaluación  | Valoración  | Evidencias |
| 1. Establecer un sistema y/o mecanismo de incentivos y reconocimiento público del personal.   | Positiva  |            |
| Comité de Evaluación Externa  |   | Evidencias |
| Establecer un sistema y/o mecanismo de incentivos y reconocimiento público del personal. dentro del marco de actuaciones de la Política de Personal de la Universidad.  |   |            |
|   |   |            |
| COMENTARIOS / OBSERVACIONES   |   |            |
|   |   |            |

## 4. ALIANZAS Y RECURSOS

### 4.1 Gestión de las alianzas

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias |
|--|---|------------|
| 1. Colaboración con otros servicios y unidades de la Universidad.  | Se valora positivamente. Sin embargo los objetivos deben ampliarse más allá de lo que es la utilización de los espacios de la biblioteca con fines de apoyo a la docencia con la participación activa y a ser posible liderazgo de proyectos transversales. |            |
| 2. La Biblioteca organiza y promociona la difusión de sus nuevos productos y servicios a la comunidad universitaria. | Se valora positivamente. Deben además sistematizarse los canales de transmisión de la información a los diferentes grupos de usuarios y articularse un Plan de Comunicación Externa.  |            |
| 3. Pertenencia a la Red de Bibliotecas de la Fundación CEU San Pablo.  | Se valora positivamente el esfuerzo que se está realizando en la creación de la Red de Bibliotecas de la Fundación CEU San Pablo.   |            |
| 4. Existencia de relaciones con otras Bibliotecas.   | Se valora positivamente la pertenencia a REBIUN y otros marcos cooperativos.  |            |
| 5. Convenios con los proveedores.  |   |            |
| Comité de Evaluación Externa   |   | Evidencias |
| Pertenencia a la Red de Bibliotecas de la Fundación CEU San Pablo.   |   |            |
|  |   |            |
| ÁREAS DE MEJORA  |   |            |
| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias |

|  |                                    |                   |
|--|------------------------------------|-------------------|
| 1. Regular el acceso de usuarios externos.   | Positiva                           |                   |
| 2. Establecer grupos de mejora con los usuarios.   | Se valora positivamente la acción. |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |                                    | <b>Evidencias</b> |
| Integrarse en Consorcios o Grupos de Compra al objeto de obtener precios más competitivos en las suscripciones a recursos electrónicos.  |                                    |                   |
| Establecer grupos de mejora con participación de los usuarios  |                                    |                   |
| Fortalecer las alianzas con otros servicios de la Universidad especialmente con el servicio informático así como unidades implicadas en la docencia que permitan el desarrollo de proyectos transversales. |                                    |                   |
| Establecer un plan de comunicación externo que incluya la promoción de productos, recursos y servicios de la biblioteca  |                                    |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |                                    |                   |
|  |                                    |                   |



| 4.2 Gestión de los recursos económicos  |  |   |
|---|--|---|
| Aspectos a valorar  |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planificación y distribución del presupuesto se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos para la biblioteca.</li> <li>• La biblioteca dispone de recursos económicos para acometer nuevos productos y servicios adaptados a las demandas de sus usuarios y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos.</li> <li>• Se realiza una revisión periódica de la programación y distribución presupuestaria.</li> <li>• Existen indicadores económicos que permiten un control de la gestión en este ámbito.</li> <li>• Se analizan las inversiones desde el punto de vista del cumplimiento de objetivos.</li> </ul> |  |   |
| PUNTOS FUERTES  |  |   |
| Comité de Autoevaluación  | Valoración   | Evidencias  |
| 1. La Biblioteca planifica los presupuestos que serán necesarios para atender las demandas de los usuarios y sus propios servicios.   | Se valora positivamente.   |   |
| 2. Desde Biblioteca, se realiza memoria económica.  | Se valora positivamente.   | Memoria Económica   |
| 3. Aumento paulatino y progresivo en gastos en recursos electrónicos.   | Se valora positivamente aunque es necesario realizar un esfuerzo importante en la colección de recursos electrónicos orientada a la investigación. | Gasto en recursos   |
| Comité de Evaluación Externa  |  | Evidencias  |
|   |  |   |
|   |  |   |
| ÁREAS DE MEJORA   |  |   |
| Comité de Autoevaluación  | Valoración   | Evidencias  |
| 1. Planificar y distribuir el presupuesto de acuerdo con los objetivos establecidos <i>a priori</i> por la dirección de la Biblioteca.  | Se valora positivamente y se reformula el objetivo.  |   |
| 2. Mayor participación en la distribución de los recursos económicos.   | Se valora positivamente.   |   |
| Comité de Evaluación Externa  |  | Evidencias  |
| Consensuar el compromiso de destinar un porcentaje fijo del presupuesto total de la Universidad para la Biblioteca tendente al 5%.  |  | No se conoce el porcentaje de participación de la biblioteca en el presupuesto. |
| Establecer indicadores económicos para el seguimiento y control de la gestión presupuestaria. Es importante que la Universidad conozca el coste total del   |  |   |

|   |  |
|---|--|
| servicio para definir indicadores a partir del mismo.   |  |
| Negociar una planificación presupuestaria anual y plurianual que permitan disponer del presupuesto necesario para el desarrollo de la estrategia y el cumplimiento de los objetivos de biblioteca, por ejemplo, los contratos programa u otras. |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |  |
|   |  |

