



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

**INFORME FINAL**

**BIBLIOTECA DE LA  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA**



**Universidad Internacional de Andalucía  
2005**

## **Índice**

### **1. Introducción.**

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

### **2. El proceso de evaluación**

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

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

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

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

#### **4.1. Criterio 1**

#### **4.2. Criterio 2**

#### **4.3. Criterio 3**

#### **4.4. Criterio 4**

#### **4.5. Criterio 5**

#### **4.6. Criterio 6**

#### **4.7. Criterio 7**

#### **4.8. Criterio 8**

#### **4.9. Criterio 9**

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

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

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

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

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

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

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

## 1. Introducción

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

En el año 2001 el Consejo de Universidades promueve el II Plan de la Calidad de las Universidades establecido por Real Decreto 408/2001 el 20 de abril. Este Plan es continuación del anterior Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, y con él se pretende la implantación de sistemas de calidad en la institución universitaria que aseguren la mejora continua, poniendo todo el énfasis en la transparencia y la información al ciudadano.

En el marco de este II Plan de Calidad de las Universidades, la Universidad Internacional de Andalucía asume la evaluación de todos sus servicios en el período 2001-2006.

La Universidad Internacional de Andalucía (Exposición de motivos de la Ley de Creación) es una institución que reúne características especiales, ya que fue creada “como una forma de complementar la oferta educativa universitaria de nuestra Comunidad Autónoma y como foro de encuentro y de intercambio de saberes y experiencias del mundo universitario andaluz y de otras Universidades de España o del extranjero”. Para evitar “configurarla como una Universidad *de verano*”, se le atribuye “un carácter permanente, que prestigia su función. Igualmente, se ha previsto extender sus funciones a las tareas investigadoras, sin limitación al ámbito docente, lo que le proporciona al tiempo mayor rigor y estabilidad”.

Las particularidades que presenta nuestra institución y el esfuerzo que hemos debido realizar para adecuarnos a la Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias (Córdoba : UCUA, 2002) van a ser un elemento recurrente a lo largo de todo este informe. Un esfuerzo que, según entienden los Comités Interno y Externo de Evaluación, ha permitido alcanzar los objetivos que se perseguían con este proceso.

La UNIA cuenta actualmente con tres centros permanentes: Rectorado, en la Isla de la Cartuja, Sevilla; Sede Iberoamericana Santa María de La Rábida, Huelva; y, Sede Antonio Machado de Baeza.

La Ley 4/1994, de 12 de abril, de Creación de la UNIA, y el Decreto 253/1997, por el que se aprueba el Reglamento, nos definen esa estructura de sedes permanentes, así como su orientación docente, ya que imparte “enseñanzas especializadas y de postgrado, desarrollará actividades científicas y culturales, cursos de verano y promoverá convenciones científicas” (art. 5 de la Ley de Creación). Las dos sedes permanentes que define la Ley, tienen una orientación a la investigación y a la docencia. En la sede de La Rábida existe el **Centro Andaluz de Estudios Iberoamericanos –CAEI–**, y en la de Baeza, el **Centro Andaluz de Estudios para el Desarrollo Rural –CAEDER–** (Disposiciones adicionales 1ª y 3ª de la Ley). En tanto, la sede rectoral, ubicada en Sevilla, es donde “radica su gobierno, administración y representación” (art. 11 del Reglamento).

Con la creación de la UNIA y la definición de su carácter permanente, aparece el Servicio de Biblioteca Universitaria (recogido en el artículo 101 del Reglamento):

1. El servicio de Biblioteca Universitaria tiene como misión principal facilitar y favorecer las tareas bibliográficas y documentales necesarias para las funciones docentes e investigadoras de la Universidad.
2. Este servicio, independientemente de su ubicación, está constituido por todos los fondos bibliográficos, audiovisuales y documentales que formen el patrimonio de la Universidad o que, perteneciendo a otras entidades públicas o privadas, su uso haya sido concertado por la Universidad.

Hasta 2004 la biblioteca no cuenta con un Reglamento propio que defina sus funciones. No obstante, ello no ha impedido el desarrollo de las bibliotecas de sede, coordinadas al menos en los últimos 5 años, lo que ha permitido la creación del actual Servicio de Biblioteca.

Para resumir, puede considerarse que la Biblioteca Universitaria cuenta con:

- Biblioteca de la Sede “Antonio Machado” de Baeza.
- Biblioteca de la Sede Iberoamericana Santa María de La Rábida.
- Servicio Audiovisual de la Sede Iberoamericana de La Rábida (aunque administrativamente es independiente).

## 2. El proceso de evaluación

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

#### a) Composición del Comité Interno de Evaluación (CIE).

Llanos Mora López (Presidente) *Vicerrectora Adjunta de Investigación*. [llanos@unia.es](mailto:llanos@unia.es)

Felipe del Pozo Redondo, *Servicio de Biblioteca* [f.delpozo@unia.es](mailto:f.delpozo@unia.es)

Diego Torres Arriaza, *Servicio de Informática* [d.torres@unia.es](mailto:d.torres@unia.es)

Josefa Funes Ortega, *Sección de Biblioteca de Sede de Baeza* [biblioteca.machado@unia.es](mailto:biblioteca.machado@unia.es)

Enrique A. Martínez López, *Servicio Audiovisual* [sauib.larabida@unia.es](mailto:sauib.larabida@unia.es)

Mercedes Prieto Casas, *administrativo (usuario)* [m.prieto@unia.es](mailto:m.prieto@unia.es)

Emilio Garzón Heredia, *Serv. Ordenación Académica y Alumnos (usuario)* [e.garzon@unia.es](mailto:e.garzon@unia.es)

Vicente José Gallego Simón, *Técnico especialista del CAEDER-Baeza (investigador)* [v.gallego@unia.es](mailto:v.gallego@unia.es)

A raíz de las Jornadas para miembros de comités internos de las universidades andaluzas (febrero de 2003), celebradas precisamente en nuestra Sede de Baeza, se comenzó a organizar la Comité de Evaluación Interna de la UNIA. A estas jornadas asistieron: Josefa Funes (biblioteca de Baeza), Enrique A. Martínez (Servicio Audiovisual) y Felipe del Pozo (biblioteca de La Rábida). El trabajo se realizó entre octubre de 2003 y abril de 2004.

Dadas las dimensiones y circunstancias de nuestra universidad (inexistencia de estudiantes y profesores permanentes, así como la dispersión geográfica de las Sedes), se optó por un comité reducido en miembros, con el objetivo de facilitar su funcionamiento. Realmente, la relación entre los miembros de las diferentes sedes ha sido por correo electrónico y teléfono. La reunión de todos los miembros del Comité se produjo en dos ocasiones, ya que el resto del trabajo se realizó en cada Sede (especialmente en Baeza y La Rábida, dónde se ubican las bibliotecas).

- Se procuró que estuviesen representados miembros que desarrollasen su trabajo en todas las sedes:
  - Málaga (Llanos Mora);
  - Sevilla (Diego Torres);
  - Baeza (Josefa Funes y Vicente Gallego);
  - La Rábida (Enrique Martínez, Emilio Garzón, Mercedes Prieto y Felipe del Pozo).
- Los miembros debían representar diferentes estamentos de la UNIA:
  - Vicerrectora adjunta (docente e investigadora en la Universidad de Málaga);
  - Servicios: Emilio Garzón (Coordinación Académica y usuario); Enrique Martínez (Servicio Audiovisual); Diego Torres (Servicio de Informática).
  - Usuarios: Emilio Garzón, Mercedes Prieto y Vicente Gallego (investigador del CAEDER).
  - Biblioteca: Josefa Funes (Baeza); Felipe del Pozo (La Rábida); y Enrique Martínez (Audiovisuales).

