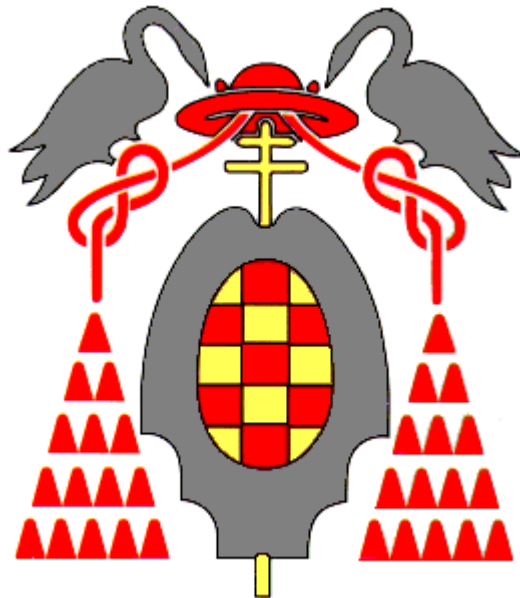


**PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES**

**IV Convocatoria**



**UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

**INFORME FINAL**

**BIBLIOTECA**

**Servicio de Préstamo**

**Enero 2002**

## **INDICE**

### **1. INTRODUCCIÓN**

- 1.1 Breve presentación
- 1.2 Objetivos
- 1.2 Cronología de la evaluación
- 1.3 Estructura del informe final

### **2. VALORACIÓN DEL PROCESO**

- 2.1 Proceso de evaluación interna
- 2.2 Proceso de evaluación externa

### **3. PUNTOS FUERTES y PUNTOS DÉBILES**

### **4. ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA**

### **5. PLAN DE SEGUIMIENTO**

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Breve presentación

La Universidad de Alcalá está impulsando un **Proyecto Global de Evaluación de la Gestión y Servicios relacionados con el estudiante**, en la cuarta convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (P.N.E.C.U.) que el Consejo de Universidades inició en 1995 (BOE 23 mayo de 2000).

En este contexto se elige entre otras, como unidad de análisis, el **Servicio de Biblioteca**, y concretamente su **Servicio de Préstamo para alumnos de 1º y 2º ciclo** en las cuatro grandes Bibliotecas: Biblioteca Central de Ciencias Experimentales, Biblioteca de Filosofía y Letras, Biblioteca de Derecho y Biblioteca de Económicas.

## Objetivos

El objetivo de la evaluación del Servicio de Préstamo ha consistido en examinar un proceso de gestión del que el estudiante es usuario frecuente y mayoritario y analizar explícitamente la atención que recibe en el mismo, identificando los puntos fuertes y débiles, y concluyendo en unas propuestas concretas de mejora, dentro de un plan estratégico estructurado, que beneficien a los usuarios del servicio evaluado.

## 1.2 Cronología de la evaluación

Una vez aprobado por el Consejo de Universidades el Proyecto de Evaluación Institucional, Junio 2000, de la UAH, se inicia el proceso de evaluación con la siguiente cronología:

- Se constituye el **Comité de Evaluación Interna (CEI)** de la Biblioteca:

Presidenta:	Carmen Fernández-Galiano	Directora de la Biblioteca
Otros miembros:	Carmen Gallo	Subdir. de Serv. y F. de Usuarios
	Juana Frías	Jefa del Área de Experimentales
	M <sup>a</sup> Ángeles Arteta	Jefa de Bca. de Filosofía
	Julieta García Morilla	Jefa de Bca. de Derecho
	Claudia Paz	Jefa de Bca. de Económicas
	Fátima Ramajo	Serv. Préstamo Experimentales
	Ana Rubio	Serv. Préstamo Filosofía
	Mariana Samperio	Serv. Préstamo Derecho
	M <sup>a</sup> Ángeles Ferrer	Serv. Préstamo Económicas
Representante alumnos:	Carlos Gamboa	Vicepresidente del Consejo de Estudiantes y
Secretaría:	M <sup>a</sup> Dolores Pedrosa	Coordinadora del Servicio de Préstamo (Jefa de Control del Fondo)

- La mayor parte de este Comité participó en la Jornada de Formación del PNECU del 7 de noviembre de 2000 en la sede del Consejo de Universidades de Madrid.

