



**T.I.E.B.**

Taller de Indicadores  
de Evaluación de Bibliotecas

3 - 4 de Diciembre de 2007, La Plata, Argentina.

# Experiencias En Evaluación En España: El Caso De La Universidad De Granada

Lic. Antonio Fernández Porcel

e-mail: [afporcel@ugr.es](mailto:afporcel@ugr.es)



## 0. Datos básicos Biblioteca

Puntos de Servicio: 21 bibliotecas repartidos en 7 Campus

Usuarios potenciales: 75.000

Total de la colección (no incluido doc electr.) : 1.100.000

Total títulos de revistas electrónicas: 24.000

Total títulos de libros electrónicos: 205.000

Total bases de datos: 138

Total de personal: 188

Presupuesto asignado por la UGR: 4.107.225 Euros

Presupuesto asignado por el Consorcio: 700.000 Euros



## 0. Datos básicos Biblioteca

Total de préstamos a domicilio: 427.000

Total de consultas al Catálogo: 3.400.000

Total de consultas a bases de datos: 950.400

Total de artículos descargados: 698.000

# 1. Justificación

- La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU)
  - Art. 31 sobre la garantía de la calidad
  - Art. 32 sobre la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA)
- La Ley 15/2003 Andaluza de Universidades
- Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA)
- Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación Docente de la Universidad de Granada
- Acuerdos de Baeza para el Complemento de Mejora de la Calidad
- Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun)
- Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA)



## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.1 Marco

- Plan de actuación para el período 2001-2006 del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación Docente
- Plan para la evaluación de las universitarias andaluzas dentro del II Plan de Calidad de Universidades puesto en marcha por la UCUA



## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.2 Metodología

- Modelo de Gestión Europeo de la Calidad / European Foundation for Quality Management (EFQM)
- Filosofía del modelo : MEJORA CONTINUA
- Criterios: Liderazgo, Política y Estrategia, Personal, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados en clientes, en el personal, en la sociedad, y resultados clave
- Fases:
  - Evaluación interna o autoevaluación
  - Evaluación externa
  - Informe final



## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.2.1 Evaluación interna o autoevaluación (1)

- Elección del Comité de Evaluación Interno: 3 PDI, 3 alumnos, 5 personas de la plantilla del personal de la Biblioteca
- Marzo 2002 constitución del Comité de Evaluación Interno
- Octubre 2002-abril 2003 el CEI paraliza su actividad debido a que la UCUA decide realizar el proceso de evaluación transversalmente en las Bibliotecas Universitarias Andaluzas
- Mayo-julio 2003 se realizan las encuestas de satisfacción de usuarios



## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.2.1 Evaluación interna o autoevaluación (2)

- Septiembre 2003 el CEI comienza la elaboración del borrador del Comité
- Remisión del informe al Vicerrectorado para su publicación y discusión
- Febrero de 2004, se redacta el Informe de Autoevaluación definitivo con las observaciones y valoraciones realizadas, siguiendo las pautas y directrices de la Guía EFQM para la autoevaluación de Bibliotecas Universitaria de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas





## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.2.2 Evaluación externa

- Elección de los 3 miembros del Comité de Evaluación Externo por la UCUA
- Visita del CEE los días 24, 25 y 26 de mayo de 2004
- El CEE dejó clara su coincidencia total con la inmensa mayoría de las conclusiones del Informe de Autoevaluación. Por ello, las puntuaciones otorgadas por el CEE son altas en todos los apartados de valoración del IA, salvo en el apartado sobre el proceso de su elaboración, que coincide con las dificultades declaradas en el propio Informe al respecto



## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.2.3 Informe final

- El Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación Docente de la Universidad de Granada comienza la elaboración del Informe final (síntesis de la evaluación interna y externa)
- Octubre de 2004 publicación de resultados y la determinación de los puntos fuertes y débiles
- Establecimiento del Plan de Mejora, las Acciones de Mejora y la prioridad de las mismas



## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.3 Plan y Grupos de Mejora

1. Formación de usuarios
2. Plan de comunicación interna y externa
3. Estadísticas e indicadores
4. Mapa de procesos y manual de procedimiento



## 2. Evaluación de la Biblioteca Universitaria

### 2.3 Plan y Grupos de Mejora

1. Desarrollo y gestión de la colección
2. Estudio de expectativas de usuarios
3. Estudio de las implicaciones de la Biblioteca Universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), para bibliotecario temático y formación profesional
4. Imagen Corporativa.



### 3. Acreditación ANECA

- Tras la evaluación, la Biblioteca Universitaria acude a la convocatoria de la ANECA de 2004 con la presentación de la documentación solicitada
- En marzo de 2005, junto con otras 11 Instituciones, la BUG es acreditada
- Con la obtención del Certificado de Calidad, la Biblioteca puede participar en las diferentes convocatorias de subvenciones para propuestas de mejora de servicios.