#### b) Organización del CIE:

La recopilación de la información se llevó a cabo por todos los servicios, se coordinó desde la biblioteca de La Rábida. Todos los miembros de la UNIA a los que se solicitó la información participaron con rapidez y eficacia.

#### Se decidió abrir un espacio virtual, **LA BIBLIOTECA SE EVALÚA**.

En ella se incorporó toda la documentación disponible que se iba utilizando. Esta información fué remitida a los miembros del Comité Externo, pero su inclusión en internet en libre acceso fue comunicada en su momento a todos los miembros de la Universidad. Consideramos que este era el mejor sistema de incorporar a todas las personas interesadas en el proceso de autoevaluación, así como un compromiso con la transparencia.

#### El método de trabajo fue el siguiente:

Se acordó distribuir a los componentes en grupos de trabajo, según su procedencia por Sede, para facilitar la redacción del informe, que coordinaría Felipe del Pozo Redondo.

- En Baeza, los criterios 2, 4, 6 y 8, fueron trabajados por Josefa Funes y Vicente José Gallego.
- En La Rábida, los criterios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8, fueron trabajados por Enrique Martínez, Emilio Garzón, Mercedes Prieto y Felipe del Pozo.
- Llanos Mora y Diego Torres, aportaron opiniones sobre todos los criterios (1 a 8)
- Emilio Garzón y Felipe del Pozo revisaron las cifras medias de alumnos y profesores que tiene la Universidad, ya que se consideró que las cantidades medias calculadas eran superiores a la realidad.

Se acordó un calendario para la última fase:

- Miércoles 13 de abril de 2004: Último día para enviar a Felipe del Pozo el desarrollo de los criterios asignados a cada grupo y componente.
- Lunes 19 de abril: Envío del borrador del Autoevaluación para su revisión por los componentes de la Comisión y otros miembros de la Comunidad Universitaria que quieren participar.
- Lunes 26 de abril: Redacción definitiva del Informe.
- Miércoles 5 de mayo: Reunión de la Comisión.
- Con fecha de 10 de mayo de 2004 se incluyó el autoinforme en la página web de la biblioteca ([www.unia.es/biblioteca](http://www.unia.es/biblioteca)) en el espacio LA BIBLIOTECA DE EVALÚA.

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

El Comité Externo de Evaluación fue nombrado por la UCUA, y fue formado por:

**D<sup>a</sup> Assumpta Estrada Roca** (Presidenta del Comité)  
Universidad de Lleida. Facultad de Ciencias de la Educación

**D. Miquel Pastor Tous**  
Universidad de las Islas Baleares. Servicio de Biblioteca y Documentación

**D<sup>a</sup> Carmen Martínez del Valle**  
Universidad de Alcalá. Unidad de Prospectiva, Evaluación y Armonización.  
Por motivos de salud, la Sra. Martínez no pudo realizar la visita. Se informó a la UCUA y se consideró que dada la premura de tiempo (una semana antes de la visita), la visita podían realizarla los dos componentes restantes, que poseen suficientes experiencia.

La visita se realizó entre los días 25 y 28 de octubre de 2004. El programa fue el que sigue.

### **Día 1: 25 de octubre**

LLEGADA A SEVILLA

19:30 – En adelante: Reunión preparatoria del Comité de Evaluación Externa (CEE).

Lugar: Hotel

### **Día 2: 26 de octubre**

**Sede del Rectorado. Lugar: Sala de Juntas**

10:00 – 11:00 Encuentro con representantes de la Universidad

11:00 – 11:30 Café

11:30 – 12:45 Reunión con el Comité de Evaluación Interna (CEI)

12:45 – 14:00 Reunión con miembros de la Sede de Baeza (PAS/PDI)

14:00 – 17:00 Almuerzo con la Presidenta del CEI y representantes de la Universidad.

17:00 – 18:00 Reunión con profesores responsables de cursos de postgrado.

18:00 – 19:00 Reunión con los responsables de Biblioteca.

19:00 – 21:00 Reunión del CEE.

### **Día 3: 27 de octubre-**

9:00 Traslado a la Sede Iberoamericana de La Rábida.

**Sede de La Rábida. Lugar: Sala de Juntas.**

11:00 – 12:00 Reunión con el personal de la Biblioteca

12:00 – 13:00 Reunión con PAS

13:00 – 14:00 Reunión con alumnos de postgrado

14:00 – 16:00 Reunión del CEE y comida.

16:00 – 17:00 Reunión con PDI

17:00 – 18:00 Audiencia pública (Aula de grados).

18:00 – 19:00 Visita a las instalaciones

19:00 Traslado a Sevilla y Reunión del CEE

### **Día 4: 28 de octubre-**

**Sede del Rectorado. Lugar: Sala de Juntas.**

10:00 – 11:00 Reunión PAS/PDI Rectorado.

11:00 – 12:00 Reunión del CEE

12:00 – 13:00 Informe preliminar oral al CEI. Despedida del CEE

La visita se desarrolló, según términos del Informe Externo elaborado por los evaluadores:

Las audiencias se realizaron en los lugares arriba indicados y las reuniones de trabajo del CEE en una sala habilitada para ello, poniendo a nuestra disposición todos los medios necesarios para realizar un mejor trabajo.

Las visitas programadas se llevaron a cabo con absoluta normalidad y destacamos las atenciones que, en todo momento, se ha tenido con este Comité, tanto por parte del responsable de la Biblioteca como por otros miembros del CIE.

A las audiencias acudió una gran representación de PDI, PAS (tanto de la biblioteca como del resto de servicios), estudiantes y becarios. Pensamos que es importante destacar, además del número, el nivel de participación de los asistentes, hecho que facilitó enormemente el trabajo del CEE y que si tenemos en cuenta la singularidad de la UNIA, es fruto de un seguimiento muy directo del proceso de evaluación por parte del directos del servicio.

Como incidencia merece la pena mencionar que no se realizó la visita a las instalaciones de Baeza dada la gran distancia entre sedes y el tiempo previsto para realizar la evaluación

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

Han existido muchas coincidencias en el análisis que han realizado ambos comités. Como muestra incluimos el comentario que merece al Comité Externo de Evaluación el proceso de autoevaluación:

“Como aspectos previos consideramos que el IA (informe de autoevaluación) es suficientemente integral, analítico y crítico; aunque en algunos aspectos aporta información sin evidencias. Existen ausencias significativas que en nuestra opinión pueden ser debidas a que el modelo EFQM es excesivamente exhaustivo y poco adecuado a las características de este servicio y menos teniendo en cuenta la singularidad de la UNIA, por tanto no existe respuesta a mucha de las cuestiones de la guía orientativa.

A nivel del CEE, valoramos muy positivamente el esfuerzo realizado por el CIE para adaptar indicadores, estadísticas, composición de las audiencias etc., ya que, en caso de no haberlo realizado, el IA hubiera resultado atípico y de difícil valoración externa.

Respecto a la composición del CIE observamos que los criterios de elección y nombramiento de sus miembros ha sido adecuada, procurando que estuviesen representados el personal que desarrolla su trabajo en todas las sedes pero sin embargo, encontramos a faltar la presencia de estudiantes, que podemos disculpar debido a su corta permanencia y .sobre todo la de los becarios, colectivo que, como comprobamos en la visita, tiene gran peso en la estructura del servicio y su participación en el proceso de evaluación ha sido prácticamente nula.

Finalmente el nivel de implicación institucional parece que ha sido adecuado aunque se observa una carencia de apoyo técnico que ha recaído en exclusiva en la dirección del Servicio”.

Las críticas al modelo EFQM, en concreto a la Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias, también han sido similares en ambos Comités. El uso excesivo de tablas no permite reflejar la evaluación con más detalle, al contrario de lo que cabría pensar, y se transmite una evaluación menos positiva a la que se desea transmitir. Las características propias de la UNIA agudizan esta circunstancia.

