



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC06

# GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO BIBLIOTECA

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de Procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Alejandro Castillo López</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones</b>
<b>Fecha: 24/04/2105</b>	<b>Fecha: 24/04/2015</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

## 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	I.[PC 06.21]-07	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	BIBL			6.4	7,3	7,8	>=6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-08	Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial	BIBL			23.8	30,4	30,4	>=15	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-09	Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial	BIBL			23.3	32,8	32,8	>=15	Cumplido
PC06	I.[PC 06.21]-10	Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	BIBL			37.6	40,6	39	>=30	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	BIBL			92	90	88,00%	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	BIBL			92	93	94,00%	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-13	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	BIBL			99	98	97,00%	>=90%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	BIBL			100.0	100	100,00%	100%	Cumplido



Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	I.[PC 06.211]-15	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	BIBL				100	100,00%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-16	Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	BIBL					69,70%	>=65%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.212]-17	Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	BIBL			2.7	3,2	2,50%	<=4%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-18	Número de consultas al catálogo por usuario potencial	BIBL			34.6	37,6	35,6	>= 30	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-19	Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	BIBL			2.8	2,8	3,3	>= 2	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-20	Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	BIBL			0.12	0,16	0,06	>=0,08	Incumplido
PC06	I.[PC 06.213]-21	Número de consultas a bases de datos por usuario potencial	BIBL			19.6	29,2	29,2	>=11	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-22	Número artículos descargados de publicaciones periódicas electrónicas por usuario potencial	BIBL			9.0	11,9	11,9	>=6	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-23	Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	BIBL			14.8	18,6	18,6	>=8	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-24	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	BIBL			6.4	7,3	7,8	>=6	Cumplido



Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	I.[PC 06.213]-25	Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	BIBL			98	93	96,00%	>=85%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	BIBL			98	100	100,00%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	BIBL				100	99,00%	100%	Incumplido
PC06	I.[PC 06.22]-28	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01)	BIBL			13	9,6	9,20%	>=8%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.22]-29	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02)	BIBL			12.2	145,6	5,70%	>=8%	Incumplido
PC06	I.[PC 06.22]-30	Número de plazas ofertadas al curso alfin01 por curso académico	BIBL			575	550	600	>= 500	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-31	Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	BIBL				8,6	14,4	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.23]-32	Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	BIBL				0,04	0,05	En análisis	No Procede
PC06	I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	BIBL				54.644	94112	En análisis	No Procede

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	BIBL				100	100%	100%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.23]-35	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	BIBL				100	100%	100%	Cumplido



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
<a href="#">EG10-PC06-2013</a> EG14-PC06	Biblioteca	100	100	100	100	4,07	4,01	4,2	4,03	3,95	3,99	4,21	4

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

*Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad*

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora
EP-23-PC06	Biblioteca	20,30%		
EP-24-PC06	Biblioteca			

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

*Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:*

[EPS-2014-PC06-BIBL](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

*Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE, salvo la correspondiente al número de felicitaciones recibidas por el Servicio/Unidad.*

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
BIBL	PC06	4	100%	1,5	63	100%	2,32	27



## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad		Año	2014
No conformidades preventivas			
No conformidades correctivas			
Total No conformidades			
% total de NC cerradas			

## 6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad		Año	2014
No conformidades de auditoría			
% total de NC cerradas			

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-BIBL](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2014/tendencias.:

#### Indicadores de procesos y compromisos de calidad

La mayoría de indicadores han alcanzado el valor objetivo, teniendo una evolución coherente con relación al año 2013.

Excepciones:

I.[PC 06.212]-16	porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	≥ 55%	≥ 65%	<b>69,7%</b>
------------------	--	-------	-------	--------------

No tenemos datos de evolución ya que es un indicador nuevo.

I.[PC 06.213]-20	número de consultas a metabuscador BUJA / número de usuarios potenciales	≥ 0,05	≥ 0,08	<b>0,06</b>
------------------	--	--------	--------	-------------

No se ha llegado al valor objetivo ya que a mitad de ejercicio se decide dejar de usar el metabuscador ResearchPRO, implementándose uno nuevo SUMMON, que todavía está en modo prueba.

I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas		100%	<b>99%</b>
------------------	--	--	------	------------

Aunque no se ha llegado al objetivo, se tienen identificados los motivos y el resultado obtenido es muy bueno, por lo que no se considera necesario tomar medidas.

