



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

INFORME FINAL

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA



HUELVA, 15 DE NOVIEMBRE DE 2005

ÍNDICE

RELACIÓN DE SIGLAS

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 CEI 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. LIDERAZGO

4.2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

4.3. GESTIÓN DE PERSONAL

4.4. ALIANZAS Y RECURSOS

4.5. PROCESOS

4.6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

4.7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

4.8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

4.9. RESULTADOS CLAVES

5. SÍNTESIS DE LA EVALUACIÓN: FORTALEZAS Y DEBILIDADES

6. PLAN DE MEJORA

7. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

8. ANEXO 1: CARACTERÍSTICAS GLOBALES DE LA UNIVERSIDAD EN 2002

9. ANEXO 2: CARACTERÍSTICAS GLOBALES DE LA BIBLIOTECA EN 2002

10. ANEXO 3: DOCUMENTACIÓN UTILIZADA EN LA EVALUACIÓN.

11. ANEXO 4: INDICADORES.

RELACIÓN DE SIGLAS

AD	Alta Dirección
ARC	Áreas de Resultados Claves
BUH	Biblioteca Universitaria de Huelva
CBUA	Consortio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía
CTB	Comisión Técnica de Biblioteca
CEI	Comité de Evaluación Interna
CIDDSOL	Centro de Información y Documentación para el Desarrollo Socioeconómico y Local
EDB	Equipo de Dirección de la Biblioteca
EFQM	European Foundation Quality Management
GT	Grupos de Trabajo
GTB	Grupo de Trabajo de Biblioteca
MECANO	Catálogo Colectivo de HeMEroteCAs Españolas de Ingeniería, Informática y TecNOlogía
PACU	Plan Andaluz de Calidad de las Universidades
PAS	Personal de Administración y Servicios
PDI	Personal Docente e Investigador
PIB	Préstamo Interbibliotecario
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias Españolas
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
SIGB	Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria
SPRL	Servicio de Prevención y Riesgos Laborales
UCUA	Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas
UG	Unidades de Gasto
UHU	Universidad de Huelva
UNED	Universidad Nacional de Educación a Distancia
USE	Universidad de Sevilla

1. INTRODUCCIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA EVALUADA Y DE LA CONVOCATORIA DE EVALUACIÓN

La Universidad de Huelva (UHU)

La creación de la UHU, en virtud de la 'Ley 4/1993', de 1 de julio, supuso un acontecimiento de gran trascendencia no sólo académica, sino también social, que respondía a las aspiraciones de la sociedad onubense y a las orientaciones de la política universitaria del momento. En dicha Ley se contempla que, para la gestión administrativa y organización de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos académicos, la UHU consta, inicialmente, de los siguientes Centros:

- ⇒ Facultad de Ciencias Experimentales
- ⇒ Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
- ⇒ Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas
- ⇒ Escuela Politécnica Superior
- ⇒ Escuela Universitaria de Trabajo Social
- ⇒ Escuela Universitaria de Relaciones Laborales
- ⇒ Escuela Universitaria de Enfermería

Todos estos centros contaban con sus correspondientes bibliotecas.

La Biblioteca de la Universidad de Huelva (BUH)

La BUH respondía, en el momento de la separación de la Universidad de Sevilla, a un modelo radicalmente descentralizado. Con la creación en julio de 1994 de la BUH, y sobre todo a lo largo de 1995, se fueron creando las bases de funcionamiento y regulación de lo que sería el sistema bibliotecario de la UHU, cuyos objetivos son la racionalización y el mejor aprovechamiento de todos los recursos, personales y bibliográficos, y en general la mejora sustancial de los servicios que puede ofrecer una biblioteca universitaria.

Los Estatutos de la UHU (Decreto 299/2003, de 21 de octubre), en su art. 187, establecen: *"La Biblioteca Universitaria es una unidad funcional que constituye un centro de recursos para el aprendizaje, docencia, investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material"*

Conforme al art. 187.3 de los Estatutos de la UHU, la BUH se estructura en:

- ⇒ Biblioteca Central
- ⇒ Bibliotecas de Campus
- ⇒ Salas de Lectura

El proceso de evaluación de la BUH

El proceso de evaluación de la BUH se enmarca en el II Plan de la Calidad de las Universidades, convocatoria 2002, articulándose a través del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades Andaluzas (PACU) y tutelado por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), cuyo objetivo es evaluar la calidad del sistema de las bibliotecas universitarias andaluzas para identificar fortalezas y debilidades, a partir de las cuales definir planes de mejora.

La UCUA ha adoptado el modelo de excelencia europeo EFQM para la evaluación transversal de las bibliotecas universitarias andaluzas. En marzo de 2003 comienza el proceso de evaluación de la BUH, abarcando el período 1998-2002.

2. EL PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación consta de tres fases claramente definidas:

- ⇒ La evaluación interna del servicio de biblioteca, que realiza un comité nombrado para tal fin entre los miembros de la propia Universidad (CEI).
- ⇒ La evaluación externa, que recae sobre un comité de expertos externos al servicio (CEE).
- ⇒ La redacción de un informe final sobre el servicio evaluado que tiene como finalidad la formulación de un plan de acción para la mejora continua de la Biblioteca.

2.1. LA FASE INTERNA: COMPOSICIÓN Y NOMBRAMIENTO DEL CEI Y PLAN DE TRABAJO

Comité de Evaluación Interna

El CEI se constituye formalmente el 7 de mayo del 2003. Se ha intentado conseguir la participación de representantes de la totalidad de los Campus, así como de diferentes estamentos de la comunidad universitaria.

Después de diversas incidencias, la composición definitiva del CEI, que se eleva a diez miembros, es la siguiente:

- ⇒ D. Manuel José de Lara Ródenas, Vicerrector de Extensión Universitaria, Presidente del CEI, que sustituye a D. Antonio Castro Dorado, anterior Vicerrector de Infraestructura y Equipamiento.
- ⇒ Dña. M^a Antonia Álvarez Álvarez, Directora de la BUH.
- ⇒ D. Enrique Anarte Borrallo, Profesor Titular del Dpto. Theodor Mommsen (Campus El Carmen).
- ⇒ D. Juan José García del Hoyo, Catedrático del Dpto. de Economía General y Estadística (Campus La Merced).
- ⇒ D. Emilio M. Romero Macías, Profesor Titular del Dpto. de Ingeniería Minera, Mecánica y Energética (Campus La Rábida).
- ⇒ Dña Lourdes Rosado Arroyal, Ayudante de Biblioteca.
- ⇒ Dña. Pilar Sastre Velasco, Jefa de Sección de Colección Bibliográfica.
- ⇒ D. José Manuel Yuste Álvarez, Facultativo de Biblioteca.
- ⇒ Dña. Amalia Barbosa Ponce, Representante de Estudiantes LADE.
- ⇒ D. Adrián Hormigo Randó, Representante de Estudiantes Humanidades.

Metodología de trabajo

El CEI acordó como metodología de trabajo la división en dos grupos: el grupo integrado por el Personal de Biblioteca se encargaría de los criterios y recopilación de datos e indicadores; y el grupo integrado por el PDI se encargaría de la valoración de las Encuestas. El CEI en pleno realizaría la revisión final del autoinforme.

Para colaborar en los trabajos de recopilación de datos y análisis de cada criterio por parte del Personal de Biblioteca, se informó a todo el personal de la misma al objeto de que aquellas personas que así lo desearan formasen parte, como personal de apoyo, del GTB.

Para la recopilación de información de interés y redacción de los criterios se creó un espacio compartido de trabajo, al que tenían acceso todos los miembros del GTB. De todas las sesiones de trabajo realizadas se tomó nota por escrito del desarrollo de las mismas.

Por lo que se refiere a las encuestas, los modelos utilizados fueron elaborados por el Grupo de Coordinación, enmarcado en el Plan Transversal de Evaluación de Bibliotecas de la UCUA. Los procedimientos de distribución y recogida de las mismas han sido dos:

- ⇒ Las encuestas a estudiantes se distribuyeron de forma impresa sobre una muestra en diferentes titulaciones, centros y cursos.