En general, ambos comités se muestran de acuerdo en los puntos fuertes y débiles de la Biblioteca. Podemos indicar que el Comité Externo ha “extremado” sus consideraciones: ha realizado críticas más rigurosas en algunos puntos débiles y ha observado de forma muy favorable algunos puntos fuertes.

## 4. Resultados de la evaluación

### 4.1. Liderazgo

#### 1) Aspectos globales del liderazgo

El liderazgo está dirigido a impulsar el funcionamiento de la Biblioteca y se ejerce exclusivamente por el director, quien asume y apoya los valores de la institución y mantiene excelentes relaciones con otros servicios. El estilo de la dirección es participativo y el personal tiene confianza, le reconoce y apoya. El clima laboral es bueno y esto redundará en el resto de la comunidad universitaria que lo valoran muy positivamente. No obstante, a juicio del Comité externo el director no tiene asumidas todas las funciones propias de un jefe de servicio y recomienda que se consolide en este campo.

#### 1a) Dirección desarrolla misión y visión, y actúa como modelo de referencia dentro de cultura de excelencia

La dirección está comprometida con la gestión estratégica y con la mejora de la calidad como compromiso permanente con los usuarios, colaborando activamente con otras unidades en la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. Es conveniente formalizar planes de actuación a corto y medio plazo.

#### 1b) Dirección se implica para garantizar desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la biblioteca

La dirección genera un clima favorable a la mejora y estimula la cooperación con otras unidades institucionales. Es conveniente definir de manera explícita las áreas de resultados y objetivos clave. En la formación del personal debe incluirse la gestión de calidad.

#### 1c) Dirección tiene en cuenta la opinión de grupos de interés y se involucra en satisfacción de sus expectativas

Existe preocupación por satisfacer las expectativas de clientes internos y externos, y hay interés por conocer la opinión de los grupos de interés sobre la Biblioteca. Aunque no hay procesos de identificación de clientes por grupos más allá de lo que es la comunidad universitaria, ni evaluación periódica de relaciones con el entorno para incorporar los resultados a la planificación.

#### 1d) Dirección motiva, apoya y reconoce el desempeño del personal de la biblioteca

La dirección es autocrítica y busca soluciones a los problemas. El reconocimiento del desempeño del personal es informal y no producto de la evaluación del trabajo realizado. No existe, por tanto, reconocimiento formal a la labor desempeñada por el personal.

### 4.2. Política y estrategia (Pol+Est)

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

Aunque aún no se ha finalizado la elaboración del plan estratégico de la Universidad, ni de la Biblioteca, y por tanto, la comunidad universitaria no conoce las estrategias de la Biblioteca, sí puede decirse que es consciente de sus resultados y los valora muy positivamente. No existen planes a corto plazo y, sin embargo, la biblioteca detecta rápidamente las necesidades y expectativas e incluso se adelanta a ellas. Lo que urge es consolidar estas prácticas, identificar y documentar los procesos, y abordar el plan estratégico.

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

<b>investigación, aprendizaje y creatividad</b>
Se identifican las necesidades y prioridades de la información y las necesidades de los grupos de interés son recogidas, pero urge establecer un cuadro de mando integral y establecer un plan formal de bechmarking.
<b>2c) Política y estrategia se documentan, revisan y actualizan</b>
Es muy necesario que la Biblioteca elabore un documento donde se establezca de manera formal la política y estrategia.
<b>2d) Despliegue de la política y estrategia mediante esquema de procesos clave</b>
Deben identificarse los procesos clave en política y estrategia.
<b>2e) Comunicación e implantación de la política y estrategia</b>
No existe un plan de comunicación.

### 4.3. Gestión de personal (GestPer)

<b>3a) La Gestión de Personal es objeto de planificación y mejora</b>
La gestión del personal no es objeto de planificación y mejora. La apreciación del Comité Externo de Evaluación fue muy negativa, ya que los becarios representan el 70 % del la plantilla y no se les reconoce a nivel institucional el esfuerzo realizado, aunque acumulan funciones y responsabilidades. La dotación de personal es insuficiente. Dicho esto, la institución ha comenzado a poner soluciones que intenten solventar este problema, como al ampliación de la RPT. El personal de la biblioteca está cualificado profesionalmente y existen un buen clima laboral, aunque debería mejorar el grado de comunicación interna.
<b>3b) Potenciación de experiencia y capacidades del personal y adaptación a las necesidades de la biblioteca</b>
Es aceptable el nivel de autoformación del puesto y el fomento del trabajo en equipo y la colaboración. No existe un plan de formación del personal y debería potenciarse más la participación del personal en actividades formativas.
<b>3c) Los objetivos para el personal y el desempeño de sus funciones se negocian y se revisan continuamente</b>
Es necesario desarrollar este punto dentro de un plan estratégico de la biblioteca.
<b>3d) Promoción de implicación y participación de todo el personal en la mejora continua; se reconoce el desempeño y se faculta al personal para tomar decisiones</b>
Sería necesario establecer la manera de reconocer formalmente el trabajo y el esfuerzo de las personas, así como promover su participación en los procesos de mejora continua.
<b>3e) Promoción de diálogo multidireccional eficaz entre el personal, así como su satisfacción en el desempeño de las funciones</b>
Debe mejorarse la comunicación interna.

#### 4.4. Alianzas y recursos

##### 4a) Gestión de las alianzas

La Biblioteca forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA) y de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN). Deben valorarse muy positivamente las alianzas específicas vinculadas a Iberoamérica en el caso de La Rábida (Grupo Rábida, y la Red Europea de Centros de Documentación e Información sobre América Latina –REDIAL–). Debería ampliarse la participación en los proyectos del CBUA e iniciarse alianzas con organizaciones profesionales y empresariales del entorno, tanto para Baeza como para La Rábida.

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

La comunidad universitaria en general se siente satisfecha de los recursos económicos de la Biblioteca y de su gestión, la compra consorciada a través del CBUA ha optimizado los recursos electrónicos en gran manera. La Biblioteca no dispone de fuentes de financiación externas. Sería conveniente la elaboración de una memoria económica complementaria de la técnica y en un futuro no muy lejano elaborar un presupuesto que garantice el desarrollo de los planes y objetivos de la Biblioteca.

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

Puede considerarse un punto fuerte de la gestión de la Biblioteca. La construcción de la nueva biblioteca de Baeza (junio de 2004) ha solucionado los problemas de esta Sede. El proyecto de construcción de una nueva biblioteca en La Rábida solventarían los problemas de espacio que existen en esta sede. La colección, dentro de la dificultad para adecuarse a una gama tan amplia de temáticas como las que se imparten en la institución, es aceptable. Debería implementarse una política de expurgos. Especial mención ha merecido la colección de material audiovisual de la Sede Iberoamericana.

##### 4d) Gestión de la tecnología

En general los recursos tecnológicos en Biblioteca son buenos. Queda pendiente el cambio de software de gestión bibliotecaria para adecuarse al resto de las universidades andaluzas (INNOPAC). Dado su alto precio en relación a las posibilidades y necesidades de la biblioteca, debe estudiarse su adquisición compartida (acuerdos con otras universidades).

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

Los canales de información sobre la Biblioteca y sus servicios son buenos, aún así sería necesario establecer un plan formal de comunicación e información al usuario. Existe una oferta de cursos de formación de usuarios, pero la participación es variable según la sede y los cursos.

#### 4.5. Procesos

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

Es necesario identificar los procesos e inmediatamente elaborar un mapa de procesos que ayudará a mejorar la gestión del Servicio de Biblioteca. Merece especial mención la colaboración con los servicios audiovisuales e informáticos, el desarrollo de una “magnífica página web” según indica el Comité Externo de Evaluación, y la apuesta por el desarrollo de la biblioteca electrónica y otros recursos vía internet.