### 4.3 Gestión de los edificios, equipos y materiales

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración   | Evidencias  |
|--|--|---|
| 1. Nuevas y modernas instalaciones adaptadas a personas con discapacidad.                | Se valora positivamente  | Visita del Comité a las instalaciones<br>Indicadores REBIUN |
| 2. La Biblioteca participa activamente en las reformas necesarias.                       | Se valora positivamente  |   |
| 3. Los recursos bibliográficos son adecuados a las necesidades de los usuarios.          | Debe mejorar la dotación   |   |
| 4. Adecuación a los estándares de REBIUN para infraestructuras.                          | Se valora positivamente  | Indicadores REBIUN  |
| 5. Satisfacción del personal y de los usuarios con el mobiliario y las infraestructuras. | Se valora positivamente. La audiencia de estudiantes ha puesto de manifiesto alguna disconformidad del colectivo con respecto al aula informática que es utilizada, casi exclusivamente, para impartición de clases. | Encuestas, audiencias públicas.                             |
| 6. Existencia de procedimientos articulados para la gestión de la colección.             |  |   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |  | <b>Evidencias</b>   |
| Edificio centralizado, de reciente construcción, adaptado para discapacitados            |  |   |
| Adaptación a los indicadores REBIUN en materia de equipamiento                           |  |   |

#### ÁREAS DE MEJORA

| <b>Comité de Autoevaluación</b>   | <b>Valoración</b> | <b>Evidencias</b> |
|---|-------------------|-------------------|
| 1. No existe un inventario actualizado de todo el mobiliario y equipamiento.  |                   |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |                   | <b>Evidencias</b> |
| Incrementar el presupuesto dedicado a adquisiciones bibliográficas que permita mejorar los indicadores relativos a gasto en adquisición de información que, con carácter general, están por debajo de la media de REBIUN.   |                   |                   |
| Establecer una partida presupuestaria centralizada para adquisiciones de monografías de apoyo a la docencia al objeto de que la biblioteca pueda disponer de presupuesto para la adquisición de obras de la bibliografía básica recomendada, obras de referencia de carácter interdisciplinar. Dicha partida puede establecerse en función del establecimiento de un porcentaje del presupuesto destinado a adquisición de monografías.   |                   |                   |
| Establecer una partida presupuestaria centralizada para la adquisición de la colección de recursos electrónicos de apoyo a la investigación -bases de datos y paquetes de revistas electrónicas- las cuales, por su carácter transversal e interdisciplinar, exigen una compra centralizada.  |                   |                   |
| Redactar y aprobar un programa de gestión de las colecciones, que además de los aspectos presupuestarios defina aspectos relativos a la adecuación y pertinencia, accesibilidad, uso, expurgo, evaluación, etc.   |                   |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |                   |                   |
| <p>Los indicadores REBIUN relacionados con infraestructuras (m<sup>2</sup> / usuarios, estudiantes / puestos de lectura, estudiantes / terminales de uso público) están por encima de la media REBIUN y son satisfactorios.</p> <p>Por el contrario los relativos a gasto en adquisición de información y colecciones están por debajo de la media y deberían mejorar: incremento monografías / usuarios, revistas vivas papel / investigador , revistas electrónicas / investigador (estos dos últimos en las últimas posiciones REBIUN), gasto en adquisiciones por usuario (41 € cuando la media es de 76), gasto en revistas / investigador. De acuerdo con la escasa inversión en recursos electrónicos los datos relativos al uso electrónico de la colección (consultas a bases de datos / investigador y artículos electrónicos / investigador) ocupan, asimismo las últimas posiciones en REBIUN con datos poco significativos (de 19 y 3 consultas respectivamente). Si bien el préstamo interbibliotecario es un servicio muy bien valorado por los usuarios, y los indicadores constatan su buen funcionamiento, el uso de dicho servicio es escaso y el indicador de documentos obtenidos / investigador, está también por debajo de la media de REBIUN, lo que no permite deducir que dicho servicio compense las carencias de las colecciones de revistas de apoyo a la investigación.</p> <p>Es indispensable que la biblioteca tenga capacidad de selección decidir la compra de determinados fondos bibliográficos, especialmente manuales, bibliografía básica recomendada, obras de referencia y otras obras de carácter interdisciplinar que entran dentro del ámbito de varios departamentos.</p> |                   |                   |

| 4.4 Gestión de la tecnología   |  |   |
|--|--|---|
| Aspectos a valorar   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un plan tecnológico, conocido y consensado por los colectivos implicados, que apoye los objetivos de la biblioteca.</li> <li>• Los recursos tecnológicos se adecuan y se actualizan de acuerdo a las necesidades de aprendizaje, docentes, investigadoras y de gestión de la universidad.</li> <li>• Existen indicadores que permiten evaluar el uso y el impacto de los recursos tecnológicos y mejorar su gestión.</li> <li>• Existe cooperación y/o convergencia con los servicios informáticos, multimedia y de soporte a la docencia.</li> <li>• Se realizan acciones formativas que faciliten el uso de las nuevas tecnologías a usuarios y personal.</li> <li>• La biblioteca se apoya en la tecnología para innovar y llevar a cabo la mejora continua.</li> </ul> |  |   |
| PUNTOS FUERTES   |  |   |
| Comité de Autoevaluación   | Valoración   | Evidencias                                  |
| 1. Plan Tecnológico de la Fundación CEU San Pablo  | Se valora positivamente  | Plan tecnológico                            |
| 2. Implantación de las nuevas tecnologías para las gestiones y funciones técnicas, así como para la prestación de servicios al usuario.  | Se valora positivamente la implantación de AMICUS, SOD-GTBIB, y formularios electrónicos, y bases de datos propias | Implantación software Bases de datos ad hoc |
| 3. Formación del personal de la Biblioteca en las nuevas tecnologías de información y conocimiento.  | Se valora positivamente aunque se estime que hay que profundizar en la formación.                                  | Formación recibida en nuevas tecnologías    |
| 4. Adecuación y actualización de los recursos tecnológicos.  | Se valoran positivamente las aplicaciones disponibles para la gestión  |   |
| 5. Existencia de indicadores para evaluar el uso de los recursos tecnológicos.   |  |   |
| 6. Acciones de mejora e innovación a través de la tecnología.  |  |   |
| 7. Cooperación con los servicios informáticos y de soporte a la docencia.  | No se describen las acciones concretas desarrolladas y como han contribuido a la innovación.                       |   |
| Comité de Evaluación Externa   |  | Evidencias                                  |
| Plan tecnológico de la Fundación CEU San Pablo   |  |   |

| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>   |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b> | <b>Evidencias</b> |
| 1. Plan de ampliación y renovación de los recursos informáticos con el fin de mejorar la gestión bibliotecaria y los servicios prestados.  | Muy positiva      |                   |
| 2. Potenciar y mejorar las redes de comunicación (Internet).   | Muy positiva      |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |                   | <b>Evidencias</b> |
| Definir un plan de difusión y formación de usuarios y personal en nuevos productos y recursos tecnológicos.  |                   |                   |
| Mejorar la disponibilidad, por parte de los estudiantes, a los recursos tecnológicos de la biblioteca.   |                   | Audiencias        |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |                   |                   |
| <p>Los procesos y servicios básicos de la biblioteca están automatizados. La tecnología y software utilizados son adecuados. Sin embargo falta un mayor dinamismo en cuanto a la puesta en marcha de servicios innovadores y transversales. Por otra parte, parece necesario que los estudiantes dispongan de equipos informáticos para trabajar. SI bien existe un aula informática bien dotada los alumnos se quejan de que habitualmente está ocupada para impartir clases y no pueden utilizar los equipos con otras finalidades académicas.</p> |                   |                   |

| <b>4.5 Gestión de la información y del conocimiento</b>  |  |                   |
|--|--|-------------------|
| <b>Aspectos a valorar</b>  |  |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifica la información necesaria para la gestión de la biblioteca.</li> <li>• Existe un sistema de información que recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento de la biblioteca.</li> <li>• Accesibilidad del personal al sistema de información: equipamiento del personal, claves de acceso, estructura del sistema, etc.</li> </ul> |  |                   |
| <b>PUNTOS FUERTES</b>  |  |                   |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b>  | <b>Evidencias</b> |
| 1. La Biblioteca gestiona la información que le permite tomar decisiones y cumplir objetivos.  | Positiva   |                   |
| 2. Existe un sistema integrado para la gestión de la información.  | Positiva, si bien hay que mejorar las herramientas de gestión de datos e indicadores y se propone una acción de mejora |                   |
| 3. La información esta accesible a todo el personal de la Biblioteca.  | Positiva   |                   |
| 4. Se garantiza la integridad y seguridad en la información.   | Positiva, aunque es imprescindible   |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |  | <b>Evidencias</b> |
|  |  |                   |
|  |  |                   |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>   |  |                   |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b>  | <b>Evidencias</b> |
| Crear un portal de la Biblioteca.  | Positiva   |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |  | <b>Evidencias</b> |
| Diseñar un Plan de Comunicación que defina los canales de comunicación existentes, mecanismos para potenciar la comunicación ascendente y horizontal y para mejorar las posibilidades de interacción entre el personal y la participación en la identificación de propuestas de mejora y sugerencias. (también en 3)   |  |                   |
| Diseñar un Intranet para la biblioteca, como vehículo de comunicación y de gestión de información relativa a estrategia, objetivos, tareas, procesos, recursos humanos, etc. accesible y compartida por todas las personas de la organización. (también en 3)  |  |                   |

|   |   |
|---|---|
| <p>Confeccionar una herramienta única de control y seguimiento de datos estadísticos e indicadores que permita una interpretación más coherente de los datos y facilitar el acceso a la información relevante al personal de la biblioteca.</p> | <p>Datos e indicadores: se dispone de múltiples datos que sería necesario sistematizar para mejorar la interpretación y análisis de los mismos.</p> |
| <p>Modernizar el portal de la biblioteca</p>  |   |
| <p><b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b></p>   |   |
| <p></p>   |   |



## 5. PROCESOS

### 5.1 Diseño y gestión sistemática de los procesos

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación                              | Valoración              | Evidencias   |
|---|-------------------------|--|
| 1. Identificación clara de procesos y procedimientos. | Se valora positivamente | Mapa de procesos   |
| 2. Identificación de las necesidades de los usuarios. | Se valora positivamente | Encuestas, buzón de sugerencias  |
| 3. Existen responsables de cada proceso.              | Positiva                | La responsabilidad no está aprobada institucionalmente, aunque existen documentos de la biblioteca en la que se establecen |
| 4. Revisión de procesos para su adaptación al cambio. | Positiva                |  |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

La biblioteca ha identificado sus procesos y dispone de un mapa de procesos

Existe un responsable de cada proceso

#### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación                                 | Valoración              | Evidencias |
|--|-------------------------|------------|
| 1. Explicitar los indicadores de procesos y rendimiento. | Positiva                |            |
| 2. Establecer planes de mejora por escrito.              | Criterio 2 (estrategia) |            |
| 3. Realizar el Plan Estratégico de Biblioteca.           | Criterio 2 (estrategia) |            |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

Establecer un sistema de gestión por procesos, continuar la documentación de todos los procesos y establecer responsables e indicadores de cada proceso.