⇒ Las del resto de usuarios (PDI, PAS y personal de la BUH) se pusieron a disposición de los mismos en la web de la Biblioteca, informándose de las mismas a través de varios correos electrónicos.

Al mismo tiempo que el CEI desarrollaba estas actividades se informó a la comunidad universitaria del proceso de evaluación a través de la web de la Biblioteca y de diversos correos electrónicos (a la comunidad universitaria en general y al personal de la Biblioteca en particular).

Asimismo, una vez revisado el borrador del Informe de Autoevaluación por el CEI en pleno, se publicó en la web, abriéndose un período de información a la comunidad universitaria. Las alegaciones presentadas fueron analizadas posteriormente por el CEI e incorporadas en gran medida al texto definitivo del Informe de Autoevaluación.

2.2. LA FASE EXTERNA: COMPOSICIÓN Y NOMBRAMIENTO DEL CEE Y PLAN DE TRABAJO

Comité de Evaluación Externa (CEE)

El CEE fue nombrado oficialmente el 9 de marzo de 2004 en la Jornada formativa para Comités de Evaluación Externa de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas celebrado en Antequera los días 9 y 10 de marzo de 2004.

Los miembros del CEE han sido los siguientes:

- ⇒ Dña. Victoria Millor Rego, Directora del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Galicia, que ha actuado como Presidente del CEE.
- ⇒ D. Fernando Rodríguez Junco, Director de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de la Laguna, que ha actuado como vocal profesional.
- ⇒ Dña. M^a Esther Meras Delgado, Subdirectora de Acreditación Universitaria de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (Chihuahua - México), que ha actuado como vocal experto EFQM.

La visita del CEE a la BUH se ha celebrado los días 8, 9 y 10 de febrero de 2005.

Metodología de trabajo

El objetivo del CEE ha sido, por una parte, aportar juicios consensuados acerca del Informe de Autoevaluación, su estructura, análisis y conclusiones. Por otra, verificar y validar tales conclusiones a través de las correspondientes audiencias a todos los colectivos relacionados con la BUH (personal y usuarios) y de la visita a las instalaciones.

Los miembros del CEE recibieron la comunicación de su nombramiento, junto con toda la documentación necesaria para el desarrollo de su misión (guías para los procesos de evaluación interna y externa e Informe de Autoevaluación), con suficiente antelación respecto a las jornadas programadas para la visita a la BUH.

A fin de cumplir con su función, el CEE realizó una serie de audiencias con los distintos colectivos de la comunidad universitaria y con el personal de la BUH, los cuales habían sido previamente citados. La asistencia a las audiencias se considera significativa y representativa, siendo la más numerosa la reunión con el personal de la BUH y la de los alumnos.

Por su parte, las visitas resultaron muy completas y, en todo momento, el personal mostró una implicación clara en el proceso de evaluación.

A juicio del CEE, la información aportada por los colectivos entrevistados ha sido muy valiosa y las opiniones vertidas coinciden, a grandes rasgos, con las formuladas en el Informe de Autoevaluación.

3. VALORACIÓN DE CONTRASTE ENTRE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNO Y EXTERNO

Recibido el Informe de Evaluación Externa, se distribuyó entre todos los miembros del CEI para su análisis y contraste con el Informe de Autoevaluación. Para efectuar el Informe Final se han tenido en cuenta las conclusiones obtenidas de los procesos y resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa.

Como primera valoración se puede señalar que existe un alto grado de coincidencia entre el Informe de Autoevaluación y el Informe de Evaluación Externa. La evaluación de la BUH es fruto de un análisis de autorreflexión con el objetivo de mejorar la calidad y como inicio de un cambio cultural que la lleve a un nuevo modelo de gestión.

Según el CEE, el Informe de Autoevaluación es muy claro y crítico, quizás en exceso, siendo su estructura, composición y funcionamiento acertados y los niveles de implicación institucional buenos. El CEI ha decidido mantener el tono autocrítico que sustentaba el informe inicial, pese a las observaciones en sentido diverso del CEE.

En general, ambos informes son coincidentes con los puntos débiles y con las propuestas de mejora, si bien el CEE considera que no se han resaltado suficientemente los puntos fuertes de la BUH, haciendo más hincapié en los puntos débiles.

El CEI ha aceptado la mayoría de las propuestas de mejora realizadas por el CEE, sin embargo, se han desestimado aquellas que se consideran ya implícitas en otras propuestas. Además, el CEI ha estimado mantener la propuesta de mejora *“Ampliación de las instalaciones”*, sobre todo en lo que afecta a la Biblioteca Central, ya que, en las actuales circunstancias, se considera imprescindible.

En cuanto a los puntos débiles, el CEI ha mantenido el de *“Falta de personal para la prestación de los servicios”*, dado que la BUH está muy por debajo de los ratios nacionales en lo que afecta al personal funcionario, Grupos A y B. Esta ampliación es fundamental para una gestión de calidad del servicio bibliotecario.

Respecto a la metodología, se considera que el modelo utilizado para la evaluación ha sido demasiado extenso y, en ocasiones, reiterativo, pudiendo agilizarse para posteriores convocatorias.

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

4.1. LIDERAZGO

1a) El EDB desarrolla la misión, visión y valores y actúa como modelo de referencia dentro de una cultura de excelencia

El CEE estima que la BUH cuenta con una estructura organizativa clara, aunque falta una definición de las funciones de los miembros del EDB.

El EDB está comprometido con la implantación de un sistema de calidad, constituyéndose como antecedente del actual proceso la participación de la BUH en el año 2000-2001 en un proyecto de mejora de la calidad de los servicios impulsado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente de la UHU.

La BUH no dispone de un documento global donde se describan proyectos u objetivos parciales, aunque quedan recogidos en los informes o memorias de los distintos servicios. Sin embargo, es conveniente formalizar un sistema único de recogida y difusión de la información.

1b) El EDB se implica personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la Biblioteca

El EDB conoce los principios de la calidad total y forma a sus trabajadores en ellos; sin embargo, se advierten algunas carencias que pueden dificultar y retrasar la implantación de estas técnicas de gestión. Se considera conveniente definir de manera explícita las áreas de resultados clave, así como establecer objetivos cuantitativos relacionados con éstas.

1c) El EDB tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés y se involucra en la satisfacción de sus expectativas

La BUH tiene identificados a los grupos de interés, orientándose hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La alta satisfacción de los usuarios con los servicios y la atención que reciben denota un buen nivel profesional de las personas que trabajan en la BUH. No obstante, no existe una evaluación periódica de las relaciones de la BUH con su entorno socioeconómico para poder plantear estrategias de acercamiento.

1d) El EDB motiva, apoya y reconoce el desempeño de las personas de la Biblioteca

Se consideran insuficientes las acciones orientadas a la motivación, apoyo y reconocimiento del desempeño de las personas de la BUH. Además, se carece de mecanismos eficaces de comunicación en todos los niveles de la BUH, y no se dispone de un sistema de evaluación del desempeño de las funciones.

4.2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

2a) Las necesidades y expectativas de los grupos de interés son el fundamento de la política y estrategia

En el período evaluado, la BUH no contaba con un documento específico de planificación estratégica; no obstante, la política y estrategia de la BUH responde al fin de la Universidad, considerándose plena su integración con la política general de la UHU.

Los grupos de interés están definidos en la BUH, guiando sus necesidades y expectativas las decisiones básicas de la misma. Aún así es conveniente promover un mayor conocimiento de las necesidades de los distintos grupos de interés.

2b) Política y estrategia se sustentan en la información procedente de las actividades

relacionadas con la medición del rendimiento, la investigación, el aprendizaje y la creatividad

Los datos provenientes de las actividades bibliotecarias y del contacto con los grupos de interés se recogen periódicamente, quedando reflejados en gran parte en las estadísticas y memorias. Las actuaciones concretas se comunican al conjunto de la comunidad universitaria por medio de la página web de la BUH y de las listas de distribución. No obstante, se considera necesario articular estrategias que mejoren y sistematicen la recogida de datos, así como procedimientos que nos permitan un mayor conocimiento de las necesidades de los distintos grupos de interés.

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

Es fundamental que la BUH elabore un documento donde se establezca de manera formal la política y estrategia.

