



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Bibliotecas

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información (PC 06.21)
- PC 06.211 Entrada de Recursos de Información
- PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información
- PC 06.213 Acceso a la Información
- Alfabetización Informacional (PC 06.22)
- Apoyo a la investigación (PC 06.23)

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Bibliotecas



4.- Servicios prestados

RELACIÓN DE SERVICIOS OFERTADOS POR LA BUJA 2015 Junta Técnica de 19 de mayo de 2015

ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS E INCORPORACIONES A LA COLECCIÓN

- Adquisición de nuevos documentos. Gestionamos la incorporación a la colección de nuevos recursos de información a petición de nuestros usuarios
- Bibliografía recomendada. La Biblioteca se encarga de tener disponible la totalidad de la Bibliografía recomendada por los profesores en las distintas guías docentes

BIBLIOTECA DIGITAL

- Acceso a los recursos electrónicos. Este servicio permite acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet, a los recursos de información electrónicos suscritos por la Universidad de Jaén. Desde el exterior del campus el acceso requiere identificación de usuario acreditado

PRÉSTAMO

- Préstamo, renovación y reserva de los documentos de la Biblioteca. Este servicio permite a los usuarios disponer de cierto número de documentos durante un tiempo determinado
- Préstamo entre centros Jaén-Linares. Este servicio permite la consulta y préstamo de todo tipo de materiales entre las Bibliotecas de los campus de Jaén y Linares
- Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén



- Préstamo entre Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA). Este servicio permite a los miembros de la UJA obtener documentos en préstamo procedentes de cualquier biblioteca universitaria pública de Andalucía

- Préstamo de dispositivos electrónicos

APOYO A LA INVESTIGACIÓN

- Asesoramiento relativo al perfil de investigador: ORCID, normalización de firma, unificación de producción científica y otras las actividades que mejoren la visibilidad del autor y de la institución

- Apoyo a la evaluación de la actividad investigadora
- Asesoramiento relativo a derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto
- Edición y publicación en abierto a través de sus repositorios institucionales (RUJA y TAUJA)
- Servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin)
- Gestores bibliográficos. La Biblioteca proporciona acceso y soporte a diferentes herramientas para organizar referencias, crear bibliografías y citas

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

- Alfabetización informacional. La Biblioteca cuenta con un programa formativo para que los usuarios adquieran las competencias informacionales necesarias para el desarrollo del aprendizaje, docencia e investigación



INFORMACIÓN

- **Pregunta al bibliotecario.** La Biblioteca proporciona una respuesta rápida a sus necesidades de información. Las preguntas se pueden plantear a través de la página web de biblioteca
- **Mantente informado.** La Biblioteca ofrece diferentes servicios de información (blogs, redes sociales) sobre temas generales o relativos a las áreas temáticas específicas
- **Información de novedades bibliográficas.** La Biblioteca facilita a través de su página web y de forma personalizada información de las novedades incorporadas a la colección
- **Guías y tutoriales.** La Biblioteca pone a disposición de los usuarios documentos para facilitar el uso de los recursos de información

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

- **Reproducción de documentos.** La Biblioteca facilita la reproducción de documentos existentes en la colección, con las restricciones que disponga la legislación vigente

ESPACIOS

- **Salas para la consulta y trabajo con libre acceso a los fondos**
- **Salas para el trabajo en grupo.** La Biblioteca ofrece espacios destinados a grupos que se reúnen con distintas finalidades para trabajar en equipo
- **Aulas de formación**
- **Salas de estudio 24 horas.** La Biblioteca ofrece dos salas de estudio que abren 24 horas en determinados períodos



ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

- Exposiciones. La Biblioteca colabora en la preparación de materiales para exposiciones, facilitando los materiales, realizando la descripción bibliográfica apropiada y proporcionando la tasación de los ejemplares

5.- Cliente/s del proceso

1. El personal docente e investigador de la Universidad y centros adscritos y el personal docente e investigador visitante de otras universidades
2. El alumnado de la Universidad y centros adscritos y el alumnado en movilidad de otras universidades
3. El personal de administración y servicios
4. Los/as egresados/as de la Universidad de Jaén
5. El Personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información (PC 06.21)