Solo documentados algunos procesos el préstamo interbibliotecario, la unidad periodística o algunos procesos muy técnicos como la catalogación.

#### COMENTARIOS / OBSERVACIONES

Si bien el Informe de Autoevaluación menciona como punto fuerte la “identificación clara de procesos y procedimientos”, y existen evidencias de procesos documentados no existe un auténtico sistema de gestión por procesos.

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

### Aspectos a valorar

- Se utilizan los resultados de los indicadores de rendimiento y de los métodos cualitativos, así como la información procedente de las actividades de formación, y de las percepciones de los distintos grupos de interés para establecer prioridades y áreas potenciales de mejora.
- Se estimula el talento creativo e innovador del personal, de los usuarios y de los colaboradores, con el fin de que todo ello repercuta sobre las mejoras.
- Se introducen mejoras innovadoras en los procesos que aumentan la eficacia de las operaciones y disminuyen las tareas repetidas.
- Se establecen pruebas piloto, se controla la implantación de procesos nuevos o modificados y se asegura que el personal de la biblioteca recibe la formación pertinente para poder trabajar en ellos, a fin de verificar que los cambios son positivos.
- Se comunican los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados/implicados.
- Se realiza un seguimiento sistemático de las mejoras hasta conseguir un nivel estable de resultados.

### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias           |
|--|---|----------------------|
| 1. Se realiza formación de personal y de usuarios.   | Se valora positivamente   | Diplomas de cursos   |
| 2. Se establecen mejoras en los procesos y servicios.  | Se valora positivamente, pero se trata de analizar si existe un sistema de gestión por procesos que establezca una metodología.   |                      |
| 3. Se aceptan las sugerencias de los usuarios.   | Se valora positivamente. No obstante la mejora de los procesos y la implicación de los usuarios en su definición va más allá de aceptar sugerencias espontáneas en base a las cuales no se puede realizar una auténtica reingeniería de procesos. | Buzón de sugerencias |
| 4. Se comunican los cambios a la comunidad universitaria a través de la Intranet y del correo electrónico. | Se valora positivamente   |                      |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |   | <b>Evidencias</b>    |
|  |   |                      |
|  |   |                      |

### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación                            | Valoración | Evidencias |
|---|------------|------------|
| 1. Necesidad de un Plan de Formación por escrito.   |            |            |
| 2. Establecimiento de planes de mejora.             |            |            |
| 3. Realización de propuestas de mejora por escrito. |            |            |

| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  | <b>Evidencias</b> |
|--|-------------------|
| Establecer grupos de mejora de procesos y servicios en los que se implique tanto al personal de la biblioteca como a representantes de los usuarios si ello fuera posible. (también en 1.3)  |                   |
| Confeccionar una herramienta de control y seguimiento de datos estadísticos e indicadores que permita una interpretación más coherente de los datos, completar los indicadores REBIUN con otros y establecer un cuadro de mando integral que apoye la toma de decisiones |                   |
| Definir indicadores para cada proceso y establecer un sistema de evaluación de los procesos que permita su mejora.   |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |                   |
| Se han identificado los procesos clave aunque todavía no existe un sistema completo de gestión por procesos. No existe documentación completa sobre los mismos, ni tampoco un sistema que permita la evaluación sistemática.   |                   |

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

#### Aspectos a valorar

- Se utilizan las investigaciones de mercado, encuestas a usuarios u otro tipo de estudios para determinar las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de los usuarios en cuanto a productos y servicios, y su percepción de los productos y servicios existentes
- Se identifican mejoras en los productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se diseñan y desarrollan nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se potencia la creatividad y la innovación para desarrollar productos y servicios competitivos.

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias             |
|--|---|------------------------|
| 1. Se tienen en cuenta las necesidades de los usuarios para ofrecer productos nuevos.  | Aunque es una valoración subjetiva y no se dispone de evidencias concretas de la puesta en marcha de acciones de mejora derivadas de las opiniones de los usuarios se percibe en las audiencias una clara voluntad de adecuarse a las expectativas de los mismos. | Audiencias, encuestas. |
| 2. Diseño y adquisición continua de nuevos productos y servicios.  | La adquisición de productos y servicios puede ser positiva pero se trata de analizar si los mismos son consecuencia de procedimientos sistematizados para el análisis y detección de necesidades de los usuarios.   |                        |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |   | <b>Evidencias</b>      |
| Se han realizado encuestas para conocer la opinión de los usuarios y apoyar el proceso de evaluación   |   |                        |
|  |   |                        |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>   |   |                        |
| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias             |
| 1. Sistematización de la recogida de información mediante encuestas, entrevistas, etc. a los usuarios.   | Se valora positivamente la acción   |                        |
| 2. Mayor protagonismo de la Comisión de Biblioteca.  | Se valora positivamente la acción   |                        |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |   | <b>Evidencias</b>      |
| Mejorar los mecanismos de comunicación con los usuarios y definir y sistematizar los procedimientos de recogida de información de usuarios (encuestas, quejas y sugerencias, etc.) |   |                        |
| Definir planes de mejora a partir de la información obtenida de los usuarios.  |   |                        |
| Dar mayor protagonismo a la Comisión de Biblioteca como órgano de participación de la Comunidad Universitaria en la política bibliotecaria.  |   |                        |

|   |  |
|---|--|
| Crear un sistema de alertas para enviar información a los usuarios de las nuevas adquisiciones. |  |
|---|--|

