



UNIVERSIDAD DE
EXTREMADURA

**MANUAL DE CALIDAD DE LA
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

EDICIÓN: 2ª



CÓDIGO SBAD-CA-002



MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



<i>Elaborado por: U.T. Calidad Dir. Servicio Bibliotecas Subdir. Coordinación Técnica</i>	<i>Revisado por: Equipo Dirección Servicio Bibliotecas</i>	<i>Aprobado por: Comisión Técnica Servicio de Bibliotecas</i>
<i>Fecha: mayo-septiembre 2013</i>	<i>Fecha: octubre 2013</i>	<i>Fecha: 24-10-2013</i>

<i>Elaborado por: U.T. Calidad Dir. Servicio Bibliotecas Subdir. Coordinación Técnica</i>	<i>Revisado por: Equipo Dirección Servicio Bibliotecas</i>	<i>Aprobado por: Comisión Técnica Servicio de Bibliotecas</i>
<i>Fecha: mayo-septiembre 2013</i>	<i>Fecha: diciembre 2015</i>	<i>Fecha: diciembre 2015</i>

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

ÍNDICE

1.	Objeto del Manual	3
2.	Alcance	3
3.	Presentación de la Biblioteca universitaria	3
4.	Compromiso de Calidad de la Biblioteca Universitaria	3
5.	Organigrama y funciones	5
6.	Politica de calidad de la Biblioteca Universitaria	6
7.	Definiciones y terminología	7
8.	Gestión del Manual	8
8.1.	Objeto.....	8
8.2.	Alcance	8
8.3.	Elaboración del Manual	8
8.4.	Aprobación	8
8.5.	Revisión.....	8
8.6.	Publicidad	8
8.7.	Estructura y formato.....	8
9.	Sistema de Gestión de Calidad	9
9.1.	Objeto.....	9
9.2.	Alcance	9
9.3.	Planificación y elaboración del SGIC.....	9
9.4.	Mapa General del SGIC (Mapa de procesos).....	10
9.5.	Gestión de la documentación	11
9.6.	Implantación del SGIC	12
9.7.	Cuadro de Procesos	12
9.8.	Cuadro de indicadores	13

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

1. Objeto del Manual

El objeto de este manual es indicar la estructura, los procedimientos y mecanismos que la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Extremadura establece para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

2. Alcance

Este manual será de aplicación a todo el conjunto de actividades relacionadas con la obtención, tratamiento, difusión y uso de la información en cualquier soporte, así como la gestión de los espacios y equipamientos en que éstas se realizan

3. Presentación de la Biblioteca Universitaria

El Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación de la Universidad de Extremadura es la unidad funcional que provee los recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

La Biblioteca Universitaria está encargada de conservar y gestionar su patrimonio bibliográfico, facilitar el acceso y difundir los recursos de información bibliográfica y de colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

Es competencia de la Biblioteca Universitaria gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material.

Está presente en los cuatro campus de la UEx. Su definición está recogida en los Estatutos de la Universidad y cuenta con un Consejo Asesor.

Su estructura es semicentralizada, contando con dos grandes bibliotecas Centrales en Badajoz y Cáceres y con bibliotecas de Centro.

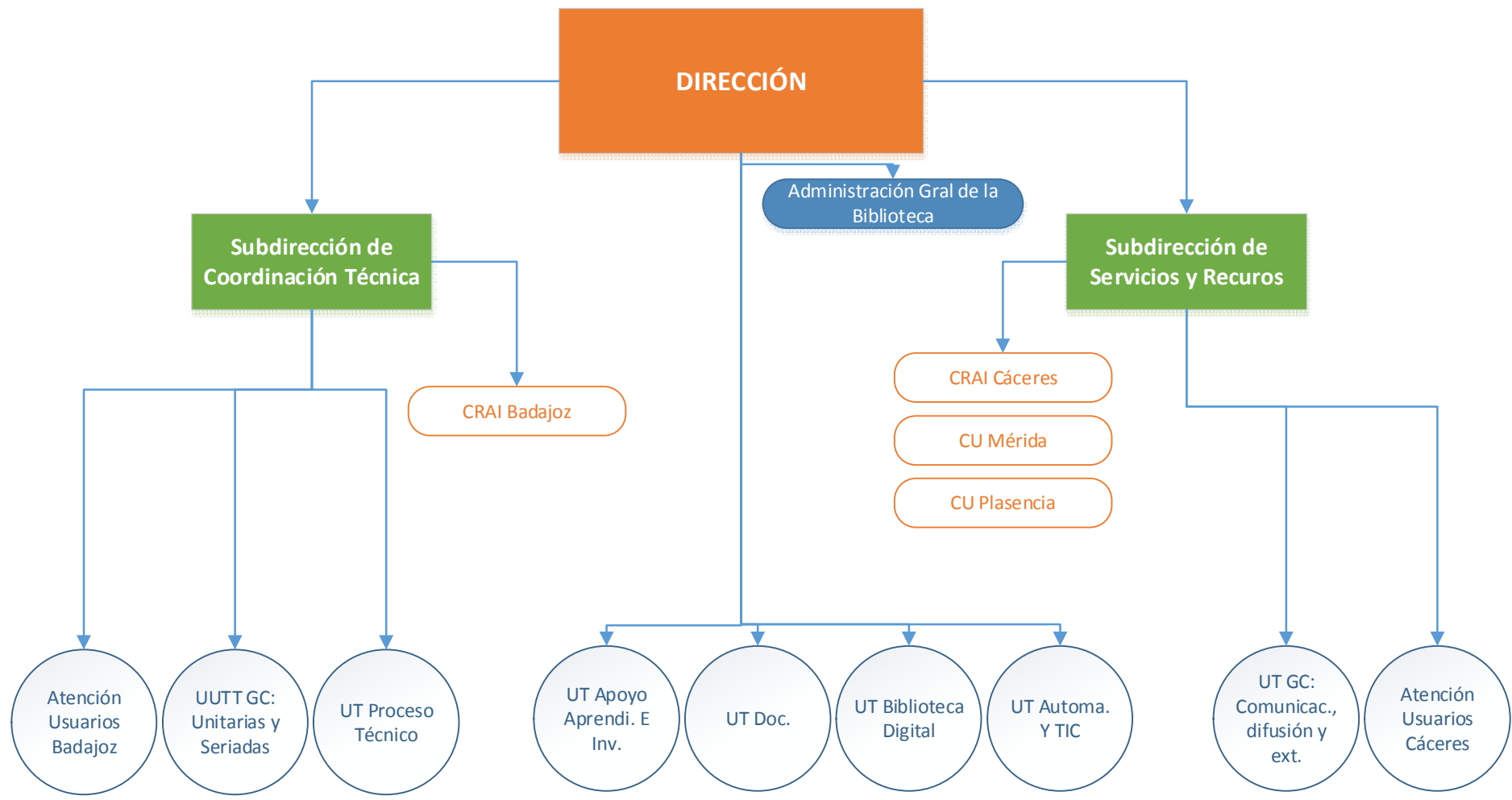
4. Compromiso de Calidad de la Biblioteca Universitaria