- Posteriormente celebró dos sesiones informativas iniciales, el 14 de marzo y el 4 de abril de 2001.
- A partir del 20 de abril, hasta el 20 de junio realizó consecutivas sesiones semanales en las que fue analizando los capítulos de la Guía de Evaluación. Paralelamente, la presidenta del CEI mantuvo diversas reuniones de trabajo con el Comité de Calidad de Gerencia y la Unidad Técnica de Evaluación de la UAH.
- En agosto de 2001 se ultimó el **Informe de Autoevaluación**.
- A lo largo del mes de septiembre se revisó para su presentación y se recopiló la documentación aneja, que anteriormente se utilizó durante el proceso de evaluación y que servía de ampliación y apoyo a la redacción de los resultados.
- El Informe de Autoevaluación se presentó finalmente en octubre del mismo año.
- Los días 12 y 13 de noviembre se recibió la visita del **Comité Externo de Evaluación (CEE)**, nombrado por el Consejo de Universidades, formado por:

D. Dídac Martínez (Presidente). Director del Servicio de Bibliotecas y Documentación. Universitat Politècnica de Catalunya.

D: Joan Bravo i Pijoan ( Profesional). Comissionat de Universitats.

Dña. Pilar Sabina Méndez Díaz ( Apoyo Técnico). Jefe de la Unidad de Implantación de la Calidad en la Gestión. UCM.

Este Comité visitó nuestras instalaciones durante dos días y mantuvo con el CEI y demás miembros de la Comunidad Universitaria las reuniones programadas:

- El CEE emitió su **Informe de Evaluación Externo** en diciembre de 2001.
- A primeros de enero de 2002 recibimos cada miembro del CEI este informe y nos reunimos los días 16 y 23 de enero para analizarlo. Además se estableció la política de difusión del mismo. También se fijó la metodología para los trabajos de elaboración del Informe final
- El Informe final se presenta al Comité de Evaluación de la Universidad el 31 de enero de 2002.

#### **1.4 Estructura del Informe final**

Dicho Informe, al igual que los anteriores, se ha realizado siguiendo las recomendaciones metodológicas de la Guía de Evaluación del Consejo de Universidades. Así pues, este documento tal como marcan dichas recomendaciones, se estructura en cinco apartados:

- Introducción: en la que se concretan los objetivos y la cronología de la evaluación.

- Valoración del proceso: en este apartado se valoran los procesos de evaluación interna y externa.
- Puntos fuertes y puntos débiles: se recoge la relación de los principales puntos fuertes y débiles.
- Acciones estratégicas de mejora: se concretan las acciones estratégicas de mejora priorizadas para afianzar los puntos fuertes y corregir los débiles.
- Plan de seguimiento: para garantizar la realización de las acciones de mejora.

## **2. VALORACIÓN DEL PROCESO**

### **2.1 Proceso de evaluación interna**

El CEI ha procurado en todo momento desempeñar una labor de autocrítica constructiva y realista a lo largo de sus sesiones de trabajo para reflejar en su Informe final las conclusiones y los juicios de valor que puedan contribuir en el futuro a dar mayor eficacia y efectividad al constante propósito de mejora, y a incrementar la valoración y el apoyo que recibe de los Órganos de Gobierno de la Institución y de toda la comunidad universitaria. En el proceso se han recogido todas las opiniones de los miembros del CEI, que actuaban como portavoces del resto del personal del Servicio de Préstamo, y se han analizado los datos disponibles y las encuestas realizadas a los estudiantes.

La metodología seguida se ajusta a la del Modelo de Gestión Europeo de la Calidad o EFQM (European Foundation for Quality Management), recomendado por el Consejo de Universidades, que permite analizar la política y estrategia; las personas; las alianzas y los recursos; el liderazgo; los procesos y los resultados en los clientes, las personas, la sociedad y los resultados clave del Servicio de Préstamo. Sin embargo, por lo concreto de nuestro objeto de estudio y desde el punto de vista del modelo EFQM, se han tenido ciertas dificultades en la aplicación de este modelo de evaluación. Su idoneidad también ha sido cuestionada por el CEE y, por tanto, el CEI coincide en esta apreciación.

El Informe de Autoevaluación se estructuró tratando los nueve elementos en que se desglosa el EFQM como capítulos, tal y como se presenta en la Guía de Evaluación del Consejo de Universidades.