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

La Biblioteca incorpora innovaciones y nuevos procesos de manera permanente, aunque estas incorporaciones no se hacen en el marco de un plan formalmente establecido.

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

Se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios. No obstante, sería necesario establecer un plan formal de estudio de la demanda de los usuarios, y analizar el impacto de los diferentes productos y servicios.

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

Existen canales para difundir y distribuir productos y servicios a la comunidad universitaria, aunque no hay un procedimiento establecido para la distribución y atención de productos y servicios.

### 4.6. Resultados en los clientes

#### 6a) Medidas de percepción

Aunque los resultados en los clientes son considerados el punto fuerte del servicio de biblioteca, debe profundizarse en el desarrollo de las medidas de percepción. La primera vez que se han realizado unas encuestas en detalle de satisfacción de usuarios ha sido con motivo del propio proceso de evaluación. Antes, si se habían venido realizando encuestas de satisfacción muy genérica, que quizás no eran suficientes. Dadas las peculiaridades de la Universidad, y que las bibliotecas están muy distantes y atienden a grupos de usuarios distintos, debería realizarse entrevistas y otras técnicas cualitativas.

#### 6b) Indicadores de rendimiento

Sería conveniente mantener el sistema de consultas periódicas para identificar los indicadores de rendimiento, homogeneizarlos en ambas bibliotecas y intentar adaptarlo a las peculiaridades de la institución.

### 4.7. Resultados en el personal

#### 7a) Medidas de percepción

En la Biblioteca no existen mecanismos establecidos para medir de forma regular la satisfacción del personal. La primera vez que se han realizado unas encuestas de satisfacción del personal ha sido con motivo del propio proceso de evaluación. No obstante, puede considerarse uno de los puntos fuertes de la Biblioteca, y como destaca el CEE, existe un excelente ambiente de trabajo a pesar de la precariedad laboral.

#### 7b) Indicadores de rendimiento

La Biblioteca no utiliza indicadores de rendimiento para medir la satisfacción del personal. Sería necesario establecerlos evaluando su adecuación y eficacia.

#### 4.8. Resultados en la sociedad

##### 8a) Medidas de percepción

No están definidos ni las medidas de percepción del impacto en la sociedad y ni siquiera se han identificado con precisión los grupos de interés. Sin embargo, las bibliotecas permanecen abiertas a los usuarios externos y les prestan servicios. De hecho, existen usuarios que visitan las bibliotecas atraídos por sus especializaciones (mundo rural y agrario en Baeza y temas iberoamericanos en La Rábida).

##### 8b) Indicadores de rendimiento

En la biblioteca no se utilizan indicadores de rendimiento para medir el impacto en la sociedad.

#### 4.9. Resultados clave

##### 9a) Medidas de percepción

No se tiene definidas las medidas de percepción de los resultados clave en términos de eficacia y eficiencia de los diferentes servicios que configuran la Biblioteca. A la vista de la información recogida por ambos Comités, si hay un conocimiento de las necesidades de los usuarios, se detectan y corrigen los problemas con eficacia y satisfacción por parte de los clientes. Sería conveniente sistematizar todo lo que se está haciendo, intentando establecer tanto indicadores de rendimiento como medidas de percepción adecuadas a las características de la institución.

##### 9b) Indicadores de rendimiento

La biblioteca de establecer los indicadores de rendimiento.

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

<b>SINTESIS DE EVALUACIÓN</b>		
<b>Biblioteca Universitaria</b>	<b>Universidad Internacional de Andalucía</b>	<b>Convocatoria de 2002</b>
<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>	
<b>1. LIDERAZGO</b>		
1.1. Hay compromiso de la dirección en la mejora continua del Servicio en orden a conseguir llevar a cabo su misión y valores.	1.1. Como no existe una normativa desarrollada, la Biblioteca se encuentra en una situación de indefinición de los órganos de dirección. Hasta diciembre de 2003 no existió jefatura de servicio, por lo que formalmente no existía una dirección	
1.2. Se trabaja y colabora con otros servicios de la Universidad y con organizaciones internas. Especial colaboración y acuerdo con el Servicio de Informática.	1.2. No existe un organigrama de Biblioteca.	
1.3. Existe por parte de las autoridades universitarias un decidido apoyo al desarrollo y crecimiento (en nuestro caso consolidación) del servicio. Esto se traduce en los planes de construcción de nuevos espacios y edificios para las bibliotecas de sede, el aumento de la financiación, la paulatina consolidación del personal.	1.3. No existe una RPT desarrollada y el sistema se basa en el uso de personal becario en formación, propio o externo. Ello genera un aumento en el nivel de conflicto.	
1.4. El liderazgo de la Dirección de la Biblioteca es reconocido por el resto de la Universidad.	1.4. La dirección debería ejercer las funciones que le son propias y que en la actualidad no acaba de desarrollar. La distancia entre las sedes no debe ser un inconveniente si la coordinación es buena.	
<b>2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)</b>		
2.1. La biblioteca se adapta a las circunstancias de cada momento en cada sede, se tienen identificadas las expectativas y necesidades de los diversos grupos de interés.	2.1. No hay un Plan Estratégico General de la Universidad, y por tanto, el Servicio de Biblioteca no se inserta en ningún plan estratégico.	
2.2. Las relaciones con los usuarios son estrechas y la reacción a las sugerencias puede ser inmediata. Por citar un ejemplo cotidiano, las desideratas de muchos usuarios (alumnos de postgrado) son atendidas en práctica totalidad.	2.2. La política y estrategia de la Biblioteca no se documenta (salvo excepciones).	
2.3. Canales de comunicación abiertos y fluidos con los diferentes servicios que tienen incidencia en la Biblioteca: Informática, Alumnos, Coordinación de los Cursos.	2.3. No existen órganos de participación de bibliotecas (en proceso de desarrollo), y las posibles estrategias del Servicio no pueden ser elaboradas formalmente.	
	2.4. La distancias entre las sedes puede dificultar la relación entre servicios ubicados en sede diferentes a la biblioteca en cuestión.	
	2.5. En relación al desarrollo de las políticas y estrategias, no se valúan en profundidad (estadísticamente) aspectos cualitativos como el grado de satisfacción del usuario sobre algunos servicios.	
	2.6. La biblioteca no ha identificado formalmente los procesos clave.	
<b>3. GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)</b>		
3.1. El trabajo está organizado en los distintos puntos de servicio.	3.1. El Servicio de Biblioteca se sustenta en personal becario. Por tanto, difícilmente se pueden definir perfiles, establecer estándares, evaluaciones, etc. Por esta causa, tampoco existe promoción interna ni movilidad. Se trata del	