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

Los procesos clave son conocidos y están implementados, aunque no formalizados. A partir de este documento de planificación, se revisarán y actualizarán los procesos de la BUH, elaborándose con ello un mapa de procesos clave.

2e) Comunicación e implantación de la política y estrategia

La BUH cuenta con mecanismos formales e informales para comunicar a los grupos de interés su política y estrategia (reuniones con el personal, Comisión General de Biblioteca, web de la BUH, correo electrónico, etc.). No obstante, es necesario que se establezca un plan de comunicación (externa e interna), al objeto de mejorar tanto los actuales canales de comunicación como la difusión de la política y estrategia de la BUH.

4.3. GESTIÓN DE PERSONAL

3a) La gestión del personal es objeto de planificación y mejora

La plantilla de la BUH está formada por un personal altamente cualificado para el desempeño de sus funciones. Aunque el CEE considera que la dotación de personal es suficiente en su conjunto, el CEI estima que debería haber una ampliación por lo que respecta a los Grupos A y B de funcionarios.

Por lo general, el personal conoce las funciones asignadas, aunque no existe un manual de funciones. Sería conveniente establecer de forma regular mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal, así como una evaluación del desempeño y el consiguiente establecimiento de equilibradas cargas de trabajo.

Tanto para el CEI como para el CEE la gestión del personal debe ser objeto de planificación y mejora.

3b) La experiencia y las capacidades del personal se potencian y adaptan a las necesidades de la Biblioteca

Aunque existe un Plan de Formación del PAS de la UHU, la inexistencia en la BUH un plan de formación específico con su correspondiente evaluación es una constante tanto en el informe interno como externo.

La BUH participa en la valoración de los méritos establecidos para la incorporación de nuevo personal.

3c) Los objetivos del personal y el desempeño de sus funciones se acuerdan y se revisan continuamente

La BUH no cuenta con procedimientos de valoración del personal orientados a mejorar los resultados de la misma. Es necesaria la elaboración de un plan estratégico de la BUH en el que se concreten

objetivos concretos relativos a personal.

3d) Se promueve la implicación y participación de todo el personal en la mejora continua, se reconoce el desempeño y se le faculta para tomar decisiones

La participación del personal de la BUH en diferentes iniciativas tendentes a fomentar la cultura de calidad evidencia la implicación y participación del mismo en la mejora continua. Sería necesario establecer la manera de reconocer formalmente el trabajo y el esfuerzo de las personas y de los equipos.

3e) Se promueve el diálogo multidireccional eficaz entre el personal, se promueve la satisfacción en el desempeño de sus funciones

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

4.4. ALIANZAS Y RECURSOS

4a) Gestión de las alianzas externas

La BUH está integrada de forma activa en instrumentos de cooperación bibliotecaria, sobre todo a nivel autonómico (CBUA) y nacional (REBIUN), pero también alguno internacional (creación del CIDDSOL/Interreg) y local (UNED-Huelva). Además, la BUH es beneficiaria de subvenciones de instituciones privadas más o menos consolidadas (CEPSA, El Monte, Caja Rural, etc.) con las que la UHU tiene suscrito convenios.

A falta de estudios o iniciativas que mejoren el intercambio con el entorno próximo, la contrapartida más significativa de la apertura a la sociedad radica en las facilidades a usuarios foráneos, previstas en la Normativa de Préstamo.

En cuanto a los proveedores, aunque una evaluación global de los servicios prestados completaría el seguimiento específico realizado por cada sección, se cuida, a través de las cláusulas técnicas, la calidad de sus prestaciones, así como la obtención de ventajas específicas.

Respecto a las alianzas internas, constantes y fluidas, destacan las mantenidas con el Servicio de Gestión Económica, el Servicio de Publicaciones y con los docentes e investigadores, a través de interlocutores singulares de cada Área, Departamento, Grupo o Proyecto.

El CEE considera que la gestión de alianzas representa la mayor fortaleza de la BUH, habiendo sido el nivel alcanzado en dicha gestión valorado muy positivamente por ambos Comités.

4b) Gestión de recursos económicos y financieros

La financiación de la BUH se contempla en los presupuestos generales de la UHU, a lo que se une la contribución de otras Unidades de Gasto y la implementación por parte de la BUH de un sistema de estímulo mediante la cofinanciación para la adquisición de fondos.

Este presupuesto es gestionado, ejecutado y documentado, ante los servicios centrales, por el personal de la BUH. Su evolución se caracteriza, en general, por una tendencia al alza, lo que ha permitido afrontar nuevos servicios y mantener parámetros comparativos internos y externos, mejorables al tiempo que razonables, destacando sobremanera la ratio "*Gasto en revista por investigador*", muy por encima, desde hace años, de la media REBIUN, a lo que habrían contribuido, directa o indirectamente, los concursos de publicaciones periódicas y la normativa de adquisiciones de 1998.

4c) Gestión de edificios, equipos y materiales

El proceso de centralización experimentado en la BUH, las reformas realizadas en la Biblioteca Central para remediar las carencias del diseño arquitectónico y funcional inicial y maximizar y modernizar sus espacios útiles accesibles, sobre todo para depósito de fondos, junto a la creación de nuevos centros que incluían Salas de Lectura, han supuesto un notable incremento de los espacios bibliotecarios y de estanterías disponibles. No obstante, pese a ello, siguen existiendo significativas carencias de espacio con el que cubrir no sólo las necesidades de depósito y puestos de lectura futuras (derivadas del número de alumnos y de la creciente demanda), sino también las actuales. A estas carencias se unen otras más específicas que dificultan la actividad profesional de los bibliotecarios y repercuten negativamente en los servicios prestados a los usuarios.

En cuanto al equipamiento informático, su mantenimiento y renovación, así como el personal informático disponible, junto con el esfuerzo de adaptación a las nuevas tecnologías del resto del personal bibliotecario, permiten establecer un juicio positivo al respecto.

Pese a que, por motivos diversos, se debilitan los logros en parcelas específicas (el canje y la carencia de políticas específicas en materia de expurgo o de donación), las disponibilidades informáticas así como la opción por un modelo centralizado, ha repercutido en una mejora significativa de la gestión de la colección. De todos modos, la selección proviene fundamentalmente de propuestas de docentes e investigadores, aunque el personal de la BUH selecciona, entre otras, obras de referencia, bases de datos y recursos electrónicos, que se han incrementado de forma notable tras la incorporación al CBUA.

Estas anotaciones, así como otras indicaciones anteriores, se corresponden con la valoración satisfactoria general que los usuarios hacen en las encuestas, pese a algunas frustraciones (por ejemplo, respecto a la disponibilidad de materiales para la docencia).

4d) Gestión de la tecnología

La política de implantación y desarrollo de nuevas tecnologías ha permitido mejorar la gestión de los recursos y de los servicios a los usuarios, pese a los lastres derivados de un SIGB desfasado (Sabini), que ha impedido un avance de los servicios tecnológicos bibliotecarios y quebrado la rentabilidad de una gestión unificada, debido en concreto a la utilización obligada de aplicaciones diversas para la gestión de procesos bibliotecarios.

Este lastre también ha repercutido en los logros alcanzados, en el desarrollo de algunas políticas y de los distintos servicios bibliotecarios, a través de la web de la BUH. Pese a carecer de una Intranet, por tal vía, unida a una buena conexión en red y el uso intensivo del servicio de correo electrónico, se ha logrado mejorar notablemente, entre otros aspectos, la información y comunicación interna así como con los usuarios.

Por tal razón, la incorporación reciente de un nuevo SIGB (Millennium) debe ser valorada de forma particularmente positiva, sobre todo, en cuanto al acceso al catálogo, a los recursos electrónicos en red, etc., aunque para su máxima rentabilidad se hace preciso un mayor esfuerzo en la formación, tanto del personal bibliotecario como de los usuarios, y en el incremento de los puestos y recursos informáticos a disposición de estos.

4e) Gestión de la información y el conocimiento

La BUH dispone de diversos instrumentos para facilitar la comunicación con los distintos grupos de usuarios. A pesar de ello, es necesario ampliar y sistematizar las diferentes herramientas integrándolas en un plan de comunicación e información al usuario.

