

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL
SERVICIO DE BIBLIOTECA**

PEM8

REVISIÓN 5

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andy Tunnicliffe Responsable de la Unidad Técnica de Calidad 	Verónica López Técnico de Biblioteca 	Amaya Gil Vicerrectora de Ordenación Académica 
Fecha: 16/10/2012	Fecha: 16/10/2012	Fecha: 16/10/2012



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESARROLLO.....	3
4.1. Servicios e infraestructuras evaluadas.....	3
4.2. Realización de la encuesta.....	4
4.3. Otras herramientas utilizadas	5
4.4. Resultados	6
5. RESPONSABILIDADES	6
6. FORMATOS	7
7. REGISTROS.....	7
8. HISTORIAL DE REVISIONES	8



1. OBJETO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer de manera sistemática el modo en que se recoge la información necesaria para evaluar la calidad de las diferentes instalaciones, equipamiento, fondo bibliográfico y servicios ofrecidos por la Biblioteca de la Universidad San Jorge a sus estudiantes y Personal Docente e Investigador (PDI).

2. ALCANCE

Mediante este procedimiento se recoge información para conocer la satisfacción del estudiante y del PDI con las diferentes instalaciones, equipamiento, fondos bibliográficos y servicios ofrecidos por la Biblioteca de la Universidad, utilizándola posteriormente en la mejora continua.

3. DEFINICIONES

No aplica.

4. DESARROLLO

Con el fin de evaluar la calidad de las diferentes instalaciones, equipamiento, fondos bibliográficos y servicios ofrecidos por la Biblioteca a sus estudiantes y PDI, se establecen una serie de herramientas para la recogida de información y posterior uso en el establecimiento de acciones de mejora que conduzcan a la mejora continua de las instalaciones, equipamiento, fondos bibliográficos y servicios y a la satisfacción de los propios estudiantes y del PDI.

4.1. Servicios e infraestructuras evaluadas

4.1.1. Instalaciones y equipamiento de la Biblioteca

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes y el PDI con las instalaciones y el equipamiento del Servicio de Biblioteca de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de instalaciones y equipamiento en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos (FI-180)** y en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI (FI-181)**, en las que se recoge información acerca del horario, el número de puestos de trabajo que se ofrecen, la ergonomía de las instalaciones y la adecuación de las mismas para el trabajo con el equipo informático.



4.1.2. Fondo bibliográfico

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes y el PDI con la adecuación del fondo bibliográfico del Servicio de Biblioteca de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de fondo bibliográfico en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos** y en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI**, en las que se recoge información acerca de la adecuación del fondo bibliográfico, el catálogo informático y los recursos online que ofrece la biblioteca.

4.1.3. Servicios de la biblioteca

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes y el PDI con los servicios que se ofrecen en el Servicio de Biblioteca de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de servicios de la biblioteca en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos** y en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI**, en las que se recoge información acerca de la accesibilidad de los fondos, diferentes servicios de préstamo, servicio de información bibliográfica, formación de usuarios, recursos e información recogida en la PDU y atención recibida.

4.1.4. Valoración global

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes y el PDI con la valoración global del servicio prestado por el Servicio de Biblioteca de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de valoración global de la biblioteca en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos** y en la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI**, en las que se recoge información acerca de la valoración global que dan los estudiantes y el PDI al servicio de la biblioteca.

4.2. Realización de la encuesta

La **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos (FI-180)** es cumplimentada por los estudiantes de Programas de Grado anualmente de manera voluntaria en los años pares del programa, es decir, en 2º y en 4º. Cualquier otro curso distinto de los especificados en este procedimiento puede realizar la encuesta si así lo solicita el



correspondiente Vicedecano o el Consejo Rector de la Universidad. Además, cuando un programa sea de nueva implantación, se realizará la encuesta también en 1º.

Por otro lado, la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI (FI-181)** es cumplimentada cada dos años por el PDI de manera voluntaria, alternando con la **Encuesta de Satisfacción de Profesores de Programas de Grado (FI-118)**.

La información obtenida se utiliza en el proceso de mejora continua de las mencionadas instalaciones, equipamientos, fondos bibliográficos y servicios de la Biblioteca.

La Unidad Técnica de Calidad es responsable de proporcionar la encuesta a los estudiantes y al PDI, de realizar la posterior tabulación de los datos y de publicar y difundir los resultados obtenidos, para su análisis. La Unidad Técnica de Calidad procede a informar de los resultados obtenidos tanto al Responsable de la Biblioteca como a los Decanos, Vicedecanos y al Consejo Rector, así como a difundirlos a los estudiantes a través del espacio disponible en la PDU y al PDI a través de la Intranet.