## 4. Certificación ISO 9001:2000

- El objeto de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Biblioteca Universitaria viene dado por la necesidad de demostrar la capacidad de la Organización para satisfacer de forma consistente y continua productos y/o servicios que satisfagan las necesidades, requisitos y expectativas de los usuarios.
- El alcance de la Certificación ha sido:
  1. Su tratamiento y organización
  2. Los servicios generados de valor añadido
  3. La difusión de la información
  4. Todas las unidades que componen la Biblioteca Universitaria
  5. La adquisición de recursos de información



## 4. Certificación ISO 9001:2000

### 4.1 Proceso de Certificación

- Junio de 2005 asignación a la Biblioteca Universitaria de un Técnico de Calidad
- Septiembre de 2006 finalización del Manual, de los procedimientos, de los registros y de las Instrucciones Técnicas que componen el Sistema de Calidad.
- Octubre de 2006 formación del personal de la BUG en el Sistema de Calidad
- A finales de 2006, una vez puesto en marcha el Sistema, se procedió, a propuesta del Vicerrectorado de Planificación, Evaluación y Calidad Docente, a las correspondientes auditorías interna y externa conducentes a la Certificación



## 4. Certificación ISO 9001:2000

### 4.1.1 Auditoría Interna

- Enero de 2007, dos auditores internos comprueban el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, analizando las posibles desviaciones del sistema
- Emisión del informe de observaciones y No Conformidades
- Plan de actuación de la auditoría interna:
  - 1.Revisión de la documentación
  - 2.Reunión con la Dirección de la Biblioteca
  - 3.Visita a los diferentes Servicios Centrales
  - 4.Visita a las Bibliotecas de Centro
  - 5.Redacción del informe de la auditoría interna





## 4. Certificación ISO 9001:2000

### 4.1.2 Auditoría Externa (1)

- Febrero de 2007 Auditoría externa
- Objetivos de la auditoría:
  1. Confirmar que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de la norma de referencia
  2. Confirmar que la organización ha seguido sus políticas, objetivos y procedimientos
  3. Confirmar que el sistema de gestión está alcanzando los objetivos de la política de la organización

### 4.1.2 Auditoría Externa (2)

- Plan de actuación:
  - 1.Revisión de la auditoría interna
  - 2.Revisión de la documentación
  - 3.Reunión con la Dirección de la Biblioteca
  - 4.Visita a los Servicios Centrales
  - 5.Visita a Bibliotecas de Centros
  - 6.Redacción del informe de la auditoría externa



## 4. Certificación ISO 9001:2000

### 4.2 Obtención del Certificado ISO 9001:2000

- Determinación que el Sistema de Gestión de Calidad evaluado:
  1. Es conforme con los requisitos de la norma de referencia y está diseñado para alcanzar la política y objetivos de la organización
  2. Dispone de capacidad para cumplir los requisitos aplicables a las actividades incluidas en el alcance auditado
  3. Cumple con los objetivos de la auditoría según la planificación establecida



## 5. Informe final de evaluación y aplicación de los Planes de Mejora 2004-2006 de las Universidades Andaluzas

### 5.1 Ámbito del Informe

1. Universidad de Almería
2. Universidad de Cádiz
3. Universidad de Córdoba
4. Universidad de Granada
5. Universidad de Huelva
6. Universidad de Jaén
7. Universidad de Málaga
8. Universidad Internacional de Andalucía
9. Universidad Pablo de Olavide



## 5. Informe final de evaluación y aplicación de los Planes de Mejora 2004-2006 de las Universidades Andaluzas

### 5.2 Objetivos del Informe

1. Realizar una síntesis conjunta de los resultados de los informes finales de cada una de las Universidades.
2. Comparar la situación de las Bibliotecas Universitarias al finalizar los procesos de evaluación con la situación dos años después (Grupos de Mejora).
3. Informe final de Andalucía disponible en la página web de UCUA

## 6. Complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el personal de las Universidades Públicas de Andalucía

### 6.1 Tramos

Año 2007 1er Tramo, lo obtendrán las unidades que:

1. Cumplan con el compromiso del desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Universidad.
2. Elaboren el Mapa de Procesos de la Unidad.
3. Definan la Visión y la Misión de la Unidad en el contexto del Plan Estratégico de la Universidad.
4. Colaboren en la elaboración del Catálogo de Competencias.

## 6. Complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el personal de las Universidades Públicas de Andalucía

Año 2008 2º Tramo, lo obtendrán las unidades que:

1. Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los consiguientes indicadores de cumplimiento.
2. Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios.
3. Evalúen la Unidad según el modelo EFQM y emitan al menos el Informe de Autoevaluación (Informe Interno).
4. Sigán colaborando en la elaboración del Catálogo de Competencias.
5. Establezcan mecanismos de participación interna.
6. Evaluación de las competencias a fin de observar las carencias en Formación.

## 6. Complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el personal de las Universidades Públicas de Andalucía

Año 2010 3er Tramo, lo obtendrán las unidades que:

1. Complenten la Evaluación de la Unidad con la redacción del Informe Final de Evaluación.
2. Elaboren el Manual de Procesos de la Unidad.
3. Elaboren la Carta de Servicios.
4. Implementen las Propuestas de Mejora sugeridas en el Informe Final de Evaluación.
5. Mejoren los resultados de los Procesos Clave y de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios.
6. Elaboren un Plan Estratégico.
7. Establezcan una Gestión por Procesos.



## 6. Complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el personal de las Universidades Públicas de Andalucía

Año 2012 4º Tramo, lo obtendrán las unidades que:

1. Cumplan los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
2. Certifiquen la totalidad de sus Procesos Clave de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000.
3. Superen una Evaluación del Desempeño de las personas de la Unidad Funcional.



# T.I.E.B.

Taller de Indicadores  
de Evaluación de Bibliotecas

3 - 4 de Diciembre de 2007, La Plata, Argentina.

¡Gracias por su atención!

Lic. Antonio Fernández Porcel

e-mail: [afporcel@ugr.es](mailto:afporcel@ugr.es)