- Alcanzar el 85% de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días
- Alcanzar el 85% de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días
- Alcanzar el 90% de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca
- Alcanzar el 100% de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca
- Alcanzar el 100% de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridos

Alfabetización Informacional (PC 06.22)

- Alcanzar el 10% de usuarios que reciben cursos DigComp

Apoyo a la investigación (PC 06.23)

- Alcanzar el 100% de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles
- Alcanzar el 100% de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca



7.- Resultado esperado

- Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información (PC 06.21)
- Poder atender las demandas y necesidades informativas de los usuarios
- Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios
- Alfabetización Informacional (PC 06.22)
- Mayor participación de los estudiantes en los cursos ALFIN
- Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios
- Programa de ALFIN formalmente establecido
- Apoyo a la investigación (PC 06.23)
- Poder atender a un mayor número de usuarios
- Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios
- Reducir las consultas relativas a convocatorias de acreditación

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 9
- Promedio de días en responder a las quejas: 0,93
- Porcentaje de quejas respondidas 100
- Nº de sugerencias: 4
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 1,2
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100
- Nº de felicitaciones: 56



11.- No-conformidades internas y de auditoría

https://drive.google.com/drive/folders/1UAKr8tINz2dQS5DKlc7kJMtgpAON4L_-?usp=sharing

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)



15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1F9ExFJtU9WP0bPnCbUcmWUIN0IWe5UKU?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

El ejercicio 2020 ha sido especialmente complicado debido a la crisis sanitaria que hemos vivido, la cual nos ha obligado a adaptar parte de nuestros servicios a un entorno virtual.

Como conclusión destacar:

1. Todos los servicios que ofrece biblioteca se han mantenido en activo exceptuando la consulta y el estudio en sala y el préstamo de materiales bibliográficos físicos.

2. La colección digital se ha tenido que reforzar, sobre todo en lo relacionado con manuales de bibliografía recomendada. La comprensión de la mayoría de proveedores ha facilitado mucho esta actualización.

3. El 100% de la plantilla ha trabajado en modo "a distancia".

4. Los encuentros de la Junta Técnica, como equipo interno de calidad, han sido virtuales y más numerosos que en ejercicios anteriores, para paliar la no presencialidad.



5. Por parte del Equipo de Gobierno se ha recibido el apoyo necesario en lo que tiene que ver con recursos económicos

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Proceso PC 06.21

Poder atender las demandas y necesidades informativas de los usuarios. Demandas y necesidades cubiertas aún en circunstancias especiales debido a la pandemia

Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios. Servicios atendidos aún en circunstancias especiales debido a la pandemia

Proceso PC 06.22

Mayor participación de los estudiantes en los cursos ALFIN. Resultado obtenido parcialmente. El número de asistentes en Itinerario 2 no ha llegado al objetivo planteado

Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios. Servicios atendidos aún en circunstancias especiales debido a la pandemia

Programa de ALFIN formalmente establecido. Aunque existe un Programa ALFIN formalmente establecido es necesario formalizar un Programa DigComp, desarrollo de ALFIN en la UJA

Proceso PC 06.23

Poder atender a un mayor número de usuarios. Avances en la sistematización de la gestión

Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios. Servicios atendidos aún en circunstancias especiales debido a la pandemia

Reducir las consultas relativas a convocatorias de acreditación. Cursos PDI desarrollados en el entorno de Formación PDI. Servicio de Personal



20.- Análisis resultados indicadores.

En Junta Técnica de 24 de febrero de 2021 se cierra CMI 2020 con la aprobación de su edición 4. Se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de los indicadores

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

En Junta Técnica de 22 de marzo de 2021 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las sugerencias recibidas.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

En Junta Técnica de 24 de febrero de 2021 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las sugerencias recibidas.

23.- Análisis de No Conformidades.

En este momento no tenemos No-conformidades abiertas

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Auditoría Externa (marzo 2020): 3 puntos fuertes detectados, ninguna oportunidad de mejora detectada

Auditoría Externa (septiembre 2020): 2 puntos fuertes detectados, ninguna oportunidad de mejora detectada

25.- Análisis de encuestas de personas.