La Biblioteca Universitaria de la UEx, con su Dirección al frente y con la colaboración de su Consejo Asesor, siendo conscientes de la continua evolución de la educación superior y de las necesidades y expectativas de los usuarios, ha decidido apostar por un modelo de gestión basado en los principios de calidad y mejora continua.

Por eso la Biblioteca Universitaria apuesta por el establecimiento de la “gestión por procesos” como principio de organización y asignación de sus actividades para la prestación de sus servicios. Tanto los procesos que forman el Mapa de Procesos de la Biblioteca como la información derivada del sistema de calidad son conocidos detalladamente por todos los miembros de la misma, y de esta forma nos comprometemos con los usuarios para satisfacer plenamente sus requerimientos de información a través de nuestros servicios y recursos, de los que nos consideramos responsables.

Para asegurar el cumplimiento de este compromiso, la **política de calidad de la Biblioteca Universitaria** es conocida y compartida por todos sus miembros y es revisada cada cuatro años por la Dirección para la adecuación a las necesidades presentes y futuras.

5. Organigrama y funciones



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

Funciones

Dirección del Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación.

Tiene como cometido primordial el dirigir, organizar y gestionar el Servicio de acuerdo con las disposiciones y directrices que al efecto aprueben los órganos de gobierno académico de la Universidad, sin olvidar las directrices marcadas por REBIUN.

Subdirección de Coordinación Técnica.

Tiene como cometido primordial el asegurar un funcionamiento coordinado y coherente de todas las unidades, una comunicación flexible con los responsables de unidad y una normalización en los procedimientos.

Subdirección de Servicios y Recursos.

Tiene como cometido primordial la supervisión de servicios prestados en cualquier instalación o dependencia del Servicio, su correcta cobertura, la orientación hacia los usuarios y hacia las instalaciones.

Unidades técnicas:

1. Unidad Técnica de Documentación y Préstamo Interbibliotecario.

Es la Unidad donde se facilita a los usuarios la referencia y obtención de la información no perteneciente a la UEx.

2. Unidad Técnica de Atención y Soporte a los Usuarios (Badajoz y Cáceres).

Es la Unidad que se ocupa de los servicios directos a los usuarios surgidos de los recursos propios: préstamo y uso de la colección, salas de uso público, etc., así como de canalizar las demandas de los usuarios relativas al Servicio.

3. Unidad Técnica de Gestión de la Colección: Adquisición de Publicaciones Unitarias.

Es la Unidad que se ocupa de formar, mantener y gestionar el patrimonio bibliográfico universitario, con independencia de su forma de ingreso.

4. Unidad Técnica de Gestión de la Colección: Suscripciones, Licencias, Donativos e Intercambios.


Esta Unidad se ocupa de formar, mantener y gestionar el patrimonio bibliográfico universitario, con independencia de su forma de ingreso.

5. Unidad de Proceso Técnico y Bibliográfico.

Es la Unidad que se ocupa de procesar la información relativa a las obras de la colección en cualquier formato y soporte, de modo que puedan ser recuperadas adecuadamente por los usuarios mediante procedimientos automatizados, así como de marcar las pautas con que dichas obras deben ser ordenadas para su uso público.

6. Unidad Técnica de Automatización y Tecnologías de la Información.

Es la Unidad que da soporte a todas las aplicaciones informáticas empleadas en el trabajo diario del Servicio: sistema integrado de gestión bibliotecaria Millennium, desarrollos propios para funciones específicas, programas comerciales de uso habitual, listas de correo electrónico, etc.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

7. Unidad Técnica de Comunicación, Difusión y Extensión Bibliotecaria.

Es la Unidad que se ocupa de la visibilidad de la Biblioteca Universitaria, de las actividades culturales y formativas de la misma y de las relaciones con instituciones afines por encargo de la Dirección del Servicio.

8. Unidad Técnica de Biblioteca Digital y Virtual.

Es la Unidad que se ocupa de dar forma y mantener la presentación de los servicios bibliotecarios en Internet, la llamada biblioteca virtual o a distancia y también mantiene el Repositorio Institucional.

9. Unidad Técnica de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación.

Es la Unidad que se ocupa de la Alfabetización informacional, el apoyo a la investigación en recursos de información y el análisis de la información científica publicada por la UEX.

6. Política de Calidad de la Biblioteca Universitaria

Misión

La misión del Servicio de Bibliotecas de la UEX es facilitar los mejores recursos y servicios informativos a la Comunidad Universitaria, de manera que se contribuya a alcanzar los objetivos que la Universidad de Extremadura se propone en lo que a docencia, investigación y calidad se refiere.

Visión

La Biblioteca Universitaria es un centro de recursos que trabaja para facilitar la circulación de ideas e información en todos sus espacios, tanto físicos como virtuales y que quiere mejorar el entorno de trabajo de sus usuarios.

Política de Calidad

La Dirección de la Biblioteca tiene constancia de la importancia que juegan los procesos de calidad en la atención de los usuarios que utilizan sus instalaciones. Por ello, considera que la implantación de una cultura de calidad es un factor estratégico que permitirá conseguir sus objetivos.