**COMENTARIOS / OBSERVACIONES**

La implicación de los usuarios en la mejora de los procesos debe de ir más allá de aceptar aquéllas sugerencias o demandas que pueden suponer una mejora, lo cual, en si mismo, ya es altamente positivo. Se deduce que se han puesto en marcha acciones de mejora derivadas de las sugerencias de los usuarios pero no queda claramente documentado y no está sistematizado. Deberá trabajarse en el desarrollo de un sistema documentado (por ejemplo mediante una base de datos interna), que integre y unifique todas las sugerencias y quejas de los usuarios, cualquiera que sea la procedencia o el sistema de recepción de las mismas (encuestas, buzón electrónico,...), las contestaciones a dichas quejas, las acciones implementadas como consecuencia de las mismas cuando se hayan puesto en marcha mejoras, las fechas de recepción de la queja y emisión de respuesta que permita comprobar el tiempo medio de respuesta, etc. y en la puesta en marcha de grupos de mejora con participación de usuarios.

| <b>5.4 Producción, distribución y seguimiento de los productos y servicios</b>   |  |   |
|--|--|---|
| <b>Aspectos a valorar</b>  |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca adquiere y/o desarrolla productos y servicios adaptados a las demandas de sus usuarios, y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos.</li> <li>• La biblioteca cuenta con un Plan de marketing y/o de comunicación para la difusión de productos y servicios a los usuarios actuales y potenciales.</li> <li>• Existe un sistema de distribución de productos y servicios que permite que lleguen al usuario de forma inmediata, uniforme y personalizada.</li> <li>• Se realiza un seguimiento de los productos y servicios.</li> </ul>  |  |   |
| <b>PUNTOS FUERTES</b>  |  |   |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b>  | <b>Evidencias</b>   |
| 1. Continua adquisición de productos y servicios nuevos.   | Se valora de forma positiva pero se trata de evaluar si los productos y servicios adquiridos se adaptan a las demandas de los usuarios y a la estrategia de la biblioteca.           |   |
| 2. Difusión de productos y servicios.  | Se valora positivamente pero se trata de analizar la existencia de canales sistematizados de difusión de los productos y servicios que garanticen que esta se realiza adecuadamente. | Guía de la biblioteca, trípticos, carteles, Intranet, Web, Correo electrónico, etc. |
| 3. Sistema de distribución de productos y servicios.   | Se valora positivamente pero la acción se encaja en el criterio 5.1.   |   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |  | <b>Evidencias</b>   |
| El CE valora positivamente el punto fuerte correspondiente a la difusión de productos y servicios. No obstante realiza un comentario en el sentido de que no existe un sistema normalizado, es decir un plan de marketing y/o de comunicación para la difusión de los productos y servicios que normalice las actuaciones en este sentido. Dicho documento permitiría al comité, valorar el procedimiento normalizado establecido para la difusión de productos y servicios y no tanto acciones concretas puestas de manifiesto a través de diversas evidencias que no obstante también son importantes. |  |   |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>   |  |   |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b>  | <b>Evidencias</b>   |
| 1. Realización de un Plan de marketing.  | Se valora positivamente la acción  |   |
| 2. Realización de un Plan de comunicación.   | Se valora positivamente la acción  |   |
| 3. Realizar manuales de procedimiento de los servicios y tareas que no lo posean.  | Se valora positivamente pero la acción se encaja en el criterio 5.1.   |   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |  | <b>Evidencias</b>   |
| Definir y sistematizar los procedimientos de obtención y análisis de información de usuarios (encuestas, quejas y sugerencias, etc.)   |  |   |

|   |  |
|---|--|
| Definir planes de mejora a partir de la información obtenida de los usuarios. |  |
| Redactar un plan de marketing de la biblioteca                                |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |  |
|   |  |



| 5.5 Gestión y mejora de la relación con los usuarios   |   |                      |
|--|---|----------------------|
| Aspectos a valorar   |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca tiene entre sus prioridades la atención al usuario.</li> <li>• La biblioteca gestiona la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas y reclamaciones.</li> <li>• La biblioteca se implica de manera proactiva con los usuarios, para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones.</li> <li>• La biblioteca lleva a cabo el seguimiento de la atención al usuario para determinar los niveles de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.</li> <li>• Se favorece la creatividad e innovación entre el personal apoyando las nuevas iniciativas, en relación con la mejora en la atención al usuario.</li> </ul>                                     |   |                      |
| PUNTOS FUERTES   |   |                      |
| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias           |
| 1. Es tarea prioritaria la atención al usuario.  | Se valora la actitud, pero constituye una afirmación subjetiva no basada en evidencias. |                      |
| 2. Existencia de mecanismos de recogida de sugerencias y quejas.   | Se valora positivamente   | Buzón de sugerencias |
| 3. Realización de actividades de extensión bibliotecaria.  | Se valora positivamente   |                      |
| 4. Realización de cursos de formación de usuarios.   | Se valora positivamente   |                      |
| Comité de Evaluación Externa   |   | Evidencias           |
| <p>1. Existencia de mecanismos de recogida de sugerencias y quejas la redacción del punto fuerte “Es tarea prioritaria la atención al usuario” está formulado de una manera vaga o abstracta y se debería haber concretado más, ya que si bien hay manifestaciones concretas de la orientación del servicio al usuario final (buzón de sugerencias, formación de usuarios...), de la importancia que se da a la atención al usuario no es menos cierto que, por naturaleza, la biblioteca es un servicio en el que la atención al usuario por definición es prioritaria.</p> <p>2. que es necesario mejorar y profundizar en la gestión de la información procedente de los usuarios y en los sistemas de implicación de los usuarios en la mejora de los servicios.</p> |   |                      |
| ÁREAS DE MEJORA  |   |                      |
| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias           |
| 1. Establecer reuniones con distintos grupos de usuarios.  | Se valora positivamente   |                      |