I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2	≥ 4%	≥ 8%	<b>5,7%</b>
-----------------	--	------	------	-------------

El que durante 2014 no se obtuviese el valor objetivo ya estaba previsto. El motivo estaba identificado y se estableció el





objetivo 2014-2 para solucionar el problema. Modificación del Programa de Alfabetización Informacional aprobada en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014.

## B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

### Encuestas

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2014 cabe destacar de manera general que el usuario considera adecuado el servicio respecto a sus expectativas:

- El nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta se ha valorado con una media de 4,03 sobre 5
- La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía se ha valorado con una media de 4,00 sobre 5

De las 20 preguntas de que consta la encuesta, sólo seis se han valorado con una media por debajo de 4 puntos, siendo la valoración más baja 3,75 sobre 5:

- La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada: 3,98 sobre 5
- La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.): 3,97 sobre 5
- El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades: 3,95 sobre 5
- Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.' 3,83 sobre 5
- La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición. 3,77 sobre 5
- El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades. 3,75 sobre 5

Los aspectos más valorados son:

- La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)' 4,16 sobre 5
- La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio. 4,15 sobre 5
- El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.)' 4,12 sobre 5

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos (4,16 sobre 5), y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la capacidad de respuesta (4,15 sobre 5), los mismos aspectos mejor valorados en las encuestas correspondientes a 2013

Respecto a la evolución en el tiempo, casi el 100% de las cuestiones planteadas en la encuesta se han valorado por debajo que en las encuestas de satisfacción de usuarios que se llevaron a cabo en 2013, aunque la diferencia no es significativa.

Respecto a la tipología de usuarios, los estudiantes de grado son los que manifiestan una menor satisfacción, aunque la diferencia es muy poco significativa respecto al resto de tipologías de usuarios.

Acciones de mejora: En Junta Técnica de 26 de febrero de 2015 se acuerda no establecer objetivo alguno en base al análisis de la encuesta de usuarios 2014.

### Quejas y sugerencias

#### NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2014 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 336 sugerencias, un 8% menos que durante 2013.



Sugerencias de los usuarios	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	123	94	104	98	167	69	80	29
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	80	61	74	49	61	94	37	16
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	9	51	34	43	60	33	44	67
Sugerencias de los usuarios (Millennium)		47	86	239	172	176	203	224
Total sugerencias de los usuarios	212	253	298	429	460	372	364	336

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>								
total sugerencias recibidas	212	253	298	429	460	372	364	336
total usuarios potenciales	16.063	16.891	17.348	18.428	18.696	18.233	17.810	17.516
sugerencias / usuario potencial	0,013	0,015	0,017	0,023	0,024	0,020	0,020	0,019

- El número de sugerencias recibidas ha disminuido respecto al año 2013 continuando la tendencia a la baja que comenzó en 2012
- Aunque el número de sugerencias disminuye, el indicador sugerencias/usuario potencial se mantiene ya que el número de usuarios potenciales también está disminuyendo
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de Millennium, al igual que durante el año 2012 Y 2013

#### TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2014:

- 261 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 75 eran de carácter general.

De las 75 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 44 sugerencias: climatización
- 7 sugerencias: gestión de las salas de trabajo en grupo
- 4 sugerencias: normativa de préstamo
- 3 sugerencias: ruido en las salas de trabajo y estudio
- 2 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 2 sugerencias: encuadernación de documentos
- 2 sugerencias: sanciones
- 2 sugerencias: instalación de software en ordenadores de uso público

Tres de los temas que más preocupan en 2014 siguen siendo los mismos que más preocupaban en 2013:

- Climatización
- Ruido en las salas de trabajo y estudio
- Calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas

Respecto a las sugerencias relativas a climatización se contesta lo siguiente:

Tomamos nota de su sugerencia y le damos traslado al Vicerrectorado de Infraestructuras, Desarrollo de Campus y Sostenibilidad. No podemos hacer otra cosa, el sistema de climatización del edificio de Biblioteca es muy complicado y no nos está permitido al personal aquí destinado el manipularlo. Aún así los equipos de mantenimiento de la Universidad atenderán su sugerencia cuanto antes. Lamentamos no poder responder de otra manera, hacemos todo lo que está en nuestra mano.

Respecto a las sugerencias relativas a gestión de las salas de trabajo en grupo se contesta lo siguiente:



Tomamos nota de su sugerencia, en este momento estamos modificando la normativa y contemplaremos el incluir su propuesta.

Respecto a las sugerencias relativas a la normativa de préstamo se contesta lo siguiente:

Tomamos nota de su sugerencia y le damos traslado a Comisión de Biblioteca, responsable de aprobar la Normativa de Préstamo de la Biblioteca.