	principal problema que presenta actualmente la Biblioteca.
3.2. Excelentes resultados en los clientes / usuarios, que valoran la atención y trato recibidos del personal de la biblioteca como uno de los principales aspectos del Servicio.	3.2. No se han desarrollado los órganos de dirección bibliotecaria, y por tanto no pueden fijarse objetivos en materia de personal.
3.3. Equipo joven y orientado al cambio.	3.3. Se evidencia acumulación de funciones y responsabilidades.
3.4. Alta cualificación profesional y laboral del personal.	
<b>4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>	
4.1. De las encuestas entre estudiantes y PAS/PDI se desprende un grado de satisfacción (alto e incluso muy alto) de las instalaciones.	4.1. La biblioteca no ha realizado un estudio de su entorno geográfico, instituciones próximas y áreas de interés.
4.2. La Universidad como institución, y el servicio de biblioteca y el servicio audiovisual (especialmente en La Rábida), participa en diversas instituciones: CBUA, REBIUN, REDIAL, ATEI, Grupo Rábida. Especial mención merece la participación en el CBUA, que permite acceder a la Biblioteca a recursos electrónicos que de otra forma serían impensables para nuestra institución.	4.2. Existen importantes limitaciones de espacio. Este aspecto es conocido por la institución y afecta especialmente a la biblioteca y al servicio audiovisual de La Rábida, ya que en Baeza se ha solucionado durante el año 2004.
4.3. Donaciones de material bibliográfico e intercambio de publicaciones gracias a esta amplia red de alianzas institucionales.	4.3. La biblioteca de la UNIA no dispone de fuentes de financiación externas.
4.4. Existe equipamiento técnico suficiente, y se cuenta con el apoyo técnico completo del Servicio de informática. De hecho, las bibliotecas de cada sede no se entienden sin la sala adjunta de informática, que permanece abierta las 24 horas.	4.4. No hay acuerdos o convenios de prestación de servicios a usuarios foráneos. Aunque existen usuarios externos este grupo no ha sido cuantificado y estudiado en profundidad.
4.5. La comunicación con los usuarios es fluida, gracias a la cercanía y dimensiones del servicio.	4.5. La biblioteca de la UNIA no cuenta con el soporte informático (software –Innopac- ni hardware) para participar en el catálogo colectivo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.
4.6. La existencia de dos centros de investigación especializados (CAEI y CAEDER) ha favorecido el desarrollo de dos bibliotecas especializadas.	4.6. En general, la biblioteca detecta carencias en la formación de los usuarios y la potenciación de los nuevos recursos electrónicos que comenzó a disponer en 2002 gracias a la incorporación al CBUA.
4.7. Gratuidad de algunos servicios, como el préstamo interbibliotecario.	4.7. No existen acuerdos con proveedores y otras instituciones. Aunque no tiene grandes dimensiones, la biblioteca podría establecer concursos para la provisión de publicaciones seriadas, monografías, etc.
<b>5. PROCESOS</b>	
5.1. Si algo se puede concluir de las encuestas realizadas anteriormente y en este proceso de evaluación, es el alto y buen concepto que tienen los usuarios sobre los productos y servicios ofrecidos. Las audiencias realizadas por la CEE confirmaron ampliamente este punto.	5.1. No existe un Manual de Procedimientos, sino un conjunto de instrucciones técnicas y tutoriales dispersos para procesos concretos. La Dirección debe implicarse en el desarrollo de este Manual así como del mapa de procesos.
5.2. Existe una fluida relación con los usuarios que ofrece una información (si bien adolece de sistematización) suficiente para afrontar deficiencias y emprender mejoras e innovaciones.	5.2. No se valora la eficacia y eficiencia de los procesos.
5.3. En la biblioteca se aplican innovaciones que generan valor añadido al servicio.	5.3. Respetando la identidad de cada biblioteca de sede, y de las futuras que se creen, debe aspirarse a una biblioteca universitaria que ofrezca servicios y productos conjuntos y homogéneos.

	5.4. No se analiza debidamente (aunque no se desconoce) el impacto de los diferentes productos y servicios en los clientes.
	5.5. Las reducidas dimensiones del servicio y el trato directo con los usuarios, han obviado un análisis en profundidad de las necesidades y expectativas de los clientes.
	5.6. Inexistencia del acceso remoto a los recursos electrónicos, sobre todo para los alumnos que realizan su trabajo de investigación en los países iberoamericanos.
<b>6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>	
6.1. En general, nivel aceptable de satisfacción de los usuarios del servicio de biblioteca.	6.1. No han existido hasta ahora mecanismos para medir de forma regular la satisfacción de los usuarios (en diversos los aspectos del servicio).
6.2. La valoración es especialmente satisfactoria en el trato profesional y personal recibido por el usuario en la Biblioteca, y en general, algunos aspectos de las instalaciones y servicios (préstamo interbibliotecario).	6.2. Existe una importante desigualdad entre las dos bibliotecas de sede en los que se refiere a servicios y recursos disponibles, así como en su uso Esta circunstancia se está procurando corregir actualmente (tanto en recursos electrónicos, como en instalaciones, etc.).
6.3. La especialización, aunque la amplia variedad temática de los cursos dificulta la adecuación de la biblioteca. El desarrollo de los recursos electrónicos es la principal apuesta para resolver (al menos en parte) esta circunstancia.	6.3. Más que un punto débil, es un elemento característico de la UNIA que la diferencia de otras universidades: La peculiaridad de cada biblioteca de sede (las actuales y las futuras), la gran diversidad de actividades docentes (cursos de verano, de formación, maestrías, doctorados – a partir de 2005-), la diversidad de actividad según la Sede, hacen muy complicado obtener una perspectiva general de las necesidades de los usuarios (muy variados en sus intereses).
<b>7. RESULTADOS EN EL PERSONAL</b>	
7.1. El personal valora positivamente aspectos directamente relacionados con el trabajo cotidiano: buenas relaciones personales y liderazgo; aceptable acceso a teléfonos, copistería, recursos informáticos, etc.	7.1. El personal valora negativamente la disponibilidad de espacio, la distribución de tareas, y el reconocimiento y promoción de los individuos, así como la formación. Ello está relacionado con la escasez de espacio y la condición de personal becario de buena parte de la plantilla.
	7.2. No existen mecanismos para medir de forma regular la situación del personal.
	7.3. Las diferencias en la situación de las dos bibliotecas hace muy difícil una gestión homogénea en estos aspectos.
<b>8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>	
8.1. Las amplias posibilidades que ofrece la cooperación bibliotecaria, tanto con otros centros especializados (en Iberoamérica y/o en Desarrollo Rural, según la biblioteca).	8.1. La limitación de personal, que puede explicar en parte sus dificultades para prestar especial atención a la sociedad, más allá de los límites del servicio diario. La estrecha colaboración y planificación, en este sentido, con los centros de investigación de cada sede, podría dar beneficios.
8.2. La Rábida en relación Iberoamérica y Baeza en relación con el desarrollo rural y local: puede considerarse que los fondos se adecuan al entorno y tradición histórica (hay que mencionar el alto número de proyectos de investigación y tesis que se han ido incorporando). Otra cosa es como se explotan estas posibilidades.	8.2. La inexistencia de indicadores de rendimiento para evaluar regularmente y de forma sistemática el impacto en la sociedad.
8.3. En el ámbito de la especialización en Iberoamérica (en el caso de La Rábida). Las enormes posibilidades de la cooperación internacional.	8.3. La necesidad de reforzar en mayor medida las relaciones existentes con la sociedad de su entorno geográfico y, en concreto, con otras

	instituciones públicas y privadas. Esto es, planificar este desarrollo dadas las potenciales de los centros.
8.4. La especial significación de la Sede "Antonio Machado" tanto en Baeza como en la comarca. Estas grandes posibilidades deben encauzarse mediante una planificación adecuada.	8.4. El escaso aprovechamiento de los fondos disponibles por parte de la sociedad en general, y especialmente de las organizaciones socioeconómicas y culturales más representativas de la misma. Esto resulta grave si se tiene en cuenta que existen grupos de interés perfectamente definidos e identificados que, de existir una adecuada difusión de la biblioteca, podrían beneficiarse de sus servicios.
<b>9. RESULTADOS CLAVE</b>	
9.1. El grado de satisfacción de todos los sectores consultados respecto a los servicios y a los recursos.	9.1. Carencia de normativa desarrollada, de órganos colegiados de gestión (Comisión de Bibliotecas, Comisión Técnica...) y de un documento de planificación estratégica.
9.2. Participación de la Biblioteca en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA), en la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) y otras redes sectoriales (REDIAL).	9.2. La dependencia del personal becario para el mantenimiento del servicio y la inexistencia de una RPT que posibilite actualmente un cambio de la situación.
9.3. Colección de publicaciones electrónica. La participación en el CBUA abre a la biblioteca la posibilidad de acceder a importantes recursos electrónicos que, de otra manera, sería imposible dadas nuestras dimensiones y posibilidades presupuestarias.	9.3. El escaso uso por parte de los usuarios de los recursos electrónicos disponibles a pesar de las posibilidades que se disponen.
9.4. Buen clima laboral dentro de la biblioteca y buena relación con el resto de los servicios.	9.4. Insuficiencia de espacio en las instalaciones de la Biblioteca de La Rábida para cubrir sus necesidades.
9.5. Disposición de la Universidad para aumentar los servicios y recursos de la biblioteca: ampliación en curso de las instalaciones de la Biblioteca de Baeza, proyecto para la nueva Biblioteca de La Rábida, inversión en mobiliario y recursos informáticos, etc entre 2003-2004.	9.5. Servicio de formación de usuarios y fallas en la comunicación con todos nuestros usuarios potenciales.
	9.6. Inexistencia de encuestas específicas anteriores.