|  |                                |                          |
|--|--------------------------------|--------------------------|
| <p>2. La Biblioteca debería participar en los actos programados por la Universidad para la recepción del alumnado.</p>   | <p>Se valora positivamente</p> |                          |
| <p>3. Establecer protocolos de seguimiento de atención al usuario.</p>   | <p>Se valora positivamente</p> |                          |
| <p><b>Comité de Evaluación Externa</b></p>   |                                | <p><b>Evidencias</b></p> |
| <p>Establecer un procedimiento de gestión y tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias que incluya un compromiso respecto al tiempo de respuesta así como un sistema de implementación de acciones de mejora derivadas de la información obtenida.</p> |                                |                          |
| <p>Establecer protocolos de atención a los usuarios</p>  |                                |                          |
| <p>Participar en los programas de recepción de alumnado programados por la Universidad</p>   |                                |                          |
| <p>Crear grupos de calidad en los que participen los usuarios</p>  |                                |                          |
| <p><b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b></p>  |                                |                          |
| <p></p>  |                                |                          |

## 6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS

### 6.1 Medidas de percepción

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación  | Valoración                                | Evidencias                          |
|---|---|-------------------------------------|
| 1. Satisfacción de nuestros usuarios.   | Se valora positivamente                   | Encuestas                           |
| 2. Buzón de sugerencias de la Biblioteca.   | Se valora positivamente                   |                                     |
| 3. Localización y capacidad de resolución de las necesidades de información por parte de personal de la Biblioteca.       | Se valora positivamente                   | Encuestas                           |
| 4. Cordialidad y amabilidad de trato.   | Se valora positivamente                   | Encuestas                           |
| 5. Horario de apertura amplio.  | Se valora positivamente pero se reformula | Horarios                            |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |   | <b>Evidencias</b>                   |
| Elevado índice de satisfacción de los usuarios a nivel global . Satisfacción de los usuarios con el servicio, en general. |   | Encuestas y audiencias              |
| Disponibilidad de un buzón de sugerencias   |   | Existencia de buzón de sugerencias. |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>  |   |                                     |
| Comité de Autoevaluación  | Valoración                                | Evidencias                          |
| 1. Realizar encuestas de forma periódica sobre el uso y satisfacción de nuestros usuarios.                                | Muy positiva                              |                                     |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |   | <b>Evidencias</b>                   |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
| Definir y sistematizar los procedimientos periódicos de recogida de información de usuarios (encuestas, quejas y sugerencias, etc.)  |  |
| Diseñar un sistema de implementación de acciones de mejora derivada de la información obtenida.  |  |
| Redactar un plan de comunicación y formación de los productos y servicios de la biblioteca a los usuarios de la biblioteca que permita mejorar los indicadores relativos a uso y conocimiento de los servicios y productos de la biblioteca. |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |  |
|  |  |

| <b>6.2 Indicadores de rendimiento</b>   |                   |  |
|---|-------------------|--|
| <b>Aspectos a valorar</b>   |                   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a los usuarios.</li> <li>• Adecuación de equipamiento e instalaciones, y su mantenimiento.</li> <li>• Servicios.</li> <li>• Apoyo y seguimiento s los servicios.</li> </ul>           |                   |  |
| <b>PUNTOS FUERTES</b>   |                   |  |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>   | <b>Valoración</b> | <b>Evidencias</b>                                |
| 1. Adecuación de las instalaciones y equipos.   | Positiva          | Visita del CE a las instalaciones<br>Indicadores |
| 2. Cordialidad y amabilidad de trato.   | Positiva          | Encuestas  |
| 3. Mejora continuada de todos los servicios.  |                   |  |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |                   | <b>Evidencias</b>                                |
| Adecuación de las instalaciones y equipos   |                   | Visita del CE a las instalaciones<br>Indicadores |
|   |                   |  |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>  |                   |  |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>   | <b>Valoración</b> | <b>Evidencias</b>                                |
| 1. Crear un Plan de Marketing para la mejora de servicios.  | Positiva          |  |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |                   | <b>Evidencias</b>                                |
| Mejorar las ratios e indicadores relativas a colecciones, aproximándose a la media nacional: revistas electrónicas / investigador, revistas convencionales / investigador   |                   |  |
| Mejorar las ratios e indicadores relativas a presupuesto, aproximándose a la media nacional: gasto en adquisiciones / usuario, % de presupuesto dedicado a recursos electrónicos.   |                   |  |
| Mejorar las ratios e indicadores relativas a uso de recursos, aproximándose a la media nacional: tasa de circulación: préstamos / usuario   |                   |  |
| Mejorar las ratios e indicadores relativas a dotación de personal, aproximándose a la media nacional: incrementar el % de personal no técnico   |                   |  |
| Confecionar una herramienta única de control y seguimiento de datos estadísticos e indicadores que permita una interpretación más coherente de los datos y facilitar el acceso a la información relevante al personal de la biblioteca. |                   |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |                   |  |

Es necesario confeccionar una herramienta única de control y seguimiento de datos estadísticos e indicadores que permita una interpretación más coherente de los datos.