Al final del Capítulo 9, Resultados clave, se han incluido unas Tablas resumen de Puntos fuertes, Puntos débiles y Propuestas de mejora, que facilitan su consulta.

Además, se ha elaborado un Dossier de Documentación Aneja (la utilizada por el CEI durante el proceso: encuestas, formularios, manuales de procesos y de funciones, actas de reuniones del servicio evaluado, objetivos y memorias anuales, legislación y normativa de uso, etc.) para apoyar la redacción del informe del CEI y servir de referencia al posterior análisis del mismo por parte del CEE.

Para elaborar el borrador del Informe, el CEI realizó diversas sesiones de trabajo entre el 20 de abril y el 25 de julio, con periodicidad semanal casi interrumpida. Paralelamente, la Presidenta del Comité tuvo reuniones quincenales con el Comité de Calidad para revisar la marcha del proceso y marcar directrices.

El Informe de Autoevaluación, consensado entre todos los integrantes del Servicio de Préstamo, fue divulgado a través de la página Web de la Universidad y de la propia Biblioteca; en edición impresa en todas las bibliotecas de la UAH y se envió a los diferentes miembros de los Órganos de Gobierno de la Universidad.

## **2.2 Proceso de evaluación externa**

Se considera como muy positiva la intervención del CEE y sus propuestas manifestadas tanto durante su visita como en su Informe emitido posteriormente. Sin embargo, hubiera sido deseable ampliar la duración de su estancia para poder valorar más en profundidad la situación real del Servicio evaluado y comprobar “in situ” los datos reflejados en la documentación aneja al Informe de Autoevaluación y los testimonios del personal que ha participado en el proceso.

En cuanto al programa de trabajo previsto para el CEE, hay que destacar la falta de participación o escasa presencia de miembros y/o usuarios de la comunidad universitaria en las distintas audiencias públicas debida, tal vez, a la coincidencia con días y horas lectivos o laborables. El mismo CEE hizo notar esta ausencia de participación en el proceso.

En cuanto al Informe del CEE, el CEI manifiesta su total acuerdo y absoluta **coincidencia** en la valoración de cuestiones como:

- La inclusión de las Biblioteca universitaria en la futura política estratégica de la UAH como Servicio clave en la mejora de la docencia, la investigación y la formación continuada, y como recursos ligados estrechamente al desarrollo del aprendizaje presencial y en red. Potenciar a los bibliotecarios y las bibliotecas y sus recursos es contribuir a la consecución de la calidad de las universidades.
- La percepción del importante problema que supone no contar con personal auxiliar especializado.
- La necesidad de contar con un mayor apoyo institucional que potencie el liderazgo en este Servicio.
- La necesidad de incrementar las colecciones básicas y el presupuesto destinado a adquirirlas.
- La introducción de nuevas acciones para la valoración del grado de satisfacción de los usuarios y servicios concretos.
- El posibilitar el acceso al fondo bibliográfico depositado en los Departamentos.

Todas ellas son propuestas coincidentes.

Por otra parte, también se pueden señalar **pequeñas discrepancias**:

- Ante la afirmación de que el presupuesto global destinado a la Biblioteca de la UAH es muy considerable y está dentro de la ratio aconsejada, hay que indicar que el presupuesto ordinario entre los años 1998 y 2000 analizados, tan sólo ha

supuesto entre el 1,06% y 1,08% del presupuesto total ordinario de la Universidad. La ratio recomendada por la Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun/CRUE) es del 5%.

- Respecto a la propuesta de abrir el Servicio de Préstamo a usuarios externos y suscribir acuerdos con bibliotecas públicas, se considera más prioritario y ajustado a los proyectos en marcha llegar a un acuerdo con el Consorcio Madroño que afectaría a la totalidad de la comunidad universitaria de la CAM.
- En cuanto a la mención de la falta de accesibilidad a los fondos de los depósitos, hay que aclarar que todo el fondo bibliográfico depositado en las bibliotecas, tanto en las salas de libre acceso como en depósitos cerrados, es totalmente accesible para todos los usuarios, como demuestra el elevado porcentaje de préstamo de estos fondos.

