

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

**PEM08**

**REVISIÓN 8**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Alberto Martín Responsable del Área de Calidad, Validaciones y Medio Ambiente</b>	<b>Verónica López Responsable del Servicio de Biblioteca</b>	<b>Lourdes Diego Vicerrectora de Estudiantes y Extensión Universitaria</b>
<b>Fecha: 01/06/2025</b>	<b>Fecha: 01/06/2025</b>	<b>Fecha: 01/06/2025</b>

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>3</b>
4.1. Encuestas para la recogida de información .....	3
4.2. Realización de las encuestas .....	4
4.3. Otras herramientas utilizadas .....	4
4.4. Resultados .....	5
<b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>6</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>6</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>7</b>

## **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. Encuestas para la recogida de información**

Las principales herramientas utilizadas para la recogida de información sobre el Servicio de Biblioteca son las encuestas realizadas a los estudiantes y al PDI.

En el caso de estudiantes, se utiliza la **Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con las Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, que dispone de un apartado específico para la valoración del Servicio de Biblioteca.

En el caso del PDI, se utiliza la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Profesores de Grado (FI-181)**.

#### **4.2. Realización de las encuestas**

La **Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con las Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)** es cumplimentada de manera voluntaria por los estudiantes de programas de grado anualmente.

Por otro lado, la **Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Profesores de Grado (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.

El Área de Calidad es responsable de gestionar el envío de la encuesta a los estudiantes y al PDI directamente a través de su correo electrónico, de realizar la posterior tabulación de los datos y de publicar y difundir los resultados obtenidos, para su análisis. El Área de Calidad procede a informar de los resultados obtenidos tanto al personal de la Biblioteca como a los Decanos, Coordinadores de Calidad, Directores y al Consejo Rector, así como a difundirlos a los estudiantes a través del espacio disponible en la página web PDU y al PDI a través de Proquo.

#### **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 el Área de Calidad y distribuida al área responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática Proquo, 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 de la cuenta de correo [calidad@usj.es](mailto:calidad@usj.es) y no podrán hacerse de manera anónima en ningún caso. Cada reclamación recibida es recogida por el Área de Calidad y distribuida al área de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática Proquo, 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 y los Vicedecanos de Estudiantes, pudiendo asistir además Directores de titulación, Coordinadores Académicos, Coordinadores de Calidad, etc. 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 personal 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, que se aprueba y gestiona tal y como se establece en el **Procedimiento de Gestión de Planes de Acción (PR-010)**.

Asimismo, la Comisión de Calidad de cada centro analizará los resultados de las herramientas de recogida de información para conocer el grado de satisfacción de sus distintos grupos de interés con el Servicio de Biblioteca y podrá establecer acciones de mejora en aquellos aspectos que sean de competencia del centro.

## 5. RESPONSABILIDADES

### Servicio de Biblioteca

- Gestiona los diferentes servicios ofrecidos desde la Biblioteca.
- 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.

### Área de Calidad

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

### Comisión de Calidad del centro

- Analiza los resultados para conocer el grado de satisfacción de sus grupos e interés.
- Establece acciones de mejora en aspectos de su competencia.

## 6. FORMATOS

- FI-002 Convocatoria-Acta de Reunión
- FI-100 Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con las Instalaciones, Recursos y Servicios
- FI-181 Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Profesorado de Grado

## 7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Acta de Reunión	-	VE	I
Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con las Instalaciones, Recursos y Servicios	-	EvaSys	I
Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Profesorado de Grado	-	EvaSys	I
Plan de Acción	-	Proquo	I
Informe resumen de incidencias y sugerencias	-	Proquo	I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
8	Actualización de cargos. Incorporación de los ítems de valoración de la Biblioteca por parte de los estudiantes dentro de la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con las Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100). Eliminación de la Encuesta de Evaluación del Servicio de Biblioteca para Estudiantes (FI-180). Actualización de las aplicaciones para la difusión de los resultados; página web para estudiantes y Proquo para PDI. Actualización de la aplicación utilizada para el registro de incidencias/sugerencias/reclamaciones, pasando a ser Proquo.	Verónica López	20/02/25
7	Incorporación de las Comisiones de Calidad de los centros en el análisis de resultados.	Andy Tunnicliffe	01/07/19
6	Actualización de cargos. Actualización general del procedimiento.	Alberto Martín	11/01/19
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		