## 6. Plan de Mejora



**PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA**

**CONVOCATORIA 2002**



ÁMBITO:						
Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL	PLAZO (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META CONSEGUIR <sup>A</sup>	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
<b>1. LIDERAZGO</b>						
1.1	Ejecución del Reglamento de la Biblioteca y de la normativa necesaria para dar cobertura reglamentaria a los órganos de decisión.	M/L	Junta de Gobierno	Constitución de la Comisión de Biblioteca Constitución de la Comisión Técnica de Biblioteca	Desarrollo de la estructura organizativa de la Biblioteca	Constitución 31/12/2005
			Comisión de Bibliotecas	1 reunión anual de la Comisión de Biblioteca		Valoración desde la constitución 31/12/2006
			Comisión Técnica de Biblioteca	1 reunión cuatrimestral de la Comisión Técnica de Biblioteca		
1.2	Reconocer explícitamente por la dirección el trabajo de las personas en las memorias anuales y otros informes.	C	Dirección de Biblioteca	Mención específica en la memoria anual de Biblioteca desde el 2004	Fortalecer el liderazgo en el equipo de trabajo	30/04/2005
ÁMBITO:						

Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL	PLAZO (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META CONSEGUIR <sup>A</sup>	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
1.3	Garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua de la gestión de la Biblioteca.	M	Dirección de Biblioteca	Evaluación anual del plan de mejora	Generar un clima favorable a la mejora continua	30/04/2006
1.4	Incrementar la implicación de los grupos de interés y usuarios en el diseño y funcionamiento de la Biblioteca.	M	Direcciones de las bibliotecas de sede Dirección de la Biblioteca	Encuestas periódicas y reuniones "ad hoc" con miembros de diversos grupos de interés	Hacer partícipes a los usuarios en el diseño de la Biblioteca	30/04/2006
<b>2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)</b>						
2.1	Identificar formalmente los procesos clave.	M	Comisión de Biblioteca	Elaboración de Informe de Procesos Clave (según política y estrategia de la Biblioteca)	Identificar los procesos clave	30/04/2006
2.2	Desarrollar una política activa de incorporación de nuevos usuarios, especialmente los procedentes de las áreas geográficas circundantes: establecer acuerdos de colaboración con otras instituciones del ámbito geográfico y/o del área temática de la Biblioteca.	M/L	Comisión de Bibliotecas, Dirección de Bibliotecas, Responsables de las bibliotecas de sede	Incremento anual: Nº de altas de lectores externos a la Universidad Nº de préstamos a lectores externos.	Servir a la sociedad en nuestro entorno geográfico	31/12/2006
2.3	Presentar una imagen de conjunto de la biblioteca, más allá de la sede en la que está ubicada.	M/L	Dirección de Biblioteca	Elaboración anual de la guía informativa de la Biblioteca	Fortalecer la imagen corporativa de la institución y mejorar el servicio a los usuarios	31/12/2005
			Servicio de Informática	Página web		
			Comisión de Bibliotecas	Elaboración de la Carta de Servicios de la Biblioteca		31/12/2006

ÁMBITO:						
Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL	PLAZO (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
<b>3. GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)</b>						
3.1	Consolidar una RPT que contemple la incorporación de puestos de personal funcionario.	M	Órganos de dirección de la Universidad	Incorporación de personal de las Escalas específicas de Biblioteca	Atender las necesidades de personal del Servicio de Biblioteca	30/04/2006
			Gerencia de la Universidad y Dir. de Biblioteca	Informe sobre el organigrama y necesidades de la plantilla		31/12/2005
3.2	Diseñar un plan de formación que permita el acceso a la formación externa.	M	Dirección de Biblioteca	Diseño de una propuesta de plan de formación	Formación del personal del Servicio	31/12/2005
3.3	Elaborar el Manual de Funciones.	M	Gerencia de la Universidad Dirección de Biblioteca	Manual de definición de funciones	Mejorar el funcionamiento del Servicio	30/06/2006

<b>ÁMBITO:</b>						
<b>Nº</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL</b>	<b>PLAZO</b> (corto (C), medio (M), largo (L))	<b>RESPONSABLES</b> <b>DE LA</b> <b>EJECUCIÓN DE</b> <b>LA ACCIÓN</b>	<b>INDICADORES DE</b> <b>SEGUIMIENTO DE LA</b> <b>ACCIÓN</b>	<b>META</b> <b>A</b> <b>CONSEGUIR</b>	<b>FECHA</b> <b>MÁXIMA DE</b> <b>EJECUCIÓN</b>
<b>4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>						
4.1	Negociar con otra universidad la posibilidad de compartir el programa de gestión bibliotecaria Innopac.	M	Órganos de Dirección de la Universidad	Informe sobre los resultados de las negociaciones	Mejorar la gestión del Servicio	30/04/2006
4.2	Mejora de las instalaciones y de la colección de la Biblioteca de la Sede Iberoamericana de La Rábida.	M	Comisión de Bibliotecas Dirección de Biblioteca	Elaboración de plan de necesidades de instalaciones y gestión de la colección de la Biblioteca.	Mejorar la atención al usuario y la gestión del Servicio	30/06/2006
4.3	Potenciar el desarrollo del préstamo bibliotecario entre sedes.	M/L	Comisión Técnica de Biblioteca	Establecimiento de una norma interna.	Mejorar la atención al usuario y reducir gastos	30/06/2006
			Dirección de Biblioteca	Incremento del valor absoluto del préstamo entre bibliotecas de sede.		Valoración de evolución hasta 31/12/2006
4.4	Participar en convocatorias públicas que permitan financiación parcial de algunas adquisiciones de la biblioteca (programas y proyectos concretos).	L	Dirección de Biblioteca Directores de Sede	Nº absoluto de convocatorias en que se participa	Mejorar la financiación	31/12/2006
4.5	Propuesta a la gerencia de presupuesto anual de Biblioteca.	C	Dirección de Biblioteca	Presentación de la propuesta	Planificar la gestión de la Biblioteca	15/11/2005