Y, por último, algunas **matizaciones**:

- Se incide en la necesidad de formación en información bibliográfica para el personal auxiliar. Este personal recibe formación básica en esta área, pero pretender una formación orientada a información bibliográfica en general, sería asignarle competencias que corresponden al personal técnico especializado.
- En el apartado de Procesos se interpreta que la adopción del sistema de gestión UNICORN ha permitido la automatización del Servicio y la estandarización de los procesos. Conviene aclarar que el Servicio está automatizado desde hace ocho años con el anterior sistema Libertas.
- Las conclusiones que expone en el apartado Resultados en las personas, posiblemente sean aplicables tanto al personal base como al directivo, pero a este último no se alude directamente en ningún momento.
- Menciona que funcionan las reservas pero debe referirse a las renovaciones. Las reservas son un futuro objetivo.
- La referencia al préstamo interbibliotecario puede ser confusa, porque este término se relaciona con el Servicio de Acceso al Documento, implantado desde hace tiempo. En este caso parece referirse al proyecto de facilitar el préstamo y devolución indistintamente en cualquiera de los puntos de servicio de la Biblioteca, también contemplado como futuro objetivo.

### **3. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES**

En este apartado se presenta una selección de los principales puntos fuertes y débiles detectados por el CEI y el CEE, interrelacionados unos con otros por existir numerosas coincidencias.

#### **PUNTOS FUERTES**

- La misión principal del Servicio está identificada, y su funcionamiento fijado y revisado de continuo en orden a su mejora y adecuación a las necesidades de los

usuarios. Todo ello dentro de los límites de los recursos humanos, técnicos y de cualquier otro orden disponibles.

- Las funciones del personal del servicio están claras y bien definidas, y se realiza un trabajo en grupo organizado, coordinado, normalizado y uniforme en los distintos puntos de servicio que se revisa continuamente.
- Las instalaciones y recursos disponibles se adaptan a las necesidades .
- Hay autonomía en la evaluación de decisiones de inversión de los recursos propios y de las ayudas externas.
- Existen acuerdos, convenios y alianzas externas.
- Existe una estructura organizativa definida y hay un compromiso de los responsables en la mejora continua del servicio en orden a conseguir llevar a cabo su misión y sus valores.
- Hay una buena atención al usuario por parte de personal competente, un buen clima social y la gestión del préstamo es la adecuada con una clara orientación a la mejora del servicio.
- El servicio de préstamo es muy utilizado.
- Hay una gran amplitud de horario y generosas condiciones de préstamo.
- Existe un elevado nivel de cumplimiento de los objetivos.

## **PUNTOS DEBILES**

- No hay un Plan Estratégico General de la Universidad respecto a la Biblioteca, ni en particular del Servicio de Préstamo, explícitos. Hay poca involucración de la Comisión de Biblioteca.
- El perfil exigido en el procedimiento de selección del personal, no se adecua al puesto de trabajo a desempeñar.
- La estructura puede resultar poco flexible a la hora de proponer y conseguir modificaciones al ritmo de las nuevas necesidades debido a la dependencia de los presupuestos y RPT de la Institución.
- Insuficiente personal informático dedicado a la Biblioteca.
- No existe un sistema de evaluación-autoevaluación del desempeño, ni tampoco existen sistemas de reconocimiento a las personas.



- Presupuestos insuficientes para las necesidades (no llega al 2% del Presupuesto Global de la Universidad). Incumplimiento de los estándares recomendados.
- Falta de mecanismos de relación directa con los usuarios, como entrevistas. Apenas se recogen datos cualitativos sistematizadamente para la corrección de procesos.
- Insuficiente volumen de libros para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.
- Imposibilidad de hacer reservas o renovar un libro
- Dificultad de acceso a los fondos depositados en los Departamentos.

#### **4. ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA**

##### **TEMA 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

1. Elaborar un Plan Estratégico General de la Universidad con mención de la Biblioteca y sus Servicios.  
Prioridad alta/medio plazo.
2. Elaborar una política global de adquisiciones basándose en las necesidades reales de los usuarios.  
Prioridad alta/medio plazo.
3. Incidir en el trabajo en grupo, por objetivos y resultados e implementar procesos de mejora continua.  
Prioridad media/medio plazo.