4.5. PROCESOS

5a) Diseño y gestión sistemática de los procesos

No sin cierta inestabilidad en la adscripción de los servicios, pese a la carencia de un Reglamento General y de desarrollo de las especificaciones de la RPT, los principales procesos bibliotecarios están definidos en la práctica, coincidiendo con las cuatro Secciones en que se distribuye el personal. A ello ha contribuido asimismo la existencia de manuales de procedimiento elaborados por las distintas Secciones, aunque se echan en falta, por las notables ventajas que reportarían, mayores especificaciones funcionales y un manual conjunto de protocolización de los lazos internos, sobre todo entre la Biblioteca Central y las de Campus, sustituidos hasta ahora por relaciones y acuerdos tácitos.

En todo caso, los principales procesos están centralizados, con las consiguientes ventajas de ahorro, gestión y control, pese a lo cual se denotan carencias en servicios específicos, derivadas en su mayoría de la saturación de trabajo.

La alusión a las Bibliotecas de Campus debe completarse con la constatación de que sigue siendo una cuestión pendiente la delimitación de su inserción, funcionamiento y servicios, sobre todo con respecto al modelo centralizado corregido por el que ha optado la BUH.

5b) Se aplican criterios innovadores que generan mayor valor añadido para satisfacción del cliente

Pese a las deficiencias de instrumentos de constatación de expectativas de servicios por parte de usuarios, o de planificación formalizada que orienten el funcionamiento de la BUH, y en su caso la incorporación de nuevas prestaciones bibliotecarias, se han aprovechado, en el marco de la centralización de procesos críticos, algunos mecanismos analíticos, lo que ha permitido detectar ciertos criterios de satisfacción/insatisfacción de los usuarios y orientar dicho funcionamiento, constatándose una elevada coincidencia entre aquellas aspiraciones y los nuevos productos incorporados, sobre todo los recursos electrónicos y el desarrollo de la colección bibliográfica.

5c) El diseño y desarrollo de productos y servicios se basan en las necesidades y expectativas de los clientes

En cuanto a los procesos de información dirigida a los usuarios, y en general de comunicación y marketing de la BUH, aún adoleciendo de falta planificación, se desarrollan numerosas acciones concretas que palián gran parte de las carencias detectadas al respecto, aunque no evitan que siga siendo preciso mejorar tales procesos.

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

El CEI coincide con el CEE en que los procesos que orientan la gestión de la BUH deberían ser documentados, evaluados y mejorados periódicamente.

4.6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6a) Medidas de percepción

Partiendo de las categorías de usuarios definidos en la Normativa de Préstamo, y aun insistiendo en algunas de las carencias aludidas en apartados anteriores, así como los remedios allí mencionados, es preciso destacar la encuesta realizada en 2004 por el entonces Vicerrectorado de Infraestructura y Equipamiento. De ella resulta la valoración positiva de los siguientes aspectos: préstamo interbibliotecario, horario, señalizaciones de acceso al documento, atención y trato recibido del personal de la BUH y, en cuanto al préstamo, número de documentos y plazos. En cambio, la negativa se concentra en las fotocopiadoras y otros recursos de reprografía, tratamiento de las quejas y sugerencias, libros para la docencia y la falta de sesiones de formación a usuarios sobre recursos disponibles.

Entre los medios de información, aparte de otros que ya se han citado, hay que referir las guías impresas, las Jornadas de Puertas Abiertas, carteles informativos, por supuesto, el propio personal

bibliotecario.

6b) Indicadores de rendimiento

Entre los indicadores de rendimiento en los clientes destacan: la progresión ascendente en infraestructura respecto a la ratio de usuario/espacio; el incremento de los préstamos, tanto directos como interbibliotecarios, las consultas a bases de datos, etc. En cuanto a la colección, se observa un incremento en los recursos electrónicos, aunque en las monografías se percibe un cierto estancamiento en la ratio *"Incremento anual volúmenes/usuario potencial"*. Por último, la informatización del fondo documental ha pasado de un 55'11% en 1998 a un 92% en el año 2002.

El CEI coincide no obstante con el CEE en que las percepciones de los clientes no están cuantificadas de modo plenamente satisfactorio, debiendo establecerse mecanismos de consulta e indicadores específicos de cada servicio. Asimismo, se considera que el esfuerzo realizado constituye un excelente punto de partida para el desarrollo de instrumentos adecuados de consulta.

4.7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

7a) Medidas de percepción

En la BUH no existen mecanismos para medir la satisfacción del personal.

7b) Indicadores de rendimiento

La BUH carece de un sistema de indicadores para medir el grado de satisfacción del personal. Es imprescindible el desarrollo de indicadores.

4.8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8a) Medidas de percepción

En la BUH no existe un plan de actuación concreto ni se establecen objetivos en este sentido, aunque se consideran en la gestión algunos aspectos relativos al impacto social de la BUH.

8b) Indicadores de rendimiento

La BUH utiliza algunos indicadores que permiten evaluar el impacto en la sociedad, pero éstos no responden a un plan preestablecido ni se extienden a todas las cuestiones de interés.

4.9. RESULTADOS CLAVES

9a) Medidas de percepción

La BUH utiliza métodos de medición de los resultados clave en términos de eficiencia y eficacia de los servicios y se observa una tendencia positiva en los resultados, aunque ello no responde a una planificación concreta.

9b) Indicadores de rendimiento

La BUH cuenta con indicadores concretos para medir los resultados frente a objetivos, se publican y se realiza una difusión conveniente de éstos, aunque no se han utilizado para la corrección de problemas en el contexto de un plan preestablecido. Es necesario analizar y evaluar dicha información para medir los resultados en términos de eficiencia y eficacia.

5. SÍNTESIS DE LA EVALUACIÓN: FORTALEZAS Y DEBILIDADES



SÍNTESIS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA		
Biblioteca universitaria	Universidad de Huelva	Convocatoria 2002
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	
1. LIDERAZGO		
1. Definición, misión y función de la Biblioteca aparecen en los Estatutos de la UHU.	1. Falta de estructura organizativa clara.	
2. Realización de diversos cursos sobre calidad.	2. Inexistencia de mecanismos de delegación y ámbitos de responsabilidad explícitos.	
3. Potenciación de la interrelación con algunos grupos de interés.	3. Inexistencia de un plan de comunicación con respecto al personal y a los diferentes grupos de interés.	
4. Participación de la BUH en diferentes actividades para fomentar el uso de la misma.	4. Inexistencia de normas de estilo que unifiquen la imagen de la BUH.	
5. Implicación en la formación de usuarios.	5. Inexistencia de un sistema de evaluación del desempeño de las funciones, aunque se recogen muchos datos de la actividad de la plantilla.	
6. Colaboración con otras unidades administrativas de la UHU.	6. Insuficiente difusión de los objetivos de la BUH.	
	7. Establecimiento de políticas sin los pertinentes estudios técnicos de viabilidad.	
	8. Falta de motivación del personal.	
	9. Inexistencia de un plan específico de formación para el personal bibliotecario.	
	10. Política de promoción del personal.	
	11. Inexistencia de la definición/delimitación de las funciones de cada uno de los miembros del EDB.	
2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA		
1. Plan de comunicación a docentes, vía representantes de Biblioteca, de presupuestos, adquisiciones y suscripciones, información sobre préstamo interbibliotecario, etc.	1. Inexistencia de Reglamento de Biblioteca.	
2. La Biblioteca amplía su área de expansión a través de convenios de colaboración con otros grupos de interés.	2. Falta de un documento de planificación estratégica. La única política bibliotecaria de la que hay evidencia es la que recoge el Estatuto.	
3. Utilización de listas de distribución.	3. Falta de análisis del mercado potencial de la Biblioteca, así como de evaluación de sus sugerencias.	
4. Claro apoyo institucional de la UHU al desarrollo de la BUH.	4. Falta de estudios sistemáticos sobre evaluación de servicios concretos y sobre la satisfacción de los usuarios.	
	5. Inexistencia de un mapa de procesos clave.	
	6. Inexistencia de un plan de comunicación.	