No se dispone de múltiples de los indicadores de rendimiento que recomienda la guía de evaluación (criterio 6.2)

Atención a usuarios:

- El indicador personal/ usuarios de 323 es ligeramente inferior a la media REBIUN (338) pero no hay una diferencia significativa. Por el contrario, el porcentaje de técnicos en relación al total es del 53% muy por encima de la media del 38%
- Las horas de apertura son muy satisfactorias.

Adecuación de equipamiento:

- Los indicadores son satisfactorios. la ratio de m<sup>2</sup> por usuario 0,71 está por encima de la media REBIUN (0,62) y también el de nº de puestos de lectura por usuarios 8,1 frente a 11,9 de media. También está por encima de la media el de estudiantes por terminal de uso público que es de 107 frente a 235 de media y el porcentaje de puestos informatizados sobre el total que es del 8%

Servicios:

- Los indicadores disponibles, tanto el préstamo (4,8 préstamos por usuario) como de uso electrónico de colecciones (descarga de artículos por investigador muy baja) se mantienen en niveles muy bajos.
- Por otra parte no existen indicadores de rendimiento de servicios
- El servicio del que existen mayor nivel de indicadores es el de PI que se mantiene en niveles satisfactorios.

Colecciones

- Las ratios de colecciones impresas y especialmente electrónicas (2,6 revistas electrónicas por investigador) son muy bajas
- El nº de revistas vivas y el incremento de monografías por usuario debe mejorar.

Seguimiento de servicios

No hay datos sobre quejas y reclamaciones, ... no hay datos sobre número de demandas satisfechas /total demandas, nuevos servicios implementados, bibliografía recomendada / total de bibliografía recomendada

## 7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

### 7.1 Medidas de percepción

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración  | Evidencias  |
|--|---|---|
| 1. El personal considera que tiene suficiente autonomía y responsabilidad para desempeñar sus funciones. | Valoración positiva   | Encuestas<br>Audiencias.  |
| 2. Conocimiento de los objetivos de cada puesto de trabajo y de las personas responsables de los mismos. |   | Afirmación basada en el resultado de las encuestas. No obstante el 23% de la plantilla no conoce los objetivos de su puesto de trabajo. |
| 3. El horario permite compaginar la vida laboral y familiar.   | Positiva  | Encuestas   |
| 4. Ayuda a los usuarios en su formación académica.   |   |   |
| 5. Instalaciones, equipamiento y servicios que permiten un correcto desarrollo de las tareas.            | Positiva  | Afirmación basada en el resultado de las encuestas  |
| 6. La formación y cualificación del personal es adecuada.  | Positiva  | Afirmación basada en el resultado de las encuestas  |
| 7. La comunicación en los puntos de trabajo es fluida.   | Aunque el personal considere fluida la comunicación este es un aspecto que debe mejorar. El desconocimiento de las líneas de actuación de la Universidad, de la propia biblioteca e incluso del puesto de trabajo es muy elevado. | Afirmación basada en el resultado de las encuestas  |
| 8. La estructura está abierta a cambios organizativos.   | Positiva  | Afirmación basada en el resultado de las encuestas  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   |  |
| 9. Se tienen en cuenta las propuestas de mejora de servicio por parte del personal bibliotecario.   | Positiva  | Afirmación basada en el resultado de las encuestas |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |   | <b>Evidencias</b>                                  |
| Se dispone de datos de satisfacción y motivación del personal.  |   |  |
| En general, las encuestas y audiencias permiten concluir que el personal está motivado y satisfecho.  |   |  |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>  |   |  |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>   | <b>Valoración</b>   | <b>Evidencias</b>                                  |
| 1. Realizar un plan de comunicación entre los servicios.  | Valoración positiva   |  |
| 2. Establecer objetivos anuales, así como un control y seguimiento periódico de los mismos  | Se valora positivamente, pero se integra en el apartado 2 (Estrategia). |  |
| 3. Establecer mecanismos de promoción interna.  | Se valora positivamente, pero se integra en el apartado 3 (personal).   |  |
| 4. Aumentar las actividades de extensión bibliotecaria  | Se valora positivamente.  |  |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |   | <b>Evidencias</b>                                  |
| Definir y sistematizar los procedimientos periódicos de recogida de información del personal (encuestas de clima laboral, encuestas de satisfacción) y diseñar un sistema de implementación de acciones de mejora derivadas de la información obtenida.   |   |  |
| Plan de comunicación que permita mejorar los resultados obtenidos en este aspecto vital para el funcionamiento de la biblioteca.  |   |  |
| Diseñar un Plan de Comunicación que defina los canales de comunicación existentes, mecanismos para potenciar la comunicación ascendente y horizontal y para mejorar las posibilidades de interacción entre el personal y la participación en la identificación de propuestas de mejora y sugerencias. (También en 3.4.) |   |  |
| Diseñar un Intranet para la biblioteca, como vehículo de comunicación y de gestión de información relativa a estrategia, objetivos, tareas, procesos, recursos humanos, etc. accesible y compartida por todas las personas de la organización. (También en 3.4.)  |   |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |   |  |



Las propuestas de mejora de este apartado deben orientarse a sistematizar los mecanismos para obtener información del personal y a definir actuaciones orientadas a la mejora de los resultados obtenidos en las encuestas.