##### **TEMA 2. PERSONAS**

1. Creación de la Escala de Técnicos Auxiliares de Biblioteca, como existe en otras Universidades, que favorezca la profesionalidad, la estabilidad y la promoción en el puesto.  
Prioridad alta/medio plazo.
2. Incidir en la formación del personal auxiliar en las áreas de su competencia.  
Prioridad media/medio plazo.
3. Establecer un sistema de evaluación-autoevaluación del desempeño.  
Prioridad media/medio plazo.

##### **TEMA 3. ALIANZAS Y RECURSOS**

1. Conseguir que la asignación del Presupuesto Global para la Biblioteca alcance el 5 ó 6% del presupuesto global de la Universidad, como está recomendado por REBIUN.  
Prioridad alta/corto plazo.

2. Dotar a la Biblioteca de más personal informático de apoyo.  
Prioridad alta/corto plazo.

#### **TEMA 4. LIDERAZGO**

1. Conseguir mayor flexibilidad para cambiar la estructuras organizativas, con la consiguiente implicación en el organigrama de la Biblioteca, para una mejor adaptación a las necesidades reales.  
Prioridad media/corto plazo.

#### **TEMA 5. PROCESOS**

1. Incorporar las encuestas y entrevistas a los usuarios como un mecanismo de evaluación para la mejora del servicio  
Prioridad media/medio plazo.
2. Analizar datos e indicadores cualitativos para la corrección de procesos y la adecuación de la colección a las necesidades de la docencia y la investigación.  
Prioridad alta/medio plazo.
3. Adquirir máquinas de autoservicio para incrementar y facilitar el acceso y préstamo de las colecciones.  
Prioridad media/medio plazo.

#### **TEMA 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

1. Aumentar el presupuesto para fondos bibliográficos, especialmente los destinados a préstamo domiciliario.  
Prioridad alta/corto plazo.
2. Ofrecer la posibilidad de hacer reservas y de préstamo-devolución en cualquier punto de servicio de la Biblioteca.  
Prioridad alta/medio plazo.

#### **TEMA 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

1. Establecer sistemas de reconocimiento del desempeño.  
Prioridad media/medio plazo.

#### **TEMA 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.**

1. Dependiendo del desarrollo de la política global de adquisiciones, una vez que se adecue a las necesidades de sus usuarios, extender el servicio de préstamo a usuarios externos de otras bibliotecas de las universidades de la CM, mediante acuerdos en el marco del Consorcio Madroño.  
Prioridad media/largo plazo.

## TEMA 9. RESULTADOS-CLAVE

1. Favorecer el acceso a los fondos depositados en los Departamentos.  
Prioridad alta/medio plazo.
2. Cumplir los estándares recomendados.  
Prioridad alta/medio plazo.

### 5. PLAN DE SEGUIMIENTO

El Plan de seguimiento es un elemento imprescindible en un sistema de calidad ya que permite, además de comprobar si se está llevando a cabo adecuadamente la ejecución de las acciones programadas, corregir errores, emprender nuevas acciones y, lo que es más importante, consolidar una política de calidad. La evaluación tendrá su justificación en la medida en que sirva para mejorar y ofrecer servicios competentes y de calidad. Esto no sería posible sin un Plan de seguimiento que asegure el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Es fundamental que la Universidad se involucre apoyando e impulsando las líneas de actuación programadas para la consecución de los objetivos propuestos.

El Plan puede contener los siguientes apartados:

1. Analizar la situación en la que se encuentran las acciones de mejora propuestas.
2. Establecer los objetivos a medio, corto y largo plazo y los responsables de su cumplimiento y control, proporcionando los recursos necesarios.
3. Establecer los datos cuantitativos y cualitativos que hay que recoger y diseñar los indicadores que permitan valorar los resultados.
4. Analizar dichos datos e indicadores periódicamente para evaluar el nivel de cumplimiento alcanzado.
5. Revisar periódicamente este Informe para comprobar la adecuación a los compromisos adquiridos o proceder a su actualización.
6. Corregir errores o desviaciones al plan de mejora, si los hubiere, y plantear nuevas líneas de mejora.
7. Realizar un informe periódico de la situación.

El Plan de seguimiento requerirá la constitución de un Comité de Calidad con participación de los miembros del CEI y coordinado por la Dirección de la Biblioteca que, a su vez, coordinará las actuaciones con el Comité de Calidad de la Universidad.