	7. Falta de apoyo y definición de las funciones y servicios de las Bibliotecas de Campus de La Rábida y La Merced.
	8. Falta de definición del concepto de las Salas de Lectura.
3. GESTIÓN DE PERSONAL	
1. Existencia de una CTB.	1. Inactividad desde octubre de 2002 de la CTB.
2. Existencia de un Plan de Formación del PAS de la Universidad.	2. La Biblioteca no identifica claramente las necesidades formativas del personal y tampoco se programa de la forma adecuada.
3. Asistencia por parte del personal bibliotecario a Cursos sobre Calidad.	3. No se realizan de forma sistemática encuestas de satisfacción al personal.
4. Generalización del uso de nuevas tecnologías (correo electrónico, etc.).	4. Escasa motivación del personal a la hora de su formación.
5. Alta valoración del personal de la Biblioteca por parte de los usuarios.	5. Incompleta dotación de Personal (no se cumple la RPT).
	6. Escasa o nula evaluación del personal.
	7. Ausencia de un estudio sobre cargas de trabajo al objeto de alcanzar un equilibrio en la asignación de tareas.
	8. Inexistencia de un catálogo de funciones y localización de puestos.
	9. Inexistencia de un Plan de Comunicación general.
4. ALIANZAS Y RECURSOS	
1. Participación en el CBUA y en REBIUN.	1. Inexistencia de un Reglamento de Biblioteca donde se definan los perfiles de usuarios.
2. Convenios con empresas e instituciones del entorno.	2. Falta de estudios sobre el entorno geográfico.
3. Se permite el acceso a usuarios foráneos.	3. Inexistencia de un protocolo para el tratamiento de las quejas.
4. Relaciones sistematizadas con el PDI.	4. Falta de espacio para la colocación de los fondos.
5. La Biblioteca cuenta con un presupuesto ordinario, gestionado de forma centralizada.	5. Inexistencia del libre acceso en las Bibliotecas de Campus.
6. La Biblioteca cuenta con una normativa de Adquisiciones.	6. Problemas de climatización.
7. Compra consorciada de recursos electrónicos.	7. Falta de contratos de seguridad y planes de gestión de desastres. No participa en programas de entrenamiento.
8. Concurso público para el suministro de publicaciones periódicas.	8. Carencia de encuestas de satisfacción sobre las instalaciones.
9. Aumento de la implicación económica de otras UG.	9. Inexistencia de una política de desarrollo de la colección.
10. La mayor parte de los fondos en la Biblioteca Central se encuentran en libre acceso.	10. Inexistencia de una política y normativa sobre donaciones, canjes y expurgo.
11. Existencia en la Biblioteca de una Sección de Informática, encargada de la gestión y mantenimiento de los equipos informáticos, así como de las aplicaciones.	11. Contratos de mantenimiento de máquinas sin renovar en algunos períodos.

12. Gestión centralizada de la colección.	12. El SIGB SABINI ha impedido la integración de recursos y mejor desarrollo del proceso técnico y de los servicios.
13. Importante gasto en revistas por investigador.	13. Duplicación de trabajo, en gran medida también debido a las carencias del SIGB.
14. Desarrollo de aplicaciones informáticas propias para suplir las deficiencias del SIGB, así como su continua actualización.	14. Falta de ordenadores de uso público para acceder a la red desde las Bibliotecas de Campus y Salas de Lectura.
15. Apuesta por la colección de recursos electrónicos efectuada en los últimos años, financiada por Biblioteca.	15. Falta de personal designado para el desarrollo y mantenimiento de la página web.
16. Instalación en la Biblioteca Central de nuevos ordenadores para el acceso a los recursos electrónicos.	16. La formación de usuarios ha dejado de organizarse de forma programada
17. Renovación continua del parque informático.	
18. Existencia de mecanismos de comunicación entre la Biblioteca y los usuarios (web, correos a listas, guías, etc.).	
19. La BUH realiza una Memoria anual de actividades, difundida por diferentes canales.	
20. Reglamentos y Normas accesibles para cualquier usuario desde la web.	
5. PROCESOS	
1. Gestión centralizada de la Biblioteca.	1. Inexistencia de Reglamento de Biblioteca.
2. Predisposición del personal para aceptar tareas y procesos.	2. Inexistencia de Normativa aprobada de la CTB
3. Adaptación de la Biblioteca y del personal a la implantación de nuevas tecnologías.	3. Inexistencia de Catálogo de Funciones
4. Existencia de Manuales de procedimientos de las tareas realizadas en las diferentes Secciones y Servicios.	4. Inexistencia de algunos Manual de procedimientos.
5. Difusión de nuevos productos y servicios a través de la red.	5. Falta de coordinación de las Bibliotecas de Campus.
	6. Falta de definición del concepto de Salas de Lectura.
	7. Desconocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.
	8. Insuficiente comunicación entre Biblioteca-Usuario.
	9. Inexistencia de un plan sistemático de comunicación entre las diferentes Secciones de la Biblioteca.
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	
1. Existencia de cauces de comunicación electrónica.	1. No existen mecanismos para medir de forma regular la satisfacción de los usuarios.
2. Amplia cobertura horaria.	2. Servicio de reprografía.
3. La Biblioteca mejora de cara a sus usuarios en infraestructuras y servicios	3. Tratamiento de las quejas y sugerencias.
4. La colección de recursos electrónicos	4. Libros para la docencia.
5. Grado de informatización del fondo.	5. Sesiones de formación a usuarios sobre recursos disponibles.
6. Trato dado por el personal de la Biblioteca a los usuarios.	

7. RESULTADOS EN EL PERSONAL	
1. Satisfacción por la atención dada a los usuarios.	1. Incumplimiento de la RPT.
2. Satisfacción por los medios informáticos disponibles.	2. No existen mecanismos para medir de forma regular la satisfacción del personal.
3. Uso alto de las nuevas tecnologías.	3. Sistema de gestión de la Biblioteca poco amigable.
4. Estabilidad laboral de la mayor parte de la plantilla.	4. Falta de información sobre los objetivos de la Biblioteca.
5. Implicación en la adopción de innovaciones y nuevos procesos.	5. Falta de motivación.
	6. Descontento con los procesos de promoción.
	7. Escasos cursos de formación especializada.
	8. Falta de un sistema de recogida y tratamiento de quejas.
	9. Escasa participación en los órganos de representación.
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	
1. Convenios con la UNED y CEPESA.	1. No hay atención específica a discapacitados.
2. Organización de exposiciones bibliográficas.	2. No hay colaboración importante con empresas del entorno.
3. Reciclaje de papel y tóner.	3. No hay Plan de emergencia.
4. Promoción a través de visitas guiadas a grupos de interés.	4. No hay indicadores de rendimiento para evaluar el impacto en la sociedad.
5. Participación de la Biblioteca en redes a nivel nacional y autonómico.	5. Falta de recapitulación de las noticias aparecidas en prensa.
	6. Falta de recapitulación de la participación del personal en congresos, jornadas, cursos, etc.
	7. Falta de recapitulación de los trabajos presentados por el personal en diferentes foros y publicaciones.
9. RESULTADOS CLAVE	
1. Los recursos que la Biblioteca pone a disposición de los usuarios.	1. Funcionamiento insuficiente de la CTB.
2. Gestión centralizada del presupuesto.	2. Las sesiones de formación de usuarios no se siguen realizando de forma planificada y cíclica
3. Incremento de la colección bibliográfica, especialmente de publicaciones periódicas.	3. Instalaciones insuficientes para albergar la colección.
4. Incremento cuantitativo y cualitativo de los servicios	4. Insuficientes equipos informáticos para los usuarios.
5. Mejora de equipamientos informáticos para el personal.	5. Servicio de reprografía.
6. Crecimiento de los recursos electrónicos, tanto en adquisición como en uso.	6. Falta de personal para la completa prestación de los servicios.
7. Horario de la biblioteca.	