La Dirección de la Biblioteca orienta sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de la comunidad universitaria. Para ello se compromete a emplear todos los recursos humanos, técnicos y económicos que tenga a su disposición para implantar una cultura de calidad, adecuándose a la legalidad vigente tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Para ello establece las siguientes directrices generales para la consecución de los Objetivos Específicos de Calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:



- i. Alcanzar un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta. Proponer e implantar acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias para lograr una cultura de calidad.
- ii. Implicar y hacer partícipe a todo el personal que desarrolla sus actividades en la Biblioteca para conseguir una mejora continua en todas sus actividades y la implicación del Servicio en este proceso.
- iii. Difundir interna y externamente la Política y Objetivos Específicos de Calidad de la Biblioteca.



- iv. Favorecer la formación continua adecuada a todo el Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, en función de las actividades y servicios que desarrollen, así como facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- v. Establecer una sistemática de actuación, de recogida de información, de evaluación y revisión que permitan tomar decisiones mejor fundamentadas y más eficaces. Documentar y archivar los procesos realizados.
- vi. Comprobar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

7. Definiciones y terminología

- **Calidad:** grado en que un conjunto de características y propiedades de un producto/servicio cumplen con los requisitos.
- **Característica de la Calidad:** rasgo diferenciador inherente de un producto, proceso o sistema, relacionado con un requisito.
- **Cliente:** Profesor (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes.
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En el caso de los SGIC de Centro, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.
- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro/Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos. Implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **Organización:** conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Planificación:** proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsables de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto/servicio:** El resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, hardware, software, materiales procesados o la combinación de ellos. Puede ser tangible, intangible o combinación de ambos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto/servicio.
- **Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio, finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo, coste y recursos.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

- **Sistema de Garantía de Calidad (SGC):** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Universidad para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.
- **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC):** el SGC del Centro o Servicio correspondiente.

8. Gestión del Manual

8.1. Objeto

En este apartado quedan contemplados los responsables de la elaboración y aprobación del manual, así como los mecanismos que aseguran una constante actualización y revisión del manual. De esta forma se asegura que el manual sea un documento vivo, que se adapte a los posibles cambios ocurridos en el panorama universitario, y un documento de referencia en el Servicio para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).

8.2. Alcance

La gestión del manual estará en manos de la dirección de la Biblioteca, siendo de aplicación a todos los servicios que presta la misma y afectará a todo el personal.

8.3. Elaboración del Manual

El documento básico que garantiza un sistema interno de calidad en la Biblioteca Universitaria es el Manual de Calidad. La Dirección de la misma elaborará un borrador del Manual en base a las directrices emitidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC). En este borrador se recogerán las recomendaciones que se consideren oportunas, aportadas por el resto de personal de la Biblioteca, y se elaborará un documento final.

8.4. Aprobación

El Manual de Calidad será elevado para su aprobación por el Consejo Asesor, previa revisión y verificación por la UTEC.

8.5. Revisión



El Manual de Calidad deberá revisarse, al menos, cada cuatro años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa de la Biblioteca, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar a la UTEC de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

8.6. Publicidad

La UTEC, así como la Dirección de la Biblioteca Universitaria, han de garantizar que todos los miembros de la misma tengan acceso al Manual de Calidad elaborado. Para ello se encontrará a disposición de toda la sociedad en la página Web de la Biblioteca. La versión publicada siempre deberá estar actualizada, por lo que los cambios ocurridos en el manual deberán ser introducidos en el menor tiempo posible.

8.7. Estructura y formato

El Manual de Calidad consta de 9 capítulos, tal y como puede observarse en el índice general del documento. Los primeros capítulos hacen referencia a la presentación del Servicio y su organigrama, al

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

compromiso de la Biblioteca Universitaria con el SGIC (política y objetivos de calidad), así como la estructura de gestión y elaboración del Manual de Calidad. Posteriormente, en el capítulo 9 aparecen los procesos concretos y los mecanismos específicos a seguir en el SGIC.

Para la descripción y elaboración de los procesos y subprocesos se han seguido las directrices de la Norma ISO 9001:2000 y la ISO 9001:2008, estructurando el Mapa de procesos en: procesos estratégicos, clave y de soporte, se incluye el histórico de cambios.

Por otro lado, la estructura de cada uno de los procesos sometidos al SGIC mantiene el siguiente formato:

- Objeto.
- Alcance
- Descripción
- Seguimiento y evaluación

9. Sistema de Gestión de Calidad

En la elaboración de su SGIC se han seguido las directrices de las Normas ISO citadas en el punto 8.7, la legislación universitaria vigente, los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior y el SIGC de la Universidad de Extremadura, implantado en los Centros propios y adscritos de la misma.

9.1. Objeto

El objeto del SGIC de la Biblioteca Universitaria consiste en garantizar el proceso de mejora continua en la gestión del servicio, en todos y cada uno de sus servicios prestados.

9.2. Alcance

El alcance del SGIC de la Biblioteca Universitaria abarca todos los servicios que presta la misma y las relaciones con sus usuarios.

Se articula en torno a la gestión por procesos del Servicio, desarrollado a través de sus procesos y subprocesos estratégicos, clave y de soporte.

Con todo ello se espera:

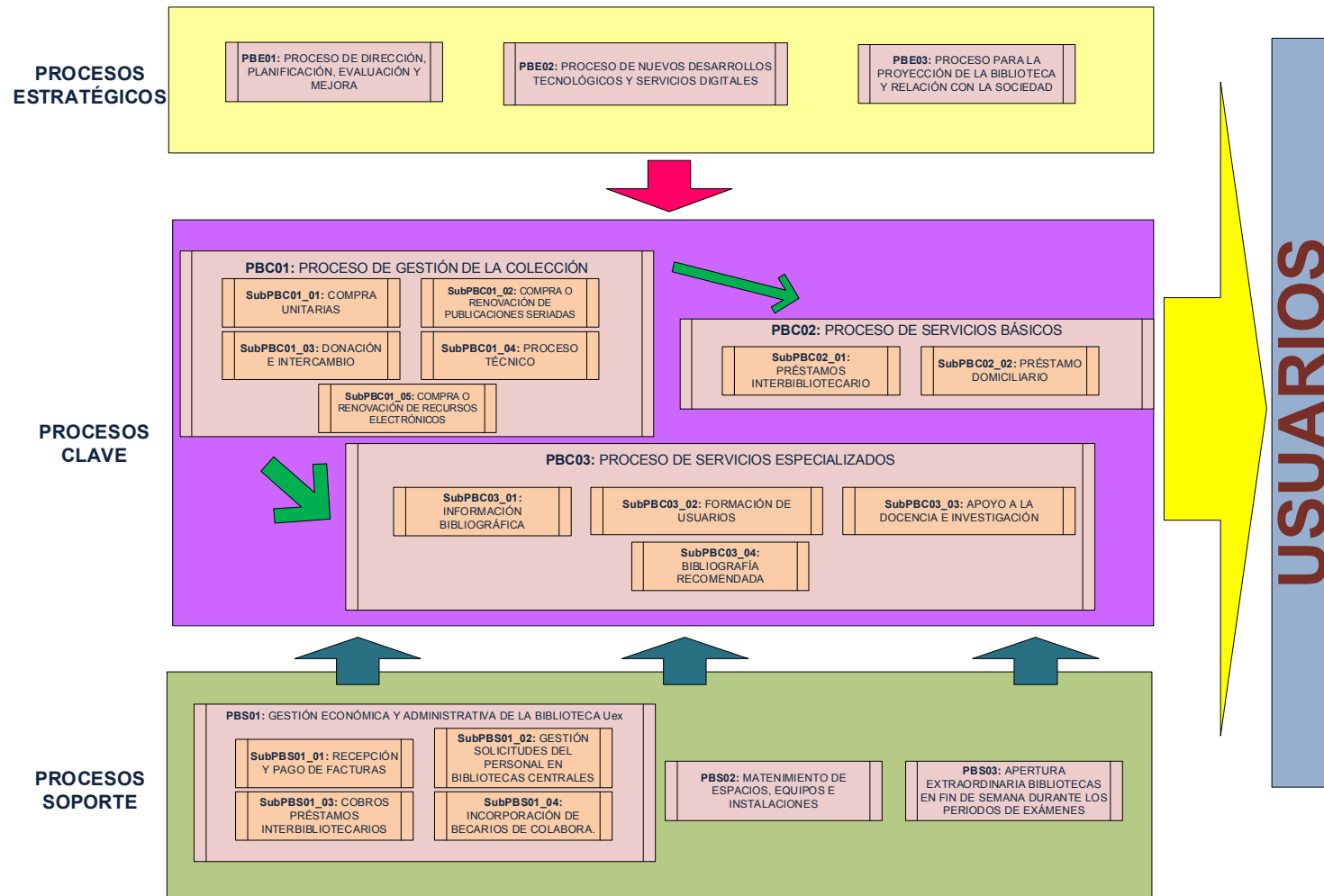
- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por nuestros usuarios.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Facilitar un futuro proceso de certificación de calidad de la Biblioteca Universitaria.

9.3. Planificación y elaboración del SGIC

El diseño del SGIC de la Biblioteca Universitaria ha sido liderado por la Dirección de la misma y ha contado con la colaboración de la UTEC.

Cada uno de los procesos diseñados en el SGIC cuenta con un responsable de su implantación y seguimiento, así como de la posibilidad de incorporar mejoras periódicas, que garanticen la calidad de todo el sistema de calidad.

9.4. Mapa General del SGIC (Mapa de procesos)



9.5. Gestión de la documentación

Los documentos que configuran el SGIC de la Biblioteca Universitaria se organizan en cuatro niveles. Son los siguientes:

NIVEL I	MANUAL DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD, ESTRUCTURA, GESTIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES, ETC.
NIVEL II	PROCESOS	DESARROLLA EL NIVEL I ASIGNANDO QUIÉN HACE QUÉ, CUÁNDO SE HACE, CÓMO SE HACE Y CÓMO SE DOCUMENTAN LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS
NIVEL III	SUBPROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES Y PAUTAS DE TRABAJO	DESARROLLA CÓMO SE REALIZAN LAS ACCIONES
NIVEL IV	REGISTROS Y FORMATOS	CONTIENE LAS EVIDENCIAS Y LOS MECANISMOS DE CONTROL QUE MUESTRAN LOS RESULTADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

Todos estos documentos han sido elaborados por el Servicio, siguiendo las directrices de la UTEC, contando con su apoyo y asesoramiento. La custodia de estos documentos, y en especial del Manual de Calidad, estará en manos de la Dirección de la Biblioteca Universitaria. En cualquier caso, todos los procesos diseñados generarán una documentación concreta, cuya forma de gestión aparece definida en cada uno de los procesos, donde se detalla el modo de gestionarla, quién es el responsable de su conservación, durante cuánto tiempo, en qué formatos y a quién debe ser difundida.



Además, el sistema de control y actualización del Sistema de Garantía Interna de Calidad permitirá la revisión independiente de cada capítulo o proceso, con el fin de ser más operativos y agilizar las revisiones o actualizaciones del manual.

A continuación, se pasará a revisar con mayor profundidad cada uno de los 4 niveles.

Nivel I. Manual de Calidad.

Tal y como se ha comentado en capítulos anteriores, el Manual de Calidad incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Biblioteca Universitaria. Como se aprecia en el propio índice del manual, este se organiza en varios capítulos, en los que queda recogido la Política y Objetivos de Calidad definidos por el Servicio, así como todos aquellos procesos y subprocesos que van a garantizar los objetivos de calidad marcados, estos están divididos en estratégicos (aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias del Servicio), claves (aquéllos que justifican la existencia de la Biblioteca Universitaria y están directamente ligados a los servicios que en ella se prestan y están orientados a los usuarios) y de soporte (aquéllos que sirven de apoyo al resto de procesos).

El Manual de Calidad, tal y como comentamos anteriormente, deberá revisarse, al menos, cada cuatro años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa de la biblioteca, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. Las modificaciones serán realizadas por la Dirección del Servicio y aprobadas en Consejo Asesor. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar a la UTEC todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

Nivel II. Procesos.