<b>ÁMBITO:</b>						
<b>Nº</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL</b>	<b>PLAZO</b> (corto (C), medio (M), largo (L))	<b>RESPONSABLES</b> <b>DE LA</b> <b>EJECUCIÓN DE</b> <b>LA ACCIÓN</b>	<b>INDICADORES DE</b> <b>SEGUIMIENTO DE LA</b> <b>ACCIÓN</b>	<b>META</b> <b>A</b> <b>CONSEGUIR</b>	<b>FECHA</b> <b>MÁXIMA DE</b> <b>EJECUCIÓN</b>
<b>5. PROCESOS</b>						
5.1	Elaboración de un Manual de Procedimientos.	M/L	Dirección de Biblioteca Gerencia de la Universidad	Elaboración del Manual	Mejorar la gestión del servicio	31/12/2006
<b>6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>						
6.1	Formación de usuarios en los recursos y servicios de la Biblioteca.	M/L	Responsables de biblioteca de sede. Dirección de biblioteca.	Nº de alumnos de postgrado que asisten a los seminarios / Nº de alumnos de postgrado (Alcanzar al menos el 50 %)	Favorecer el uso de los recursos y servicios de Biblioteca	Valoración 2005/2006
6.2	Realizar encuestas de satisfacción de usuarios.	M/L	Responsables de bibliotecas de sede Dirección de Biblioteca	Nº encuestas: 50 % de los alumnos de postgrado y 2 profesores de cada curso de postgrado	Conocer la opinión y valoración de los usuarios	Valoración 2005/2006
6.3	Habilitar un sistema acceso de los usuarios, desde su lugar de origen y trabajo, a los fondos y recursos electrónicos que la Biblioteca ofrece en libre acceso en sus instalaciones.	M	Dirección de Biblioteca Servicio de Informática	Puesta en marcha del sistema	Facilitar el acceso para la investigación y la docencia	30/04/2006
6.4	Habilitar una sala específica para estudio en cada una de las sedes universitarias con residencia (La Rábida y Baeza)	M	Dirección de cada Sede	Habilitación de esta sala	Mejorar el servicio de Biblioteca	31/12/2005

<b>ÁMBITO:</b>						
<b>Nº</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL</b>	<b>PLAZO</b> (corto (C), medio (M), largo (L))	<b>RESPONSABLES</b> <b>DE LA</b> <b>EJECUCIÓN DE</b> <b>LA ACCIÓN</b>	<b>INDICADORES DE</b> <b>SEGUIMIENTO DE LA</b> <b>ACCIÓN</b>	<b>META</b> <b>A</b> <b>CONSEGUIR</b>	<b>FECHA</b> <b>MÁXIMA DE</b> <b>EJECUCIÓN</b>
<b>7. RESULTADOS EN EL PERSONAL</b>						
7.1	Conocer el grado de satisfacción y rendimiento del personal de la Biblioteca	M/L	Dirección de Biblioteca	Una encuesta/entrevista con informe semestral de resultados.	Mejorar la satisfacción, coordinación y rendimiento	2005/2006
<b>8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>						
8.1	Elaborar un documento que defina los grupos de interés de la Biblioteca	M	Comisión Técnica de Biblioteca	Elaboración del documento.	Impulsar la relación con el entorno social	30/06/2006
<b>9. RESULTADOS CLAVE</b>						
9.1	Definir relación de indicadores para medir el rendimiento operativo de la Biblioteca.	M/L	Comisión de Bibliotecas	Elaboración de un plan de indicadores de rendimiento.	Favorecer la evaluación continua y mejora del Servicio	31/12/2006

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

La Universidad Internacional de Andalucía, por sus especiales circunstancias, tiene dificultades para adaptarse a cualquier proceso global que incluya al resto de las universidades andaluzas. Sus objetivos y sus planteamientos son diferentes y por eso, como reconoce el Comité Externo de Evaluación, debe realizar un doble esfuerzo en los procesos de evaluación.

- La adaptación de la UNIA a los modelos de evaluación, en este caso al Modelo EFQM.
- La adaptación a las Guías para autoevaluación y para evaluación externa elaboradas por la UCUA, que están orientadas hacia universidades convencionales, y dónde las características propias de nuestra institución difícilmente tienen cabida.

Teniendo en cuenta esta circunstancia, puede considerarse que el proceso de autoevaluación y de evaluación externa, en opinión de ambos comités de evaluación, ha sido un éxito.

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

<b>PROFESORADO ESTABLE * (Ver desarrollo explicativo aparte)</b>	<b>NO TIENE</b>
<b>PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS</b>	
Funcionarios	53
Laborales	26
<b>OTRO PERSONAL</b>	
Becarios	9
Contratados	-
Otros	-
<b>TITULACIONES IMPARTIDAS</b>	<b>NO TIENE</b>
<b>NÚMERO DE DEPARTAMENTOS</b>	<b>NO TIENE</b>
<b>ENSEÑANZAS DE 1º Y 2º CICLOS</b>	<b>NO TIENE</b>
<b>TERCER CICLO</b>	
Alumnos matriculados en Cursos de Doctorado (no tiene en 2002)	
<b>ENSEÑANZAS PROPIAS * (Ver desarrollo explicativo aparte)</b>	
Número de alumnos	2.716
Número de cursos, masters, etc.	167
Desglose: Maestrías / Masters 10 / Cursos de Verano en total: (67) / Por sedes: La Rábida (20); Baeza (26); La Cartuja (18); Marruecos y otros (9) / Cursos de Formación 80	
<b>NÚMERO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>NÚMERO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN VIGOR</b>	
<b>INGRESOS ANUALES POR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>INGRESOS ANUALES POR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>CONTRATOS DE SERVICIOS</b>	
Número de contratos	
Ingresos brutos anuales	
<b>PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD (2002)</b>	11.387.132,00
Resolución de 11 de febrero de 2003 por la que se ordena la publicación de los presupuestos de la Universidad para el ejercicio de 2002 (BOJA, nº 36, de 21 de febrero de 2003)	
<b>INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE ALUMNOS (2002)</b>	
Enseñanzas propias (datos de las Sedes de Baeza y La Rábida)	Nº Alumnos
<b>MAESTRÍAS</b>	209
<b>CURSOS DE VERANO</b>	1020
<b>CURSOS DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y JORNADAS</b>	1487
Nota: Estos cursos tienen una duración variable, desde una semana los cursos de verano hasta 13 semanas que dura el módulo presencial de una maestría. Hay cursos que se prolongan durante varios meses, pero sólo son lectivos los viernes/sábados. Esto quiere decir que es imposible establecer cuantos alumnos tiene en un momento determinado la Universidad. Por tanto, se ha tomado el número de asistentes a los cursos de postgrado como referencia.	
<b>INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE PROFESORES (2002)</b>	<b>Nº Profesores</b>
<b>MAESTRÍAS Y CURSOS DE EXPERTO</b>	574
<b>CURSOS DE VERANO</b>	529
<b>CURSOS DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y JORNADAS</b>	339
Nota: La Universidad Internacional de Andalucía no posee profesorado propio. En general, los únicos profesores que tienen una mayor permanencia son los directores de masters y cursos de experto. El resto, reside como mucho una semana. Es por tanto imposible establecer cuantos profesores imparten clase en la Universidad durante un	

momento dado.

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

<b>AÑO</b>	<b>2002</b>
<b>USUARIOS</b>	
Estudiantes	1.020 (cursos de verano) 1.487 (cursos formación complementaria) 209 (títulos propios de postgrado) Total: 2.716
Personal Docente e Investigador	529 (cursos de verano) 574 (títulos propios de postgrado) 339 (cursos formación complementaria) Total: 1.442 (con dedicación parcial)
Personal de Administración y Servicios	87
Usuarios externos registrados	63
<b>INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO</b>	
Puntos de Servicio	2
Superficie m <sup>2</sup>	410
Puestos de lectura	70
Pc's + terminales de la Plantilla	7
Pc's + terminales de uso público	30
<b>PRESUPUESTOS</b>	
Monografías	31.673
Publicaciones periódicas	06.919
Bases de datos	01.500
Otros materiales documentales	06.550
<b>FUENTES DE FINANCIACION</b>	
Presupuesto de la biblioteca	
Presupuesto central de la Universidad	Única fuente de financiación
Presupuesto de los Centros	
Presupuesto de los Departamentos	
Financiación externa (proyectos, etc.)	Parcialmente a través de la financiación de las maestrías. No puede valorarse.
<b>PLANTILLA</b>	
Plantilla total	2 funcionarios + 5 becarios de la UNIA
Coste total	39.767,77 euros (funcionarios) 40.118,70 euros (becarios)
<b>RECURSOS DOCUMENTALES</b>	
Monografías	20.040
Publicaciones periódicas	333 (exceptuadas las electrónicas)
Material no librario	4.767
Bases de datos	28