En casos excepcionales si es posible el retirar fondos de la Biblioteca en préstamo de carácter especial, pero para poder llevar a cabo estos préstamos necesitamos conocer que documentos concretos son los de su interés.

Respecto a las sugerencias relativas a ruido se contesta lo siguiente:

En la Biblioteca de la Universidad de Jaén distinguimos entre Salas de lectura y Salas de estudio.

- Las Salas de lectura son, ante todo, zonas de trabajo, por lo que es imposible evitar el ruido que supone tanto el movimiento de personas y libros, como el uso de ordenadores.
- Las Salas de estudio son para eso, para el estudio personal, por lo que si se exige silencio.

Aun así, procuraremos controlar en lo posible el ruido que de alguna manera se pueda evitar.

Respecto a las sugerencias relativas a calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas se contesta lo siguiente:

Le informamos de que el calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas se acuerda cada curso académico con el Consejo de Estudiantes. Por lo que le rogamos se ponga en contacto con sus representantes para este tipo de sugerencias.

Respecto a las sugerencias relativas a encuadernación de documentos, se informa que los documentos se enviarán al encuadernador cuanto antes.

Respecto a las sugerencias relativas a sanciones, se informa que se da traslado a Comisión de Biblioteca, responsable de aprobar la Normativa de Préstamo de la Biblioteca.

Respecto a las sugerencias relativas a instalación de software en ordenadores de uso público, se informa que se da traslado al Servicio de Informática de la UJA, responsable de la instalación de software en los ordenadores de la Universidad.

#### RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS

De las sugerencias recibidas en el 2014, 83 solicitaban respuesta. El 100% de las respuestas se ha hecho en un plazo máximo de 8 días.

#### Felicitaciones

Durante 2014 se han recibido un total de 27 felicitaciones por parte de los usuarios, 2 más que durante 2013.

Los aspectos más valorados son la rapidez y la eficacia.

#### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)**

#### **CONSECUCCIÓN OBJETIVOS 2014**

##### **1. Objetivos de la BUJA**

Objetivos EJE 1. CLIENTE-USUARIO



1. Implementar una herramienta de descubrimiento (objetivo motivado por: Rebiun, línea 3)  
Objetivo cumplido: Presentación de Summon BUJA (busca en BUJA) en Junta Técnica de 19-11-2014
2. Revisar y actualizar, si procede, del itinerario 2 del Programa de Alfabetización Informacional (objetivo motivado por: evolución indicadores)  
Objetivo cumplido: Programa de Alfabetización Informacional aprobado en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014
3. Desarrollar un proyecto de implementación de competencias informáticas e informacionales (CI2) en la UJA (objetivo motivado por: Rebiun, línea 2)  
Objetivo cumplido: Proyecto presentado al Servicio de Informática y aprobado en Junta Técnica de Biblioteca de 19-11-2014
4. Determinar las necesidades informativas de los estudiantes de postgrado para ofrecer servicios más adecuados (objetivo motivado por: encuestas de satisfacción de usuarios)  
Objetivo cumplido: Informe y Catálogo de servicios a estudiantes de postgrado presentados en Junta Técnica de Biblioteca de 19-11-2014
5. Implementar las opciones de autoarchivo de RUJA (objetivo motivado por: Plan de actuación de la BUJA 2013)  
Objetivo cumplido: IT aprobada y documentación presentada en Junta Técnica de 4 de diciembre de 2014
6. Elaborar un informe de desarrollo documental de RUJA (objetivo motivado por: Rebiun, línea 2)  
Objetivo cumplido: informe enviado a Vicerrectora el 17 de diciembre de 2014
7. Rediseñar los espacios de biblioteca para ajustarse a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de los usuarios (objetivo motivado por: Rebiun, línea 2)  
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014

#### Objetivos EJE 2. PROCESOS INTERNOS

8. Elaborar una normativa relativa a fondo antiguo  
Objetivo cumplido: Se aprueba el Reglamento de fondos antiguos y valiosos de la BUJA en Junta Técnica de 17-06-2014 y Comisión de Biblioteca de 05-11-2014
9. Redefinir el procedimiento de selección de títulos de publicaciones periódicas adquiridas con el presupuesto de biblioteca  
Objetivo cumplido: Programa de Gestión de la Colección de la BUJA modificado en Comisión de Biblioteca de 20-06-2014

#### Objetivos EJE 3. EMPLEADOS Y CAPACIDADES DE LA UNIVERSIDAD

10. Elaborar un segundo estudio de cargas de trabajo del Personal Técnico Especialista de la BUJA con datos 2013 (objetivo motivado por: Plan de actuación de la BUJA 2012)  
Objetivo cumplido: Estudio aprobado en Junta Técnica de 30-05-2014

La totalidad de objetivos de la BUJA están cumplidos y se cierran a 31 de diciembre de 2014.