6. PLAN DE MEJORA

 PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA CONVOCATORIA 2002 						
ÁMBITO: BIBLIOTECA						
Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) corto (C), medio (M), largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4)	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
1. LIDERAZGO						
1.1	Definición de la composición y funciones del EDB.	C	AD	Existencia del documento	Redacción de la composición y competencias del EDB.	30.06.06
1.2	Elaboración del organigrama.	C	AD/EDB	El propio organigrama	Formalizar la estructura organizativa de la BUH y que ésta quede reflejada tanto en la RPT como en el Reglamento.	30.06.06
1.3	Elaboración de un catálogo de funciones.	C	AD/EDB/Gerencia	El propio catálogo de funciones	Recoger los objetivos y responsabilidades del personal.	30.06.06
1.4	Elaboración de un plan de comunicación (externa e interna)	C	EDB/GTB	Nº de comunicaciones	Mejorar la comunicación con los diferentes tipos de usuarios y con el personal de la BUH.	30.06.06
1.5	Sistematizar la recogida de información para medir la satisfacción del cliente.	M	EDB/GTB/Unidad de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> → Informes de encuestas realizadas → Informes de reuniones mantenidas con los distintos grupos de interés 	Conocer las necesidades de los grupos de interés.	31.12.06
1.6	Evaluación periódica de los servicios.	M	EDB	Nº de indicadores definidos y revisados	Mejorar la planificación y la gestión de la BUH.	31.12.06

1.7	Elaboración de un sistema normalizado de recogida de datos para todos los servicios de la biblioteca.	C	EDB/GTB	Nº de tablas cumplimentadas	Mejorar y sistematizar los procedimientos de recogida de datos.	30.06.06
1.8	Elaboración de un sistema de evaluación del desempeño de las funciones del personal bibliotecario.	L	EDB	Nº de indicadores establecidos	→ Mejorar la planificación del personal. → Reorganizar los recursos humanos existentes.	31.12.07
1.9	Planificación por objetivos, facilitando la participación de todo el personal en la fijación de los mismos.	M	AD/EDB/CTB	→ Nº objetivos definidos → % participación del personal. → Nº documentos de definición de objetivos/año.	Mejorar la planificación y fomentar la participación de del personal.	31.12.06
1.10	Activación de la CTB.	M	AD	Nº de reuniones/año	Promover la participación del personal en la gestión de la BUH.	31.12.06
1.11	Elaboración de un plan de formación específico para el personal de la BUH.	M	EDB/Gerencia	→ Nº de cursos → % participación del personal	Mejorar y actualizar las capacidades del personal.	31.12.06
2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
2.1	Elaboración y aprobación de un Reglamento de Biblioteca.	C	AD/CTB	Existencia del Reglamento	Crear un marco normativo de funcionamiento.	30.06.06
2.2	Establecimiento de procedimientos para la recogida y tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias, etc.	M	EDB/GTB	→ % de quejas y sugerencias atendidas → Tiempo medio de respuesta	→ Establecer los mecanismos de entrada y salida de quejas, reclamaciones, sugerencias, etc. → Mejorar los tiempos de respuesta.	31.12.06
2.3	Elaboración de un mapa de procesos clave.	L	EDB	El propio Mapa de Procesos Clave	Mejorar la gestión de la BUH.	31.12.07
2.4	Definición del concepto de las Salas de Lectura (personal, funciones, recursos, fondos, equipamiento, etc.).	C	AD	Existencia de un protocolo donde se recoja el concepto de las Salas de Lectura	Mejorar el servicio a los usuarios.	30.06.06

2.5	Mejorar las Bibliotecas de Campus (La Merced y La Rábida).	M	AD	<ul style="list-style-type: none"> → Reubicación de Biblioteca de La Rábida → Usuarios potenciales/puesto de lectura → Usuarios potenciales/espacio total en m2 → Incremento anual de vol./usuarios potenciales → Usuarios potenciales/ordenadores de uso público 	Mejorar el servicio a los usuarios.	31.12.06
3. GESTIÓN DE PERSONAL						
3.1	Propiciar la formación externa.	L	AD/EDB/Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> → Nº de cursos a los que se asiste. → % plantilla que asiste a este tipo de formación. 	Mejorar y actualizar las capacidades del personal.	31.12.07
3.2	Estudio de las causas de la desmotivación del personal y posibles soluciones.	C	AD/EDB	<ul style="list-style-type: none"> → % de respuesta a las encuestas. → Existencia de Informe 	Aumentar la motivación del personal en el entorno laboral.	30.06.06
3.3	Cumplimiento de la RPT.	C	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> → Personal de nueva dotación/personal necesitado. → Ratios medias Grupos A y B/personal total. 	Dotar a la BUH de personal suficiente para garantizar la calidad del servicio.	30.06.06
3.4	Potenciar el trabajo en equipo a fin de crear un ambiente laboral cooperativo y participativo.	M	EDB	<ul style="list-style-type: none"> → % participación en los GTB y CTB. → Nº de GTB. 	Conseguir una mayor implicación y motivación de la plantilla en los objetivos de la BUH.	31.12.06
3.5	Creación de una Intranet.	L	EDB/GTB	Existencia de la Intranet	Convertir la Intranet en herramienta fundamental de comunicación y trabajo para el personal de la BUH.	31.12.07
4. ALIANZAS Y RECURSOS						

4.1	Estudio del entorno geográfico para establecer posibles alianzas.	L	AD/Consejo Social	→ N° de acuerdos existentes → N° de nuevos acuerdos	→ Mejorar las alianzas con el entorno socioeconómico. → Mejorar el impacto social de la BUH.	31.12.07
4.2	Establecimiento del libre acceso en las Bibliotecas de Campus.	L	AD/EDB	M/I de estanterías en libre acceso.	Mejorar el acceso a los fondos.	31.12.07
4.3	Elaboración de una política y normativa sobre donaciones y canjes.	L	AD/CTB	Existencia de un protocolo donde se indique la política sobre donaciones y canje	Mejorar la gestión de la colección.	31.12.07
4.4	Elaboración de una política de expurgo.	C	AD/CTB	Existencia de un protocolo donde se indique la política de expurgo	Mejorar la gestión de la colección.	30.06.06
4.5	Implantación del nuevo SIGB Millennium.	M	EDB/GTB	Grado de implementación	Mejorar la gestión y los servicios de la BUH.	31.12.06
4.6	Integración en el Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas.	M	EDB/GTB	N° de registros volcados	Mejorar la cooperación a nivel de bibliotecas universitarias andaluzas.	31.12.06
4.7	Atender las necesidades de los usuarios de las Bibliotecas de Campus con la instalación de ordenadores con acceso a la red.	C	AD/EDB	N° de estudiantes/n° de ordenadores de uso público	Mejorar el acceso a los recursos de la BUH.	30.06.06
4.8	Mantenimiento y actualización continua de la página web.	C	EDB/GTB	→ N° de modificaciones → N° de revisiones generales	Ofrecer información actualizada.	30.06.06
4.9	Estabilidad e incremento del personal informático en la BUH.	L	Gerencia	→ Tiempo de permanencia → N° de personas	Consolidación de la Sección de Informática en la BUH	30.06.06
4.10	Retomar los programas de formación de usuarios.	M	EDB/GTB	→ N° de cursos ofertados → N° de asistentes	Promover el conocimiento y el uso de los recursos de información como parte esencial del aprendizaje.	31.12.06
4.11	Evaluación sistemática de proveedores.	L	GTB	→ Tiempos de respuesta → N° de respuestas/n° total de peticiones	Seguimiento de proveedores para mejorar la gestión del servicio de adquisiciones.	31.12.07
5. PROCESOS						