Este nivel II está constituido por una serie de procesos que desarrollan el nivel I, y en los que queda perfectamente definido el sistema de actuación para cada caso. Al igual que el Manual de Calidad, estos procesos deberán revisarse, al menos, cada cuatro años, o si así se decide una vez realizado el análisis de los resultados tras finalizar un proceso en cuestión. El responsable de su modificación será la Dirección del Servicio con el apoyo de los responsables de cada proceso. Las modificaciones introducidas deberán ser aprobadas por el Consejo Asesor, quedar registradas en el histórico de cambios y comunicadas a la UTEC.

Nivel III. Subprocesos, Procedimientos, Instrucciones y Pautas de trabajo.

La documentación del SGIC se completa con una serie de procedimientos que concretan las diferentes acciones establecidas en el conjunto de procesos del nivel II. La revisión de estos documentos de instrucciones y pautas se revisará siempre que así lo requiera el desarrollo de las diferentes acciones en los procesos correspondientes y serán realizadas por cada responsable asignado en el documento. La Dirección del Servicio será la encargada de guardar las versiones anteriores y de informar al Consejo Asesor para su aprobación.

Nivel IV. Registros y formatos.

En los procesos y procedimientos que desarrollan y concretan el Manual de Calidad se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación. Estos documentos se encontrarían en el nivel cuarto, y siempre que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información requerida, quedando constancia en los procesos o procedimientos afectados.

9.6. Implantación del SGIC

El SGIC se implantará una vez que haya sido revisado por la UTEC y aprobado por el Consejo Asesor de la Biblioteca Universitaria.

9.7. Cuadro de Procesos

	PROCESO		SUBPROCESO	
	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
ESTRATÉGICOS	PBE01	DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA		
	PBE02	NUEVOS DESARROLLOS TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS DIGITALES		
	PBE03	PROYECCIÓN DE LA BIBLIOTECA Y RELACIÓN CON LA SOCIEDAD		
CLAVE	PBC01	GESTIÓN DE LA COLECCIÓN	SubPBC01_01	COMPRA UNITARIAS
			SubPBC01_02	COMPRA SERIADAS
			SubPBC01_03	DONACIÓN E INTERCAMBIO
			SubPBC01_04	PROCESO TÉCNICO
			SubPBC01_05	RECURSOS ELECTRÓNICOS
	PBC02	SERVICIOS BÁSICOS	SubPBC02_01	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO
			SubPBC02_02	PRÉSTAMO DOMICILIARIO
	PBC03	SERVICIOS ESPECIALIZADOS	SubPBC03_01	INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA
			SubPBC03_02	INFORMACIÓN ESPECIALIZADA, FORMACIÓN DE USUARIOS, APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
			SubPBC03_03	APOYO A LA DOCENCIA Y A LA INVESTIGACIÓN
			SubPBC03_04	BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

SOPORTE	PBS01	GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA UEx	SubPBS01_01	RECEPCIÓN Y PAGO DE FACTURAS
			SubPBS01_02	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PERSONAL EN BIBLIOTECAS CENTRALES
			SubPBS01_03	COBROS PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS
			SubPBS01_04	INCORPORACIÓN DE BECARIOS DE COLABORACIÓN
	PBS02	MANTENIMIENTO DE ESPACIOS, EQUIPOS E INSTALACIONES		
	PBS03	APERTURA EXTRAORDINARIA BIBLIOTECAS EN FIN DE SEMANA DURANTE EL PERIODO DE EXÁMENES		

9.8. Cuadro de indicadores

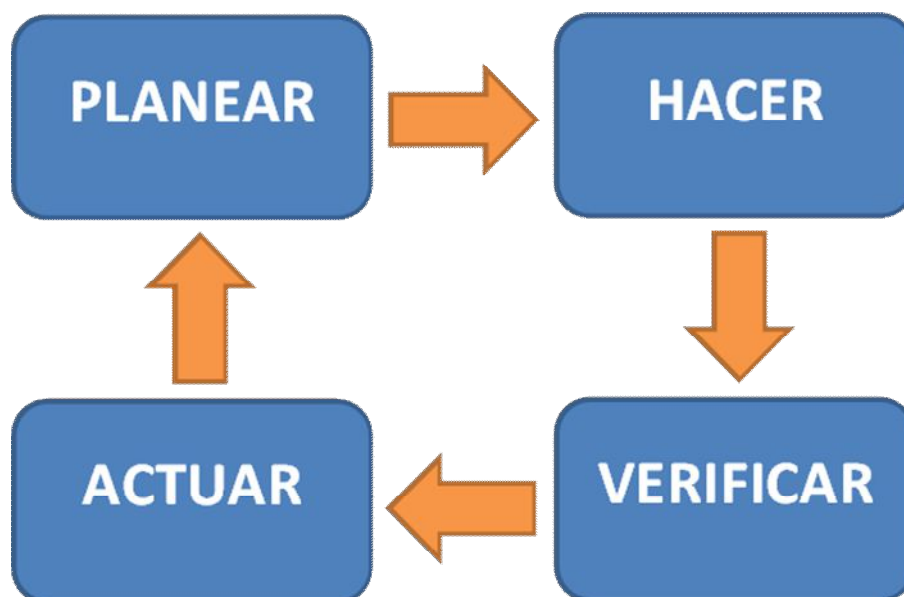
Los indicadores permiten a la Biblioteca Universitaria, a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación, evaluar y verificar periódicamente el cumplimiento de los objetivos establecidos.



Los indicadores están definidos y establecidos en cada uno de los procesos y subprocesos del Servicio y son de dos tipos:

- **Indicadores de seguimiento del desarrollo de los procesos:** que serán aquéllos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso o subproceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.
- **Indicadores de resultados:** que serán aquéllos relacionados directamente con la finalidad y la misión propia de la Biblioteca Universitaria y que medirán el grado de eficacia o el impacto directo sobre el usuario.

La Dirección del Servicio será la responsable de velar por que se midan y se analicen los resultados de los indicadores marcados en los procesos, así como de que se apliquen estrategias de mejora continua según los resultados de los mismos.