## 2. Otros proyectos y acciones

Resultado del Informe de Auditoría Interna de seguimiento del Plan de Seguridad Documental, ciclo 2013:

- Actualizar las fichas del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA relativas a Biblioteca
- Instalar claves de acceso a windows por Secciones. Las claves estarán custodiadas por la Dirección de Biblioteca

Objetivos cumplidos: Ambas acciones están realizadas y las propuestas enviadas a los auditores.

Resultado del Informe de Auditoría Interna anual, ciclo 2013

- Especificar en las fichas de indicadores que sea necesario las peculiaridades que se puedan encontrar respecto a su medición
- Analizar el comportamiento del indicador I.[PC 06.212]-16 durante 2014 y valorar la modificación de su valor objetivo
- Actualizar el flujograma del proceso PC 06.22. Alfabetización informacional
- Actualizar el flujograma del proceso PC 06.23. Apoyo a la producción científica

Objetivos cumplidos: Las cuatro acciones están realizadas y las propuestas enviadas a los auditores.

Resultado del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios, año 2014:

- Mejorar la comunicación con los estudiantes de grado para informar adecuadamente de los recursos



informativos que pone a su disposición.

Objetivo cumplido: Plan de Comunicación con el Usuario modificado en Junta Técnica de 04-12-2014.

En el Informe de Auditoría Externa, ciclo 2013, se sugieren las siguientes oportunidades de mejora:

- Se anima al uso de grupos focales para optimizar el proceso de análisis de los grupos de interés.(BIBL)

Objetivo cumplido: Grupo focal llevado a cabo en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014, y los resultados publicados en el CMI 2014, edición 5

- Podría ser interesante completar el análisis de las incidencias en el etiquetado o tejuelo a fin de detectar áreas de mejora. (BIBL)

Objetivo cumplido: Informe elaborado con fecha 8 de mayo de 2014

En el Informe de Cargas de Trabajo del PTE, datos 2013, aprobado en Junta Técnica de 30 de mayo de 2014, se establece el siguiente plan de actuación:

<b>Acción 1</b>	Revisar la normativa de uso de las salas de trabajo en grupo
<b>Objetivo</b>	Unificar criterios y mejorar el servicio al usuario

Objetivo cumplido: Borrador de nueva normativa aprobado en Junta Técnica de 04-12-2014

<b>Acción 2</b>	Desarrollo de una instrucción técnica relativa a limpieza de iPads
<b>Objetivo</b>	Establecer una pauta de trabajo y mejorar el servicio al usuario

Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014

<b>Acción 3</b>	Realizar un informe donde se valore la posibilidad de reserva de los ordenadores de uso público ubicados en planta tercera
<b>Objetivo</b>	Conseguir que se haga un uso más racional y responsable de este recurso

Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 09-09-2014

<b>Acción 4</b>	Realizar un informe para coordinar con los encargados de equipo la distribución y planificación de las cargas de trabajo del PTE en la Sección de Publicaciones Periódicas
<b>Objetivo</b>	Facilitar a los Encargados de Equipo la planificación y distribución del PTE

Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014

Resultado del Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca celebrada el 20 de junio de 2014 se establecen las propuestas siguientes:

- Solucionar los problemas de edición del software de elaboración de guías docentes  
Objetivo cumplido: Juan Antonio López Guerrero, del Servicio de Informática, lo asume como objetivo 2015
- Estudiar la posibilidad de editar referencias bibliográficas con las formas establecidas para cada área de conocimiento  
Objetivo cumplido: Se consulta con el Servicio de Informática, la respuesta es negativa, no se pueden establecer formas distintas de edición para un mismo campo
- Estudiar la posibilidad de habilitar un espacio en la página web de Biblioteca para la consulta de novedades y evitar de esta manera el envío de información personalizado  
Objetivo cumplido: novedades disponibles en: [http://avalos.ujaen.es/ftlist\\*spi/](http://avalos.ujaen.es/ftlist*spi/)
- Indicar en los correos informativos que se envían de manera regular a los usuarios: "Si no desea recibir más mensajes con este tipo de información, por favor, comuníquelo al correo electrónico xxxxxx@ujaen.es"  
Objetivo cumplido: texto enviado a la lista de distribución de comunicación interna de Biblioteca el 18-06-2014
- Incorporar en la base de datos de alfin un campo indicando la titulación que cursa cada estudiante  
Objetivo cumplido: campo añadido a la base de datos que se usará en 2015