5.1	Realización de manuales de procedimiento para aquellos servicios que no lo tengan.	M	GTB	→ Nº de manuales realizados → Nº de manuales revisados	Mejorar la gestión de la BUH.	31.12.06
5.2	Elaboración de un plan de marketing.	L	GTB	El propio Plan de marketing	Fomentar el uso de recursos y servicios.	31.12.07
5.3	Establecimiento de reuniones de coordinación entre las diferentes Secciones.	C	EDB	Nº reuniones mantenidas	Mejorar la coordinación entre las diferentes Secciones.	30.06.06
5.4	Acelerar la puesta a disposición de los usuarios de las adquisiciones realizadas.	C	EDB	Tiempos para la disponibilidad	Mejorar el acceso a los fondos de la BUH.	30.06.06
5.5	Habilitar los procesos necesarios para realizar la catalogación por copia o captura.	C	EDB	→ % registros nuevos → Ratio catalogación original/catalogación por copia	Agilizar el proceso de catalogación.	30.06.06
5.6	Realizar periódicamente estudios de la colección de la BUH.	L	GTB	→ Nº de documentos más prestados → Revisión de bibliografías	Mejorar la colección de la BUH.	31.12.07
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES						
6.1	Mejorar el Servicio de Reprografía.	C	AD/EDB	Acciones realizadas para eliminar las deficiencias del Servicio	Eliminar las deficiencias del servicio.	30.06.06
7. RESULTADOS EN EL PERSONAL						
7.1	Establecer mecanismos para recoger la opinión del personal.	C	EDB	→ Nº de encuestas cumplimentadas → % participación del personal	→ Conocer la opinión del personal. → Mejorar la satisfacción del personal.	30.06.06
7.2	Difusión de los objetivos de la BUH.	C	AD/EDB	Publicación de los objetivos	Mejorar la gestión de la BUH.	30.06.06
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD						
8.1	Ofrecer servicios específicos a usuarios discapacitados.	L	AD/EDB	Nº de medidas adoptadas	Facilitar el acceso a los recursos y servicios a todos los usuarios.	31.12.07
8.2	Estudio de un Plan de emergencia.	C	SPRL	El propio Plan	Mejorar las condiciones de seguridad.	30.06.06

8.3	Establecer indicadores de rendimiento para evaluar el impacto en la sociedad.	L	EDB/GTB	Definición de indicadores de rendimiento	Mejorar el impacto social de la BUH con la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad.	31.12.07
8.4	Recopilar las noticias aparecidas en la prensa.	L	EDB/Admón	Nº de noticias	Conocer el impacto de la BUH.	31.12.07
8.5	Recopilar la participación del personal de la BUH en congresos, jornadas, cursos, etc.	M	EDB/Admón	Nº de participación del personal en congresos, jornadas, cursos, etc.	Conocer y fomentar la participación de la BUH en diferentes foros.	31.12.06
8.6	Recopilar los trabajos presentados por el personal de la BUH en diferentes foros y publicaciones.	L	EDB/GTB	Nº de trabajos presentados	Fomentar el interés del personal por participar en estos foros para promocionar la imagen de la BUH.	31.12.07
9. RESULTADOS CLAVE						
9.1	Ampliación de las instalaciones.	L	AD	<ul style="list-style-type: none"> → Usuario potencial/espacio total en m2 → Usuario potencial/puesto de lectura. 	<ul style="list-style-type: none"> → Alcanzar los estándares recomendados. → Reorganizar los espacios en función del modelo CRAI. 	31.12.07
9.2	Incremento de los equipos informáticos para los usuarios.	M	EDB	Nº de estudiantes/nº de ordenadores de uso público	Mejorar el acceso a los recursos de información.	31.12.06

7. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación de la BUH ha ofrecido la oportunidad de saber de forma certera si nuestros productos y servicios están realmente cumpliendo las expectativas de nuestros usuarios, factor que nos parece decisivo.

A pesar de que ha sido duro debido a diversas circunstancias, la valoración que el CEI hace de los resultados del proceso de evaluación, en general, es positiva, lo que permite esperar razonablemente una mejora sustancial del trabajo en la BUH y de los servicios prestados por ella. En este sentido, cabe esperar que los resultados obtenidos en la evaluación tengan una proyección clara en la toma de decisiones, en la mejora del rendimiento y, por tanto, en el progreso de la BUH, a fin de que alcance un grado óptimo de eficiencia en el contexto de las tareas que corresponde cumplir a nuestra Universidad.

Además, también era propósito del CEI implicar a la BUH en las tendencias más actuales respecto a la implantación de programas de calidad, como elemento de partida para introducir mejoras, que, en definitiva, siempre van a redundar en un aumento de la calidad que, en última instancia, remite a las necesidades de los usuarios y la satisfacción de las mismas como objetivo final.

No obstante, para próximas evaluaciones el CEI entiende que se hace preciso:

- ↳ Organizar sesiones de información previas al comienzo de la evaluación.
- ↳ Organizar sesiones de formación previas en las técnicas a utilizar en el proceso, dirigidas a todos los miembros del CEI.
- ↳ Contar con toda la información y la documentación al comienzo del proceso: encuestas, datos e indicadores.
- ↳ Una mayor implicación y participación de los distintos grupos de la comunidad universitaria en general.
- ↳ Una mayor motivación y participación del personal de la BUH en particular.
- ↳ Realizar las encuestas en el tiempo oportuno y justo dentro del proceso.

El objetivo del CEE era aportar juicios consensuados en relación al Informe de Autoevaluación. A este respecto, todos los juicios de valor emitidos están fundamentados en la lectura del Informe de Autoevaluación, en lo observado en las visitas a las instalaciones y en lo constatado en las entrevistas y reuniones mantenidas. Todos los temas y acuerdos tratados en las sesiones internas se han resuelto por consenso entre los tres miembros.

Los miembros del CEE han valorado muy positivamente tanto la voluntad de la BUH por afrontar este proceso con el objetivo de mejorar la calidad como el esfuerzo hecho por la misma en sacar adelante la evaluación y el interés de todos los asistentes en la evaluación y las expectativas puestas en ella. Destacan asimismo la perseverancia y firmeza empleadas por los órganos de gobierno de la UHU por desarrollar la Biblioteca.

8. ANEXO 1: CARACTERÍSTICAS GLOBALES DE LA UNIVERSIDAD EN 2002

Profesorado estable	685
Catedráticos de Universidad	31
Profesores titulares de Universidad	136
Catedráticos de Escuelas Universitarias	34
Titulares de Escuelas Universitarias	127
Otros PDI (Ayudantes, Asociados, etc.)	357
Personal de Administración y Servicios	376
Funcionarios	218
Laborales	158
Otro Personal	155
Becarios	155
Contratados	
Otros	
Titulaciones impartidas	32
Nº de Departamentos	28
Enseñanzas de 1º y 2º ciclos (alumnos totales)	11.978
Tercer ciclo (alumnos matriculados en cursos de doctorado)	341
Enseñanzas propias	
Número de alumnos	630
Número de cursos, master, etc.	9
Número de grupos de investigación	66
Número de proyectos de investigación en vigor	
Locales, regionales	
Nacionales	
UE	
Internacionales	
Ingresos anuales por proyectos de investigación (en euros)	
Contratos de servicios	
Número de contratos	4
Ingresos brutos anuales (en euros)	40.196,66
Presupuesto de la Universidad (en euros)	65.217.965,39

9. ANEXO 2: CARACTERÍSTICAS GLOBALES DE LA BIBLIOTECA EN 2002

Usuarios	13.802
Estudiantes	12.319
Personal Docente e Investigador	777
Personal de Administración y Servicios	376
Usuarios externos registrados	330
Instalaciones y Equipamiento	
Puntos de servicio	5
Superficie (m2)	6.480
Puestos de lectura	837
PC's + Terminales	69
PC's + Terminales de uso público	28
Presupuesto total en euros	
	869.696
Monografías	296.326
Publicaciones periódicas	487.850
Bases de datos	84.020
Otros materiales documentales	1.500
Fuentes de financiación (porcentaje)	
	101%
Presupuesto de la Biblioteca	84%
Presupuesto central de la Universidad	6%
Presupuesto de los Centros	1%
Presupuesto de los Departamentos	6%
Financiación externa (proyectos, etc.	4%
Plantilla	
Plantilla total	50
Coste total	
Coste plantilla Biblioteca (en euros)	1.259.997
Recursos documentales	
Monografías	181.870
Publicaciones periódicas	6.831
Material no librario	6.232
Bases de datos	78