Tal y como se expresa en el gráfico siguiente la Biblioteca Universitaria busca implantar, de este modo, el modelo de evaluación y mejora continua.



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO SBAD-CA-002	

De los indicadores diseñados en los procesos se estudiarán los siguientes, que se dividen en dos grandes bloques:

- *Indicadores asignados a cada uno de los procesos.*
- *Indicadores generales que afectarán transversalmente a la toma de decisiones.*

En este sentido, todos los procesos que conforman parte del sistema de garantía interna de calidad tienen definidos los mecanismos necesarios para que, anualmente, se haga un seguimiento y actualización de los mismos. Ambos documentos, la memoria final y las propuestas de mejora, deberán ser refrendados y aprobados por el Consejo Asesor, enviándose una copia a la UTEC.

Con este proceso aseguramos, tal y como se ha comentado antes, un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad definidos, y en caso de producirse desviaciones con respecto a los mismos, se analizarán las causas y se buscarán soluciones. Las propuestas, los cambios y las actualizadas aprobados podrán afectar a cualquiera de los cuatro niveles de documentación establecidos en el SIGC.



• INDICADORES DE LOS PROCESOS:

TIPO PROCESO	INDICADOR	DEFINICIÓN	CÁLCULO	CÓDIGO
CLAVE	Monografías (papel, audiovisual y electrónica) por usuario	Relación entre el número total de ejemplares de monografía y el número total de usuarios propios	$\frac{\text{Número total de ejemplares de monografías}}{\text{Número total de usuarios propios}}$	IN003_PBC01
CLAVE	Títulos de revistas vivas (papel y electrónica) por investigador	Relación entre el número total de títulos de revistas vivas y el número total de investigadores	$\frac{\text{Número total de títulos de revistas vivas}}{\text{Número total de investigadores}}$	IN006_PBC01
CLAVE	Tasa de donación e intercambio (monografías) sobre total de adquisiciones	Relación porcentual entre el total de adquisiciones anuales y el total de donaciones e intercambios anuales de monografías papel	$\frac{(\text{Número total de donaciones e intercambios anuales})}{\text{Número total de adquisiciones anuales}} \times 100$	IN009_PBC01
CLAVE	Tasa de gasto en bibliografía recomendada	Relación porcentual entre el gasto total en adquisiciones anuales y el gasto total en bibliografía recomendada	$\frac{(\text{Gasto total en bibliografía recomendada})}{\text{Gasto total en adquisiciones anuales}} \times 100$	IN010_PBC03
CLAVE	Tasa de rotación de la colección	Relación porcentual entre el total de préstamos anuales y el total de documentos susceptibles de préstamo	$\frac{(\text{Total de préstamos anuales})}{\text{Total de documentos susceptibles de préstamo}} \times 100$	IN011_PBC02
CLAVE	Tasa de rotación de la colección de ocio	Relación porcentual entre el total de préstamos anuales del Club de Lectura y el total de documentos del Club de Lectura	$\frac{(\text{Total de préstamos anuales Club de Lectura})}{\text{Total de documentos Club de Lectura}} \times 100$	IN012_PBC02
CLAVE	Tasa de rotación de la bibliografía recomendada	Relación porcentual entre el total de préstamos anuales de bibliografía recomendada y el total de documentos de bibliografía recomendada	$\frac{(\text{Total de préstamos anuales bibliografía recomendada})}{\text{Total de documentos bibliografía recomendada}} \times 100$	IN013_PBC03
CLAVE	Gasto en recursos de información por usuario	Relación entre el gasto anual en recursos de información y el número total de usuarios propios	$\frac{\text{Gasto anual en recursos de información}}{\text{Número total de usuarios propios}}$	CM IN019_PBC01
CLAVE	Gasto en revistas por investigador	Relación entre el gasto anual en revistas (p+e) y el número total de investigadores	$\frac{\text{Gasto anual en revistas}}{\text{Número total de investigadores}}$	IN020_PBC01
CLAVE	Coste medio del préstamo	Relación entre el gasto anual en monografías papel y el número total de préstamos al año	$\frac{\text{Gasto anual en monografías papel}}{\text{Número total de préstamos}}$	CM IN021_PBC02
CLAVE	Tasa de adquisición en recursos de información electrónica	Relación porcentual entre el gasto anual en recursos de información electrónica y el gasto anual en recursos de información	$\frac{(\text{Gasto anual en recursos de información electrónica})}{\text{Gasto anual en recursos de información}} \times 100$	IN022_PBC01