- Definir y comunicar de que forma la Biblioteca puede apoyar al PDI en la elaboración de materiales docentes  
Objetivo no cumplido: Se llevará a cabo durante 2015 como parte de un objetivo más amplio: Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso
- Elaborar un informe relativo al equipamiento en las salas de proyección y audiovisuales y darle traslado al Servicio de Informática  
Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014 y enviado al Servicio de Informática

La totalidad de otros proyectos y acciones se cierran a 31 de diciembre de 2014 a excepción de:

- Definir y comunicar de que forma la Biblioteca puede apoyar al PDI en la elaboración de materiales docentes  
Objetivo no cumplido: Se llevará a cabo durante 2015 como parte de un objetivo más amplio: Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad		Año	2014
Proceso/s	PC 06.213 Acceso a la Información		
Descripción de la mejora	Implementar una herramienta de descubrimiento		
Causa para su implantación	La búsqueda y recuperación de recursos electrónicos puede ser complicada		
Objetivos de la mejora	Mejorar la estadística de acceso y uso a los recursos informativos de la biblioteca, especialmente los formatos electrónicos		
Recursos utilizados	Propios de la BUJA		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	Trinidad Alonso Moya. Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	La herramienta SUMMON se ha adquirido y se ha validado su funcionamiento		

Unidad		Año	2014
Proceso/s	PC 06.22 Alfabetización informacional		
Descripción de la mejora	Revisar y actualizar, si procede, del itinerario 2 del Programa de Alfabetización Informacional		
Causa para su implantación	El número de PDI que participa en cursos alfin está bajando		
Objetivos de la mejora	Adaptar el itinerario 2 del Programa de Alfabetización Informacional de la BUJA a las nuevas necesidades de PDI y postgrados		
Recursos utilizados	Propios de la BUJA		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Modificación del Programa ALFIN, aprobado por Comisión de la Biblioteca el 20/06/2014		

Unidad		Año	2014
Proceso/s	PC 06.22 Alfabetización informacional		
Descripción de la mejora	Desarrollar un proyecto de implementación de competencias informáticas e informacionales (CI2) en la UJA		



<b>Causa para su implantación</b>	Es la tendencia en el entorno Rebiun, incluyéndose en su plan estratégico
<b>Objetivos de la mejora</b>	Desarrollar un proyecto de implementación de competencias informáticas e informacionales (CI2) en la UJA como desarrollo del Programa de Alfabetización Informacional en cooperación con el Servicio de Informática
<b>Recursos utilizados</b>	Propios de la BUJA
<b>Autorización, en su caso</b>	
<b>Responsables de implantación</b>	Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado
<b>Resultados obtenidos</b>	Proyecto presentado y aprobado por Junta Técnica el 19/11/2014, así como su inclusión en los objetivos de la Unidad ejercicio 2015. Pendiente de colaboración del Vicerrectorado de Tecnología de Información y Comunicación para desarrollo

Unidad	Año	2014
<b>Proceso/s</b>	PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica	
<b>Descripción de la mejora</b>	Impulsar las opciones de autoarchivo de RUJA en la comunidad de PDI de la Universidad de Jaén	
<b>Causa para su implantación</b>	Completar los contenidos del Repositorio Institucional de la UJA	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Difusión de la Producción Científica de la UJA	
<b>Recursos utilizados</b>	Propios de la BUJA	
<b>Autorización, en su caso</b>		
<b>Responsables de implantación</b>	Ana Baltar Gómez. Jefa de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica	
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado	
<b>Resultados obtenidos</b>	Incorporado en IT aprobado el 04/12/2014	

Unidad	Año	2014
<b>Proceso/s</b>	PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica	
<b>Descripción de la mejora</b>	Elaborar un informe de desarrollo documental de RUJA	
<b>Causa para su implantación</b>	Completar los contenidos del Repositorio Institucional de la UJA	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Difusión de otros contenidos de interés para la UJA, al margen de la Producción Científica	
<b>Recursos utilizados</b>	Propios de la BUJA	
<b>Autorización, en su caso</b>		
<b>Responsables de implantación</b>	Ana Baltar Gómez. Jefa de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica	
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado	
<b>Resultados obtenidos</b>	Informe enviado a Vicerrectorado el 17-12-2014	