10. ANEXO 3: DOCUMENTACIÓN UTILIZADA EN LA EVALUACIÓN

- ❑ Convenio marco de Colaboración entre la Universidad de Huelva y el Centro Asociado de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en Huelva
- ❑ Convenio Específico de Colaboración entre la Universidad de Huelva y Cepsa-Refinería “La Rábida”
- ❑ Contrato Díaz de Santos-Universidad de Huelva para el Suministro de Revistas
- ❑ Plan Estratégico de la Universidad de Huelva 2003-2007
- ❑ Reglamento de Préstamo
- ❑ Borrador de Reglamento de Régimen Interno de la Biblioteca Universitaria
- ❑ REBIUN : grupos de trabajo en los que la Biblioteca Universitaria de Huelva ha participado
- ❑ Documentación Universidad de Huelva. La calidad de los Servicios de la Universidad
- ❑ Jornadas de Orientación a los alumnos/as de Nuevo Ingreso de la Universidad de Huelva
- ❑ Correos electrónicos: ejemplos de comunicaciones a la comunidad universitaria
- ❑ Correos electrónicos: Comité Interno y Subcomité
- ❑ Comisión Técnica de Biblioteca
 - Convocatoria Reunión 22-10-2002 (y documentación anexa)
 - Convocatoria Reunión 23-10-2001 (y documentación anexa)
 - Convocatoria Reunión 13-3-2001 (Borrador Plan Estratégico 2000-2004)
 - Convocatoria Reunión 18-6-1999
 - Convocatoria Reunión 3-9-1998
- ❑ Memorias de la Biblioteca Universitaria de Huelva
- ❑ Guías de Usuario
 - Hemeroteca
 - Acceso al Documento
- ❑ Datos Biblioteca Universitaria de Huelva
 - Estatutos de la Universidad de Huelva (Decreto 169/1999, de 27, de Julio)
 - Normativa
 - ↳ Normas de Consulta y Acceso a la Cartoteca
 - ↳ Normas para los Gabinetes de Investigación
 - ↳ Normativa de Préstamo
 - ↳ Normas para la Adquisición de Material Bibliográfico y Suscripción a Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
 - ↳ Normas para la Sala de Fondo Antiguo
 - ↳ Biblioteca Universitaria de Huelva. Normativa de Préstamo (aprobada en sesión de Consejo de Gobierno celebrada el 18-2-2003)
 - Datos Estadísticos (años 1998-2002)
 - Datos Presupuestos
 - Relación de Puestos de Trabajo (Resolución de 21 de Junio de 1999)
 - Planos Edificio Actual de la Biblioteca Universitaria de Huelva (Biblioteca Central, Campus El Carmen)
 - Datos de Instalaciones y Equipamiento
 - Informe Biblioteca Campus de La Rábida (Junio, 2003)
 - Informe Biblioteca de Campus de la Merced (2003)

11. ANEXO 4: INDICADORES

INDICADORES DE RENDIMIENTO GENERALES

Indicadores / Datos		1998	1999	2000	2001	2002
1	Usuarios potenciales por total de personal (menos becarios)	335,36	317,82	323,02	303,98	269,44
2	Usuarios potenciales por total de personal (más becarios)	309,05	271,60	276,03	237,48	213,84
3	Gasto en personal (menos becarios) por usuarios potenciales (en euros)	45,44	49,14	54,25	80,35	93,52
4	Gasto en personal (más becarios) por usuarios potenciales (opcional) (en euros)	47,22	52,89	57,94	84,03	96,60
5	Usuarios potenciales por espacio total en m2	0,20	0,43	0,42	0,43	0,48
6	Número de estudiantes (3 ciclos) por espacio total en m2	0,22	0,48	0,45	0,46	0,53
7	Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	262,70	133,37	138,01	142,04	138,88
8	Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)	243,50	117,55	128,00	131,61	127,00
9	Horas de puestos de lectura al año por usuarios potenciales	190,85	287,18	294,50	196,98	222,23
10	Usuarios potenciales por puestos de lectura	17,41	11,95	12,14	18,15	16,09
11	Gastos en recursos electrónicos sobre total de gastos de información	7,60%	10%	10%	13%	11%
12	Usuarios potenciales por suscripciones de revistas	8,36	5,46	6,54	2,65	1,97
13	Gastos en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales (en euros)	38,65	57,76	56,10	22,02	64,50
14	Total de revistas vivas por investigadores (profesores + 3er ciclo)	1,50	1,30	2,10	1,50	2,10
15	Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales	0,60	0,90	0,90	0,70	0,90
16	Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico	55,11%	72%	82%	88%	92%
17	Total de préstamos al año por usuario potencial	5,80	7,18	8,24	9,11	10,25
18	Préstamos interbibliotecarios solicitados a otras bibliotecas por total profesores / investigadores	3,93	2,45	4,97	5,20	5,83
19	Préstamos interbibliotecarios servidos a otras bibliotecas por ídem solicitados a otras bibliotecas	0,006	0,08	0,12	0,18	0,28
20	Total de consultas a bases de datos por total de usuarios potenciales	0,13	0,09	0,24	6,43	10,86
21	Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas	0,00	134,58	100,54	4,35	2,98
22	Artículos a texto completo de revistas electrónicas consultados por usuarios potenciales			0,12	1,55	1,08

INDICADORES DE RENDIMIENTO EN LOS CLIENTES

	Indicadores / Datos	1998	1999	2000	2001	2002
1	Usuario potencial / espacio total	4,96	2,34	2,38	2,34	2,07
2	Estudiantes / espacio total	4,60	2,06	2,20	2,17	1,90
3	Horas puestos lectura anuales / usuario potencial	190,85	287,18	294,50	196,98	222,23
4	Usuario potencial / puesto lectura	17,71	11,95	12,14	18,15	16,09
5	Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	160,83	133,37	135,55	142,04	138,88
6	Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)	214,85	117,55	125,72	131,61	127,00
7	Usuario potencial / ordenadores uso público	685,30	355,66	361,47	399,97	481,14
8	Estudiantes / ordenadores uso público	653,21	313,47	335,26	370,60	439,96
9	Usuario potencial / fotocopiadoras	1.313,50	1.659,77	2.530,33	2.533,16	2.694,40
10	Usuario potencial / lectores y reproductores (CD's, vídeos, etc.)	1.050,80	711,33	722,95	584,57	518,15
11	Usuario potencial / suscripciones de revistas	8,36	7,21	6,07	2,65	1,97
12	Gasto adquisiciones información / usuario potencial	40,26	55,98	54,53	48,57	58,34
13	Revistas vivas / investigador (PDI + 3er ciclo)	1,59	1,38	2,25	3,74	6,11
14	Incremento anual volúmenes / usuario potencial	0,60	0,90	0,90	0,70	0,90
15	Usuario potencial / revistas electrónicas	0,00	134,57	100,54	4,35	2,98
16	Volúmenes informatizados sobre total fondo	55,11%	72,00%	82,00%	88,00%	92,00%
18	Préstamos / usuario potencial	5,69	7,20	8,20	9,01	10,30
19	Solicitudes PI enviada otras bibliotecas / investigadores	2,55	1,83	3,09	2,13	3,15
20	PIB solicitados por otras bibliotecas / PIB solicitados a otras bibliotecas	0,01	0,08	0,12	0,18	0,28
21	Entradas a biblioteca / usuario potencial					87,06
22	Consultas en bases de datos / usuario potencial	0,13	0,09	0,24	6,43	10,86
23	Usuarios que han asistido a cursos de formación / usuario potencial			0,01	0,10	3,04
24	Usuario potencial / personal	335,36	317,82	323,02	303,98	269,44
25	Gasto de personal / usuario potencial	45,44	49,14	54,25	80,35	93,52

INDICADORES DE RENDIMIENTO DEL PERSONAL

	Indicadores / Datos	1998	1999	2000	2001	2002
1	Ordenadores para personal / personal	0,95	1,48	1,48	1,38	1,38
2	Funcionarios A / personal	0,02	0,02	0,02	0,02	0,08
3	Funcionarios B / personal	0,25	0,25	0,25	0,24	0,18
4	Funcionarios C / personal	0,00	0,02	0,02	0,02	0,02
5	Laborales III / personal	0,55	0,55	0,53	0,58	0,58
6	Laborales IV / personal	0,17	0,14	0,17	0,14	0,14
7	Personal fijo / personal	0,74	0,76	0,76	0,78	0,86
8	Correos listas distribución internas / personal					