CLAVE	Gasto en recursos de información electrónica por uso	Relación entre el gasto anual en recursos de información electrónica y el número total de descargas y consultas anuales a recursos de información electrónica	<i>Gasto anual en recursos de información electrónica / Número total de descargas y consultas anuales a recursos de información electrónica</i>	CM IN023_PBC01
CLAVE	Gasto en recursos de información electrónica por usuario	Relación entre el gasto anual en recursos de información electrónica y el número total de descargas y número total de usuarios propios	<i>Gasto anual en recursos de información electrónica / Número total de usuarios propios</i>	IN024_PBC01
CLAVE	Tasa de adquisición para investigación	Relación porcentual entre el gasto total anual en adquisiciones y el gasto anual con cargo a Departamentos y a Proyectos de Investigación	<i>(Gasto anual en adquisiciones con cargo a Departamentos y Proyectos Inv. / Gasto anual total en adquisiciones) X100</i>	IN026_PBC01
CLAVE	Tasa de adquisición para estudio	Relación porcentual entre el gasto total anual en adquisiciones y el gasto anual en manuales y/o bibliografía recomendada	<i>(Gasto anual en adquisiciones para manuales y bibliografía recomendada/ Gasto anual total en adquisiciones) X100</i>	CM IN027_PBC01
CLAVE	Tiempo medio de puesta a disposición	Tiempo medio entre recepción del pedido y la disponibilidad del ejemplar	Σ días entre recepción de pedidos y creación de registros de ejemplar / Número total de ejemplares anuales	IN029_PBC01
CLAVE	Tasa de cancelaciones	Relación porcentual entre el total de órdenes de pedido cursadas anualmente y el número de órdenes canceladas	<i>(Total órdenes de pedido canceladas / Total órdenes de pedido cursadas anualmente) X100</i>	IN030_PBC01
CLAVE	Tasa de concentración de pedidos sobre cartera de proveedores	Relación porcentual entre total de proveedores en cartera y número de proveedores con pedidos en el año en curso	<i>(Número de proveedores con pedidos en año en curso/ Total proveedores en cartera) X100</i>	IN031_PBC01
CLAVE	Tasa de PIB servido finalizado con éxito	Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB recibidas y el número de PIB servido con éxito	<i>(Número total de PIB servido con éxito/ Total peticiones de PIB recibidas anualmente) X100</i>	IN032_PBC02
CLAVE	Tasa de PIB solicitado finalizado con éxito	Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB solicitadas y el número de PIB recibido con éxito	<i>(Número total de PIB recibido con éxito/ Total peticiones de PIB solicitadas anualmente) X100</i>	IN033_PBC02
CLAVE	Tasa de respuesta en peticiones PIB	Relación porcentual entre el total de peticiones de PIB recibidas y el número de peticiones respondidas en menos de 6 días	<i>(Número total de PIB respondido en menos de 6 días / Total peticiones de PIB recibidas anualmente) X100</i>	CM IN034_PBC02
CLAVE	Accesos a la biblioteca por días de apertura anual	Relación entre el número total de entradas anuales y el número anual de días de apertura	<i>Total de entradas anuales a la Biblioteca / Número anual de días de apertura</i>	IN035_PBS02
CLAVE	Entradas a la biblioteca por total usuarios	Relación entre el número total de accesos anuales a la Biblioteca y el número total de usuarios propios	<i>Nº total de entradas anuales a la Biblioteca / Número total de usuarios propios</i>	CM IN038_PBS02



CLAVE	Préstamos por usuario	Relación entre el número total de préstamos anuales y el número total de usuarios propios	$\frac{\text{Número total de préstamos anuales}}{\text{Número total de usuarios propios}}$	IN039_PBC02
CLAVE	Descargas de material electrónico por usuario	Relación entre el número total de descargas anuales y el número total de usuarios propios	$\frac{\text{Número total de descargas anuales}}{\text{Número total de usuarios propios}}$	IN043_PBC03
CLAVE	Media de documentos electrónicos descargados por investigador	Relación entre el número total de investigadores y el total de descargas de documentos electrónicos	$\frac{\text{Total de descargas anuales de documentos electrónicos}}{\text{Número total de investigadores}}$	IN044_PBC01
CLAVE	Media de PIB por investigador	Relación entre el número total de peticiones PIB y el número total de investigadores	$\frac{\text{Número total de PIB solicitados}}{\text{Número total de investigadores}}$	IN045_PBC02
CLAVE	Media de registros de curso por asignatura Grado y Máster	Relación entre el número de asignaturas Grado y Máster y el número total de registros de curso	$\frac{\text{Número total de registros de curso}}{\text{Número total de asignaturas Grado y Máster}}$	IN046_PBC03
CLAVE	Tasa de actividades formativas aceptadas por el SOFD	Relación porcentual entre el número total de actividades formativas propuestas al SOFD y el número de actividades aceptadas	$\left(\frac{\text{Número de actividades formativas aceptadas}}{\text{Número total de actividades formativas propuestas al SOFD}}\right) \times 100$	IN047_PBC03
CLAVE	Tasa de actividades formativas realizadas en el SOFD	Relación porcentual entre el número total de actividades aceptadas por el SOFD y el número de actividades realizadas	$\left(\frac{\text{Número de actividades formativas realizadas}}{\text{Número total de actividades formativas aceptadas por el SOFD}}\right) \times 100$	IN048_PBC03
CLAVE	Tasa de respuesta a la formación reglada	Relación porcentual entre el número de asistentes y el total de plazas ofertadas de formación reglada	$\left(\frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Número total de plazas ofertadas de formación reglada}}\right) \times 100$	IN049_PBC03
CLAVE	Valoración global media de los talleres SOFD impartidos	Relación entre la suma de valoraciones obtenidas y el número total de talleres impartidos	$\frac{\Sigma \text{valoraciones obtenidas en los talleres}}{\text{Número total de talleres impartidos}}$	IN051_PBC03
CLAVE	Tasa de asistencia a cursos de formación ofertados	Relación porcentual entre el número total de usuarios y el número de asistentes a cursos de formación ofertados	$\left(\frac{\text{Número de asistentes a formación ofertada}}{\text{Número total de usuarios}}\right) \times 100$	CM IN053_PBC03
CLAVE	Tasa de formación reglada	Relación porcentual entre el número total de actividades de formación anual y el número de actividades de formación reglada	$\left(\frac{\text{Número de actividades de formación reglada}}{\text{Número total de actividades de formación anual}}\right) \times 100$	IN055_PBC03
CLAVE	Acciones de mejora como resultado de quejas o sugerencias recibidas		<i>dato directo</i>	IN063_PBE01
CLAVE	Índice de satisfacción encuesta alumnos		<i>dato directo</i>	CM IN067_PBE01
CLAVE	Índice satisfacción encuesta PDI		<i>dato directo</i>	CM IN068_PBE01
CLAVE	Tasa de acciones finalizadas	Relación entre las acciones propuestas y las finalizadas	$\left(\frac{\text{Total acciones finalizadas}}{\text{Total acciones propuestas}}\right) \times 100$	CM IN069_PBE01