4.3. Otras herramientas utilizadas

Aparte de las **Encuestas de Evaluación del Servicio de Biblioteca**, existen otras herramientas complementarias que nos ayudan a recoger información sobre las distintas instalaciones, equipamientos, fondos bibliográficos y servicios de la Biblioteca (entre otras cosas), como son el Buzón de Sugerencias y las reuniones de delegados.

Buzón de sugerencias: Tal y como marca el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**, las incidencias y sugerencias podrán ser formuladas por cualquier persona, ya sea estudiante, PDI o PTG. Se presentarán siempre por escrito y, tanto las incidencias como las sugerencias, podrán realizarse de manera anónima, si bien es aconsejable que la persona que realice las observaciones se identifique con el fin de poder responderle de manera personalizada. Cada incidencia y sugerencia recibida es recogida por la Unidad Técnica de Calidad y distribuida al departamento y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática SIGRIS, tal y como se describe en el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

Reclamaciones: Tal y como marca el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**, las reclamaciones podrán ser



formuladas por cualquier persona. Se presentarán siempre por escrito a través del registro de entrada y no podrán hacerse de manera anónima en ningún caso. Cada reclamación recibida es recogida por la Unidad Técnica de Calidad y distribuida al departamento y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática SIGRIS, tal y como se describe en el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

Reuniones de delegados: Se celebran tres veces por curso académico (dependiendo del tipo de titulación) con la asistencia de los delegados de los estudiantes, un representante de la dirección del Centro (Vicedecano de Estudiantes, Secretaría Técnica o equivalente) y un representante de la Unidad Técnica de Calidad. Las reuniones se celebran con el objetivo de conocer el desarrollo general de las titulaciones que forman parte del Centro y exponer los principales temas de actualidad para ambas partes, pudiendo incluir por tanto, los relacionados con el Servicio de Biblioteca. Los acuerdos, incidencias y propuestas de la reunión son recogidos en el acta de la misma, según el formato **Convocatoria-Acta de Reunión (FI-002)**, y las propuestas de mejora correspondientes gestionadas mediante el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

4.4. Resultados

A la finalización del año académico, el Responsable de la Biblioteca analiza toda la información recogida de las distintas herramientas de recogida de información y establece las acciones de mejora que considere apropiadas, de acorde a los resultados obtenidos.

El Responsable de Biblioteca establece el plan de mejora de la biblioteca utilizando el formato **Plan de Acción (FI-005)**, que se aprueba y gestiona tal y como se establece en el **Procedimiento de Gestión de Planes de Acción (PR-010)**.

5. RESPONSABILIDADES

Servicio de Biblioteca

- Gestiona los diferentes servicios ofrecidos desde las bibliotecas.
- Analiza la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información y elabora el Plan de Acción con las acciones de mejora apropiadas para el servicio.

Unidad Técnica de Calidad

- Proporciona la Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos y la Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI, tabulando y publicando los resultados.
- Envía un informe con los resultados obtenidos en la Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos y la Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI a los grupos de interés correspondientes.
- Trata y analiza la información recogida de las distintas herramientas, gestionándola a través de la herramienta informática SIGRIS.

6. FORMATOS

- FI-002 Convocatoria-Acta de Reunión
- FI-005 Plan de Acción
- FI-180 Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos
- FI-181 Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI

7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Acta de Reunión	-	UTC	I
Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Alumnos	-	EvaSys	I
Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI	-	EvaSys	I
Plan de Acción	-	BIB	I
Informe resumen de incidencias y sugerencias	-	UTC	I

Soporte: P Papel, I Informático

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
5	Eliminación de la Comisión de Calidad del Servicio de Biblioteca. Modificación del proceso de comunicación de los resultados a los distintos grupos de interés. Eliminación de la Memoria Anual Departamental e inclusión del Plan de Acción (FI-005) como elemento para registrar los objetivos y acciones de mejora del siguiente curso académico.	Alberto Martín	16/10/12
4	Modificación del logotipo de la Universidad.	Natalia Vallés	12/12/11
3	Modificación de la periodicidad con la que se realiza la Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para PDI, pasando a ser cada dos años. Actualización del nombre de procedimientos.	Alberto Martín	13/06/11
2	Actualización de denominaciones de cargos y áreas. Modificación del nombre de Comité de Calidad por el de Comisión de Calidad. Eliminación del Comité de Evaluación.	Alberto Martín	22/11/10
1	Sustitución de la Memoria Anual del Servicio de Biblioteca (FI-182) por la Memoria Anual Departamental (DI-019). Eliminación del formato Plan de Acción Anual (FI-005), al estar incluido en la Memoria Anual Departamental.	UTC	20/09/10
0	Documento original		