Las últimas ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL se llevaron a cabo en 2019 (vistas en Junta Técnica de 21 de noviembre de 2019)

Como única actuación se decide remitir informe Encuesta de opinión y satisfacción del PAS 2019 a Gerencia, debido a que los aspectos valorados por debajo de 3 en la encuesta tiene que ver con la institución, no con la unidad.

Informe enviado a Gerencia en correo electrónico de 28 de noviembre de 2019.



26.- Análisis de compromisos de calidad.

100% de compromisos de calidad cumplidos

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

100% de acciones llevadas a cabo

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

1. Objetivos BUJA 2020 (aprobados en Junta Técnica de 24 de enero de 2020)

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

- Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:

Promover la elaboración de un proyecto por parte de un arquitecto que remodele los espacios en la planta baja de Biblioteca. La Biblioteca solicitará participar en este proyecto aportando la visión bibliotecaria del mismo.

Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido parcialmente: Contratación de un arquitecto en diciembre de 2020. El objetivo continúa en 2021

- Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA

Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido parcialmente: Se ha elaborado el borrador de acuerdo con el contenido y directrices del reglamento del repositorio que se elaboró y que está en fase de ser aprobado definitivamente. El cierre y aprobación del mismo, así como su difusión, está a la espera de la puesta en marcha definitiva y la apertura del servicio de autoarchivo a la comunidad investigadora de la UJA. Entendemos que deberá hacerse al mismo tiempo. El objetivo continúa en 2021

- Modificar la página web para mejorar la experiencia de usuario

Responsable: Jefe de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020



Objetivo cumplido: Actualización de la web presentada en Junta Técnica de 18-06-2020

- Revisión del proceso de gestión de bibliografía recomendada

Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Cerrado por Biblioteca y el Servicio de Informática el 30-06-2020

- Colaborar con el Servicio de Informática para asignar atributos a las cuentas TIC de forma que los distintos servicios electrónicos de la biblioteca puedan ser desagregados por tipo de usuario

Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020

Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo considera prioritario. El objetivo se volverá a plantear en 2021

- Mejorar el acceso a los ficheros recibidos en préstamo interbibliotecario para que cada usuario pueda gestionar sus documentos y almacenarlos de manera ubicua desde un repositorio digital

Responsable: Responsable de Préstamo Interbibliotecario. Plazo:31-12-2020

Objetivo cumplido: Puesta en marcha en mayo-junio de 2020

Objetivos EJE PROCESOS INTERNOS

- Revisar las instrucciones técnicas de Biblioteca una vez implementado el nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA

Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: en 2020 la Junta Técnica ha aprobado la modificación de 12 instrucciones técnicas

- Revisar el procedimiento de "Evaluación de proveedores" y actualizar documentación

Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Instrucción técnica actualizada en lo que respecta a material bibliográfico no seriado Junta Técnica de 15-07-2020



- Resolver la totalidad de procesos de contratación que implican a la Biblioteca, de acuerdo con la nueva normativa

Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Totalidad de procesos de contratación revisados junto al Servicio de Contratación y Patrimonio y junto al Servicio de Control Interno

2. Objetivos y líneas estratégicas del II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén 2014-2020 / Cuadro de Mando Institucional

C63. Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

3. Otros proyectos y acciones

3.1. Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de octubre de 2018

- Revisar el trámite automatizado de ADB - Adquisiciones bibliográficas, estudiando la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso de solicitud de adquisición. OBJETIVO 2019

Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2020

Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo considera prioritario. El objetivo se volverá a plantear en 2021

- Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación. OBJETIVO 2019

Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020

Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo considera prioritario. El objetivo se volverá a plantear en 2021

3.2. Objetivos Rebiun y CBUA

Objetivos Rebiun (establecidos en reunión de 13 de febrero de 2019 del Grupo de Trabajo Línea 4 del Plan estratégico de Rebiun)

- Elaborar un documento marco a nivel Rebiun para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de bibliotecas universitarias. FASE 2

Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 30-09-2020



Objetivo no cumplido: Debido a la aprobación de un nuevo reglamento CRUE, la sectorial Rebiun suspende su actividad hasta que adapte su estructura. Esta adaptación está prevista en 2021, por lo que este objetivo pasa a 2021

3.3. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe ejecutivo de Auditoría Anual ciclo 2018

En Junta Técnica de 22 de marzo de 2019 se decide abrir tres no conformidades internas:

- Los indicadores “I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3” e “I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2” registran tendencias negativas

ACCIONES PROPUESTAS:

Elevar a Gerencia la situación. Responsable: Dirección de Biblioteca. Acción realizada: Escrito de Gerencia con fecha 28-01-2019

Fecha cierre de la verificación: 18/02/2020

- El indicador “I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles” registra tendencias negativas

ACCIONES PROPUESTAS:

Establecer un mecanismo en el correo electrónico para evitar correo “Spam” en la cuenta donde se reciben las consultas dirigidas a la Sección de Apoyo a la Investigación, o cualquier otra medida que evite en lo sucesivo este problema, presentando informe a la Dirección de la Biblioteca. Acción realizada: Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 30-01-2020

Solicitar al Servicio de Informática la compra de un software o la adaptación de alguno existente en la UJA para Helpdesk del servicio de Apoyo a la Investigación. Acción realizada: Respuesta del Servicio de Informática con fecha 06-03-2019

Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020

- El indicador “I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca” registra tendencias negativas

ACCIONES PROPUESTAS:

Revisar las alertas en el Work Flow del proceso de incorporación de tesis a RUJA y poner los medios oportunos para responder a tiempo en los procesos, presentando



informe a la Dirección de la Biblioteca. Acción realizada: Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 30-01-2020

Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020

3.4. Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de noviembre de 2019

- Respecto al servicio adquisición de nuevos documentos, se propone presentar en la próxima Comisión de Biblioteca informe relativo a los aspectos que se valoran en el proceso de evaluación de proveedores

Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Informe presentado en Comisión de Biblioteca de 22-06-2020

- Respecto al préstamo, renovación y reserva de los documentos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones

Responsable: Jefa de Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: avisos activados desde noviembre de 2020

- Respecto al préstamo de dispositivos electrónicos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones

Responsable: Jefa de Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: avisos activados desde noviembre de 2020

- Respecto al servicio de asesoramiento relativo al perfil de investigador, se propone elaborar un informe sobre identificadores de investigador y exigencias en convocatorias

Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Informe enviado a los miembros de Comisión de Biblioteca el 10-02-2020

- Respecto al servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin), se propone asegurarse de que los TFG y TFM pasan por Turnitin y forman parte de los documentos a comparar

Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2020



Objetivo cumplido: Informe enviado a los miembros de Comisión de Biblioteca el 10-02-2020

- Respecto al servicio alfabetización informacional, se propone informar de itinerario2 a coordinadores de máster y reducir la duración de algunos vídeos

Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: En reunión del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional de 20-01-2020 se establece un protocolo de actuación para difundir cada uno de los cursos de los itinerarios 01 y 02

- Respecto al servicio de información de novedades bibliográficas, se propone revisar el envío de información al PDI, hay áreas que no la están recibiendo

Responsable: Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: La Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico informa a todas las áreas en enero de 2020 y ya está regularizado el envío de información de novedades bibliográficas

3.5. Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

- Adaptar los cursos y materiales de los itinerarios 01 y 02 al nuevo Programa y ALMA. OBJETIVO 2019

Responsable: GT ALFIN. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Todos materiales adaptados. Todos los cursos adaptados y realizados

- Organizar un curso de edición de vídeo y elaboración de materiales docentes como actividad de Formación PAS 2020. OBJETIVO 2019

Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Curso realizado durante mayo de 2020

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0:

- Describir y crear en Google la información relativa a la BUJA en Linares

Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Información creada en febrero 2020



- Incluir la información sobre ubicación de la BUJA en Google Maps y Street View

Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Información incluida en febrero 2020

- Crear un grupo de etiquetas para las redes sociales de BUJA que usemos todos de forma normalizada

Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Etiquetas formalizadas en reunión de GT de 08-05-2020, 29-05-2020 y 19-06-2020

- Incluir información con fotos de las mejores portadas de libros que se adquieren en BUJA desde Adquisiciones

Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: Información incluida desde marzo 2020

- Impulsar Instagram que es la red que recoge la audiencia más joven que antes estaba en otras redes como Twitter

Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020

Objetivo cumplido: La Biblioteca ha pasado de 700 a 861 seguidores en Instagram

3.6. Informe Ejecutivo de Auditoría de Procesos. Ciclo 2019

En Junta Técnica de 21 de noviembre de 2019 se decide abrir tres no conformidades internas:

- NO CONFORMIDAD INTERNA revisión del proceso PC.23 Apoyo a la Producción Científica

ACCIONES PROPUESTAS:

Revisar el proceso PC.06.23, Apoyo a la Producción Científica en el Manual de Procesos, actualizando: denominación, flujograma, indicadores, registros y formatos. Acción realizada: Propuesta de actualización aprobada en Junta Técnica de 05-12-2019 y enviada al Servicio de Planificación y Evaluación el 20-01-2020. El 29-01-2020 se aprueba la revisión n. 12 del MANUAL DE PROCESOS ANEXO Nº 8 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. CÓDIGO: PC 06 incorporando todas las propuestas aprobadas en Biblioteca



Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020

- NO CONFORMIDAD INTERNA análisis de causas y planificación de acciones para evitar la tendencia negativa de los indicadores relativos a ALFIN

ACCIONES PROPUESTAS:

Revisar los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 1. Acción realizada: Propuesta de actualización aprobada en Junta Técnica de 05-12-2019 y enviada al Servicio de Planificación y Evaluación el 20-01-2020. El 29-01-2020 se aprueba la revisión n. 12 del MANUAL DE PROCESOS ANEXO Nº 8 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. CÓDIGO: PC 06 incorporando todas las propuestas aprobadas en Biblioteca

Formalizar un plan de difusión de cada una de las actividades formativas ALFIN. Acción realizada: En reunión del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional de 20-01-2020 se establece un protocolo de actuación para publicitar cada uno de los cursos de los itinerarios 01 y 02

Eliminar el I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3. Acción realizada: Propuesta de actualización aprobada en Junta Técnica de 05-12-2019 y enviada al Servicio de Planificación y Evaluación el 20-01-2020. El 29-01-2020 se aprueba la revisión n. 12 del MANUAL DE PROCESOS ANEXO Nº 8 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. CÓDIGO: PC 06 incorporando todas las propuestas aprobadas en Biblioteca

Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020

- ACCIÓN DE MEJORA revisión de fechas de publicación de tesis, TFG y TFM

Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2020

Objetivo cumplido: Se dieron las instrucciones necesarias para modificar algunos de los procesos a la hora de consignar los campos fechas, por parte de los responsables en registro de Tesis y de TFM, en lo que se refería a las áreas de metadatos: dc.date.submitted (equivalente a Fecha de presentación). También se dieron las indicaciones a administración de Dspace para que el cambio se visualizará en la interfaz de recuperación. Con esta acción ha quedado resuelto el error. Por otra parte, se ha sistematizado el proceso de ir revisando en bloques de manera retrospectiva las Tesis, TFM y TFG antiguos para ir corrigiendo de manera manual en los casos donde se encuentre el error. También se trasladará este proceso retrospectivo a administración



del Dspace para que puedan incluirlo en sus prioridades y se acelere el proceso al realizarse de manera masiva.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Evidencias aportadas en carpeta correspondiente

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No se hacen propuestas para la actualización de los indicadores de los procesos en lo referente al valor objetivo para el ciclo siguiente.

No se establecen objetivos relacionados con los resultados de satisfacción, los niveles obtenidos en los últimos años son muy altos y se mantienen en el tiempo subiendo o bajando sólo décimas. Con esta evolución no consideramos necesario establecer objetivos al respecto.

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)



33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Como valoración general:

El sistema de gestión de la calidad funciona y es conocido por el personal de Biblioteca

La Junta Técnica, como Equipo de Calidad, se reúne con frecuencia y cumple su función

Los indicadores de proceso y de compromisos de calidad evolucionan correctamente y no indican incidencias destacables

Los niveles de satisfacción de usuarios en la encuesta general y en las encuestas post-servicio son muy satisfactorios

El Cuadro de Mando Integral de Biblioteca es una herramienta de gestión que nos ayuda muchísimo en la planificación, ya que nos permite medir, controlar, vigilar y comunicar los resultados de la biblioteca a través de los indicadores de procesos, los indicadores de la carta de servicios y los indicadores de los objetivos anuales, identificando las posibles desviaciones que se puedan producir, con el fin de tomar medidas previsoras o correctoras