TABLA 1.3. USUARIOS<sup>1</sup>

	1998	1999	2000	2001	2002
<b>ESTUDIANTES<sup>2</sup></b>					
Cursos de Verano / Formación Complementaria	2.359	2.532	3.248	2.783	2.507
Títulos propios de postgrado (cursos de experto y masters o maestrías)	458	284	259	280	209
<b>Total</b>	<b>2.817</b>	<b>2.816</b>	<b>3.507</b>	<b>3.063</b>	<b>2.716</b>
<b>PROFESORES</b>					
Dedicación completa	No existen profesores de dedicación completa				
Cursos de Verano / Formación Complementaria	503	616	584	770	868
Títulos propios de postgrado (experto / maestrías)	566	557	528	684	574
<b>Dedicación parcial (TOTAL)</b>	<b>1.069</b>	<b>1.173</b>	<b>1.112</b>	<b>1.454</b>	<b>1.442</b>
<b>P.A.S. + becarios</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
Usuarios externos registrados	17	33	38	49	63
<b>Total usuarios potenciales (ver nota al pié)</b>	<b>3.975</b>	<b>4.097</b>	<b>4.737</b>	<b>4.654</b>	<b>4.300</b>

<sup>1</sup> Para el cálculo de indicadores y otros datos, hemos tenido que establecer el número de usuarios potenciales que en un tiempo dado (una semana de media, por ejemplo) tiene la biblioteca.

#### Ejemplo para el año 2002

Usuarios potenciales de media (una "semana tipo"):

	Nº	Observaciones
PAS y Becarios	88	Aunque parte del PAS se ubica en sedes sin biblioteca.
Usuarios externos	63	
Profesores	6	Es un cálculo aproximado, consideramos que de media hay 6 profesores dictando clase en los cursos de postgrado.
Alumnos	70	Los alumnos de postgrado (en cursos trimestrales) en las dos sedes con biblioteca fueron 209. Hemos dividido entre tres la cifra total y hemos considerado que la biblioteca atiende de media a unas 70 personas (en una semana tipo). En la época de verano y otras, se suceden los cursos de verano y otros eventos que vendrían a sustituir a los estudiantes de postgrado.
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>Usuarios potenciales en una "semana tipo". Este dato servirá para establecer los indicadores</b>

Siguiendo este modelo, los usuarios potenciales para los años 1998-2001:

	PAS + becarios	Us. Externos	Profesores	Alumnos	Total
<b>2001</b>	88	49	6	93	236
<b>2000</b>	80	38	6	86	210
<b>1999</b>	75	33	6	95	209
<b>1998</b>	72	17	6	153	248

No se incluyen los usuarios externos no registrados, especialmente en la Biblioteca de La Rábida. Estamos elaborando un sistema de recuento y se ha establecido un plan de encuestas para conocer cuantitativa y cualitativamente a estos usuarios, en general, procedentes del entorno geográfico y universitario (campus cercano de la Universidad de Huelva).

<sup>2</sup> Tanto para estudiantes como para profesores se ofrecen los datos de las dos sedes donde existe biblioteca. No se incluyen los estudiantes y profesores de la Sede de La Cartuja y de otras instalaciones utilizadas por la UNIA.

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

Memorias de Actividades de las Bibliotecas (2000-2002)  
Informes de situación de las Bibliotecas (1999-2002)  
Memoria de Actividades de la Biblioteca Universitaria (2003).  
Reglamento de la Biblioteca Universitaria (2004).  
Propuesta para las nuevas instalaciones de la Biblioteca de la Sede "Antonio Machado" de Baeza (2003).  
Datos de la UNIA remitidos al anuario estadístico de las bibliotecas de REBIUN (2000)  
Datos de la UNIA remitidos al anuario estadístico de las bibliotecas de REBIUN (2001)  
Datos de la UNIA remitidos al anuario estadístico de las bibliotecas de REBIUN (2002)  
Datos de la UNIA remitidos al anuario estadístico de las bibliotecas de REBIUN (2003)  
Resultados de las Encuestas a los Estudiantes (2003)  
Valoración Media de la Biblioteca por los estudiantes de Maestrías de La Rábida (1998-2002)  
Notas de prensa de cursos en el ámbito de bibliotecas celebrados en la Sede "Antonio Machado" de Baeza  
Notas aparecidas en Prensa de la Biblioteca de La Rábida (2000-2002)  
Programa de la Asamblea de REDIAL (Red Europea de Documentación e Información sobre América Latina) celebrada en La Rábida en Mayo de 2000  
Propuesta para la gestión de la colección de la Biblioteca (1999). Presupuesto.  
Anuncio de la puesta en funcionamiento del OPAC de la Biblioteca (Mayo de 2000)  
Plan formativo para personal becario (2000)  
Dípticos informativos de la Bibliotecas de la UNIA (Agosto 2003)  
Relaciones de Puesto de Trabajo.

**11. Anexo 4: Indicadores****TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO GENERALES**

Nº	INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002
1	Usuarios potenciales por total de personal (-becarios)	248	209	210	236	113,5
2	Usuarios potenciales por total de personal (+becarios)	62	52,25	42	47,2	32,14
3	Gasto total en personal por usuario potencial (-becarios)	105,94	128,28	130,27	119,16	171,18
4	Gasto total en personal por usuario potencial (+ becarios)	193,04	233,70	197,60	265,65	351,92
5	Usuarios potenciales por espacio total en metros cuadrados	0,69	0,56	0,55	0,57	0,55
6	Número de estudiantes por espacio total en metros cuadrados	0,42	0,26	0,23	0,27	0,17
7	Usuarios potenciales por número de ordenadores uso público <sup>3</sup>	82,66	69,66	70	78,66	56,75
8	Estudiantes por número de ordenadores uso público	51	31,66	28,66	31	17,5
9	Horas de puestos de lectura ofertadas al año por usuarios potenciales	461,93	544,68	508,95	620,74	648,47
10	Usuarios potenciales por puesto de lectura	3,54	2,98	3,00	3,37	3,24
11	Gastos en recursos electrónicos sobre el total de gastos en recursos de información				4,57 %	7,50 %
12	Usuarios potenciales por suscripciones de revistas	1,44	1,11	0,72	0,71	0,18
13	Gasto en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales			161,70	174,04	222,14
14	Total de revistas vivas por investigadores (profesores + 3º ciclo) <sup>4</sup>			1,71	1,89	1,57
15	Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales	8,77	10,22	13,03	8,89	10,75
16	Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico	34,55%	41,86%	57,90%	65,50%	74,29%
17	Usuarios con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					
18	Alumnos de pregrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					
19	Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					
20	Profesores / investigadores con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales					
21	Total de préstamos al año por usuario potencial	12,69	13,16	21,66	14,78	14,27
22	Préstamos interbib. solicitados a otras bibliotecas por total prof./invest. <sup>5</sup>				0,99	1,21
23	Préstamos interbib. Servidos a otras bibliotecas por idem. Solicitados a otras bibliot.				0,29	0,31
24	Total de consultas a bases de datos por total de usuarios potenciales					
25	Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas					0,24 <sup>6</sup>
26	Artículos de texto completo de revistas electr. consultados por usuarios potenciales					

<sup>3</sup> Sin contabilizar aula anexa (con más de 20 ordenadores para cada biblioteca)<sup>4</sup> Alumnos de postgrado de media + Profesores + Investigadores (funcionarios y becarios) de los Centros de Investigación.<sup>5</sup> Alumnos de postgrado de media + Profesores + Investigadores (funcionarios y becarios) de los Centros de Investigación.<sup>6</sup> Ídem.