Unidad	Año	2014
<b>Proceso/s</b>	PC 06.211 Entrada de Recursos de Información	
<b>Descripción de la mejora</b>	Redefinir el procedimiento de selección de títulos de publicaciones periódicas adquiridas con el presupuesto de biblioteca	
<b>Causa para su implantación</b>	Este procedimiento de selección se ha mantenido desde hace años y la situación actual aconseja que se redefina	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Agilizar el proceso y adaptarlo a una nueva situación	



<b>Recursos utilizados</b>	Propios de la BUJA
<b>Autorización, en su caso</b>	
<b>Responsables de implantación</b>	M. Carmen Pérez Arco. Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado
<b>Resultados obtenidos</b>	Procedimiento modificado y aprobado por la Comisión de Biblioteca, el 20/06/2014

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Junta Técnica de Biblioteca	10	
Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional	11	
Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0	8	
Grupo de Trabajo de Cargas del PTE de la BUJA	3	
Grupo de Trabajo de Comunicación Interna	3	
Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario	6	

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Año	2015
<b>Proceso/s</b>	PC 06.22 Alfabetización informacional	
<b>Descripción de la mejora</b>	Elaborar un Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2)	
<b>Causa para su implantación</b>	objetivo motivado por: Rebiun, línea 2	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Formación transversal de los estudiantes UJA	
<b>Recursos previstos</b>	Propios de la BUJA	
<b>Responsables de implantación</b>	Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca	
<b>Previsión de Resultados</b>		
<b>Grado de prioridad</b>	Media	

Unidad	Año	2015
<b>Proceso/s</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	
<b>Descripción de la mejora</b>	Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso	
<b>Causa para su implantación</b>	objetivo motivado por: encuestas de satisfacción de usuarios	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Aumentar el uso de los servicios BUJA	
<b>Recursos previstos</b>	Propios de la BUJA	
<b>Responsables de implantación</b>	Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca	
<b>Previsión de Resultados</b>		





<b>Grado de prioridad</b>	Alta/Media/Baja (según proceda)
---------------------------	---------------------------------

Unidad	Año	2015
<b>Proceso/s</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	
<b>Descripción de la mejora</b>	Formalizar y desarrollar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA	
<b>Causa para su implantación</b>	objetivo motivado por: encuestas de satisfacción de personal	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Aumentar el uso de la biblioteca digital de la BUJA	
<b>Recursos previstos</b>	Propios de la BUJA	
<b>Responsables de implantación</b>	Sebastián Jarillo Calvarro. Director de la Biblioteca	
<b>Previsión de Resultados</b>		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta/Media/Baja (según proceda)	

Unidad	Año	2015
<b>Proceso/s</b>	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	
<b>Descripción de la mejora</b>	Convertir a la BUJA en institución colaboradora de Dialnet, proyecto de cooperación que integra distintos recursos y servicios documentales	
<b>Causa para su implantación</b>	objetivo motivado por: sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	
<b>Objetivos de la mejora</b>	Aumentar los recursos informativos de la BUJA	
<b>Recursos previstos</b>	Propios de la BUJA	
<b>Responsables de implantación</b>	M. Carmen Pérez Arco. Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas	
<b>Previsión de Resultados</b>		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta/Media/Baja (según proceda)	

## Otros proyectos y acciones

### 1. Objetivos establecidos por los Grupos de Trabajo de la BUJA

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

- Revisar el proceso PC 06.22 alfabetización informacional: flujograma, registros e indicadores
- Revisar los compromisos de calidad relativos a alfin
- Montar todos los cursos alfin de los itinerarios 1 y 2

Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario

- Integrar a Pregunta al Bibliotecario el canal de información de [infobib@ujaen.es](mailto:infobib@ujaen.es), realizando las gestiones oportunas con El Servicio de Informática para su realización

### 2. Objetivos establecidos en el “Informe sobre el préstamo CBUA en la BUJA 2011-2013”

- Actualizar información relativa a préstamo CBUA en la web de la BUJA
- Actualizar información relativa a préstamo CBUA en la página de comunicación interna de la BUJA
- Revisar CBUA en Millennium: mensajes automáticos, configuración datos de carácter personal, configuración de las renovaciones
- Revisar la IT.[PC06.213]-17 préstamo CBUA
- Incorporación de autorización de recogida de documentos en las ITs existentes relativas a préstamo o creación de una IT específica al respecto



## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015\*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

## 14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--