| <b>7.2 Indicadores de rendimiento</b>  |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Aspectos a valorar</b>  |                   |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logros.</li> <li>• Motivación e implicación.</li> <li>• Satisfacción.</li> <li>• Servicios que la biblioteca proporciona a las personas que la integran.</li> </ul> |                   |                   |
| <b>PUNTOS FUERTES</b>  |                   |                   |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b> | <b>Evidencias</b> |
| 1. Adecuación del perfil profesional a las características de los puestos de trabajo.  | Positiva          |                   |
| 2. Productividad reflejada en los informes.  | Positiva          |                   |
| 3. Alto índice de respuesta a las encuestas de empleados.  | Positiva          | Encuestas         |
| 4. Bajo índice de absentismo y bajas por enfermedad.   | Positiva          |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |                   | <b>Evidencias</b> |
| El índice de satisfacción del personal es bueno  |                   | Encuestas         |
|  |                   |                   |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>   |                   |                   |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>  | <b>Valoración</b> | <b>Evidencias</b> |
| 1. Mayor motivación, mediante la promoción interna e incentivos, para el personal de la Biblioteca.  | Positiva          |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |                   | <b>Evidencias</b> |
| Mejorar la obtención de información e indicadores de rendimiento de personal ya que son insuficientes para un análisis profundo en la mayoría de los aspectos.   |                   |                   |
| Activar una cultura de trabajo en equipo mediante una dinámica de grupos de trabajo  |                   |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |                   |                   |
|  |                   |                   |

## 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

### 8.1 Medidas de percepción e indicadores de rendimiento

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación  | Valoración  | Evidencias        |
|---|---|-------------------|
| 1. Existencia de un horario de apertura amplio y horarios especiales en época de exámenes.                | No procede en este apartado los resultados relativos a los propios usuarios que se ha valorado en el apartado 6.  |                   |
| 2. La participación de la Biblioteca en diferentes proyectos a nivel de Fundación, regional y nacional.   | Se valora positivamente.  |                   |
| 3. Participación del personal bibliotecario en diferentes jornadas y congresos.                           | Se valora positivamente.  |                   |
| 4. Adaptación de las instalaciones a usuarios discapacitados  | No procede en este apartado los resultados relativos a los propios usuarios que se ha valorado en el apartado 6 o las instalaciones valoradas en el apartado 5. |                   |
| 5. Política de reciclaje.   | Positiva.   |                   |
| 6. Sistema informático de ahorro energético de las instalaciones.   | Se valora positivamente.  |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>   |   | <b>Evidencias</b> |
| Política de reciclaje de papel y material informático y sistema de ahorro energético de las instalaciones |   |                   |
|   |   |                   |
| <b>ÁREAS DE MEJORA</b>  |   |                   |
| <b>Comité de Autoevaluación</b>   | <b>Valoración</b>   | <b>Evidencias</b> |

|  |          |                   |
|--|----------|-------------------|
| 1. Necesidad de establecer indicadores para medir el impacto de la Biblioteca en la sociedad.            | Positiva |                   |
| 2. Promover la celebración de exposiciones, y otros actos similares.                                     | Positiva |                   |
| 3. Potenciar acuerdos con otros colectivos o entidades.  | Positiva |                   |
| <b>Comité de Evaluación Externa</b>  |          | <b>Evidencias</b> |
| Establecer indicadores que permitan medir el impacto de la Biblioteca en la Sociedad                     |          |                   |
| Mejorar la proyección social de la biblioteca y su ámbito de influencia desarrollando acciones concretas |          |                   |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>   |          |                   |
|  |          |                   |

## 9. RESULTADOS CLAVE

### 9.1 Resultados e indicadores clave del rendimiento de la biblioteca

#### Aspectos a valorar

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

#### PUNTOS FUERTES

| Comité de Autoevaluación   | Valoración | Evidencias  |
|--|------------|-------------|
| 1. Alto rendimiento del personal.  | Positiva   |             |
| 2. Evolución ascendente de los resultados de los servicios, como lo demuestran los indicadores analizados. | Positiva   | Indicadores |
| 3. Satisfacción global con la Biblioteca.  | Positiva   | Encuestas   |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

Satisfacción global con la biblioteca

Evolución satisfactoria de datos estadísticos e indicadores

#### ÁREAS DE MEJORA

| Comité de Autoevaluación                 | Valoración              | Evidencias |
|--|-------------------------|------------|
| 1. Plan de seguimiento de los objetivos. | Se valora positivamente |            |
| 2. Informes de auditoría.                | Se valora positivamente |            |

#### Comité de Evaluación Externa

#### Evidencias

Definir un plan estratégico de la biblioteca (o de la red de Bibliotecas Universitarias de la Fundación), alineado con el Plan Estratégico de la Universidad en el que se establezca las líneas y objetivos estratégicos de actuación. (También en criterios 1 y 2).

Consolidación de la dirección por objetivos que se desarrolle en planes operativos anuales, alineados con el Plan Estratégico, revisión de los niveles de cumplimiento. (También en criterios 1 y 2).

Confeccionar una herramienta de control y seguimiento de datos estadísticos e indicadores que permita una interpretación más coherente de los datos, completar los indicadores REBIUN con otros y establecer un cuadro de mando integral que apoye la toma de decisiones.

|   |  |
|---|--|
| Se insiste en la necesidad de alcanzar la media nacional en una serie de indicadores relacionados tanto con el presupuesto dedicado a adquisición de información como con el uso de los servicios, tal y como se señala en el criterio 6. |  |
| <b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>  |  |
| Si se valora si los resultados han permitido cumplir los objetivos definidos en la política y estrategia es preciso que se haya definido previamente una estrategia.  |  |