CLAVE	Número de documentos prestados no devueltos.	Total de documentos registrados en el sistema en estado "retraso-reclamación"	<i>dato directo</i>	IN072_PBC02
CLAVE	Total de quejas agrupadas por temática	Total de quejas por tipo de incidencia	<i>dato directo</i>	IN074_PBS03
CLAVE	Tasa de apertura por curso	Relación porcentual entre el número de días que abre la biblioteca y el total de días del año	$(N^{\circ} \text{ días abierto} / N^{\circ} \text{ días del año}) \times 100$	IN075_PBS03
ESTRATÉGICO	Tasa de participación en grupos de mejora	Relación porcentual entre el total de trabajadores implicados en grupos de mejora y el total de personal plantilla	$(\text{Número total de trabajadores implicados en grupos de mejora} / \text{Número total de trabajadores en plantilla}) \times 100$	IN001_PBE01
ESTRATÉGICO	Visitas web por usuario	Relación entre el número total de visitas anuales a la página web de la Biblioteca y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de visitas anuales a la web} / \text{Número total de usuarios propios}$	CM IN040_PBE02
ESTRATÉGICO	Consultas al catálogo por usuario	Relación entre el número total de consultas anuales al catálogo y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de consultas anuales al catálogo} / \text{Número total de usuarios propios}$	CM IN041_PBE02
ESTRATÉGICO	Tasa de acceso virtual	Relación porcentual entre el número total de visitas anuales virtuales sobre el total de visitas anuales	$(\text{Total de visitas virtuales} / \text{Número total de vistas}) \times 100$	IN042_PBE02
ESTRATÉGICO	Número de seguidores Facebook		<i>dato directo</i>	IN059_PBE03
ESTRATÉGICO	Número de seguidores Twitter		<i>dato directo</i>	IN061_PBE03
ESTRATÉGICO	Índice Klout actual		<i>dato directo</i>	CM IN062_PBE03
SOPORTE	Metros cuadrados por usuario	Relación entre el número total metros cuadrados y el número total de usuarios propios	$\text{Número total de metros cuadrados} / \text{Número total de usuarios propios}$	IN014_PBS02
SOPORTE	Estudiantes por puesto de lectura	Relación entre el número total de estudiantes y el número total de puestos de lectura	$\text{Número total de estudiantes} / \text{Número total de puestos de lectura}$	IN015_PBS02
SOPORTE	Estudiantes de ciclo básico (1º y 2º) o grado por puesto de trabajo en grupo	Relación entre el número total de estudiantes de ciclo básico o grado y el número total de puestos de trabajo en grupo	$\text{Número total de estudiantes ciclo básico o grado} / \text{Número total de puestos de trabajo en grupo}$	IN016_PBS02
SOPORTE	Entradas a la biblioteca por días de apertura extraordinaria (fines de semana y festivos)	Relación entre el número total de entradas anuales y el número total de días de apertura extraordinaria	$\text{Total de entradas anuales a la Biblioteca} / \text{Número total de días de apertura extraordinaria}$	IN036_PBS03
SOPORTE	Tasa de ocupación en días de ampliación horaria	Relación porcentual entre el número de puestos ocupados en días de ampliación horaria y el total de puestos ofertados	$(\text{Número de puestos ocupados} / \text{Número total de puestos}) \times 100$	IN037_PBS03



● INDICADORES GENERALES:

TIPO INDICADOR	INDICADOR	DEFINICIÓN	CÁLCULO	CÓDIGO
GENERALES	Tasa de sugerencias relacionadas con competencias bibliotecarias	Relación porcentual entre el número total de sugerencias y el número de sugerencias relacionadas con la competencia bibliotecaria	$(\text{Número de sugerencias relacionadas con la competencia bibliotecaria} / \text{Número total de sugerencias}) \times 100$	IN078_GENERALES
GENERALES	Tasa de concentración de PIB pedidos por biblioteca	Relación porcentual entre total de pedidos anuales del Servicio y el número de pedidos de una biblioteca	$(\text{Número total de pedidos de una biblioteca} / \text{Total pedidos Servicio anualmente}) \times 100$	IN093_GENERALES
GENERALES	Tasa de concentración de PIB solicitado por biblioteca	Relación porcentual entre total de PIB solicitado por Servicio y el número de PIB solicitado por una biblioteca	$(\text{Número total de PIB solicitado por una biblioteca} / \text{Total PIB solicitado por Servicio anualmente}) \times 100$	IN094_GENERALES
GENERALES	Gasto medio por usuario	Relación entre el gasto anual total del Servicio de Biblioteca y el número total de usuarios propios	$\text{Gasto anual total Servicio de Biblioteca} / \text{Número total usuarios propios}$	CM IN096_GENERALES
GENERALES	Tasa de quejas por usuarios propios	Relación porcentual entre el número de usuarios propios y el número total de quejas	$(\text{Número total de quejas anuales} / \text{Número total de usuarios propios}) \times 100$	CM IN099_GENERALES
GENERALES	Tasa de sugerencias relacionadas con mejoras tecnológicas	Relación porcentual entre el número total de sugerencias y el número de sugerencias relacionadas con mejoras tecnológicas	$(\text{Número de sugerencias relacionadas con mejoras tecnológicas} / \text{Número total de sugerencias}) \times 100$	IN079_GENERALES
GENERALES	Media de usuarios por trabajador plantilla	Relación entre el número total de usuarios propios y el número total de trabajadores (jornadas completas)	$\text{Número total de usuarios propios} / \text{Número total plantilla}$	CM IN080_GENERALES
GENERALES	Media de cursos de formación de usuarios por trabajador formador	Relación entre el número total de cursos de formación de usuarios impartidos anualmente y el número total de formadores	$\text{Número total de cursos de formación de usuarios} / \text{Número total de formadores}$	IN081_GENERALES
GENERALES	Tasa de cursos impartidos al personal con formadores de la propia plantilla	Relación porcentual entre número de cursos impartidos al personal anualmente y el número de cursos impartidos al personal por formadores de la propia plantilla	$(\text{Número total de cursos impartidos al personal por formadores propios} / \text{Número total de cursos impartidos al personal anualmente}) \times 100$	IN082_GENERALES
GENERALES	Media de entradas por trabajador puesto base de atención Sala	Relación entre el número total de entradas anuales a la Biblioteca y el número total trabajadores puesto base de atención Sala	$\text{Número total de entradas anuales} / \text{Número total de trabajadores puesto base de atención Sala}$	IN083_GENERALES



GENERALES	Media de monografías ingresadas al año (compra y donación) por trabajador plantilla en adquisiciones	Relación entre el número total de monografías ingresadas y el número total trabajadores de plantilla en tareas de adquisición	$\frac{\text{Número total de monografías ingresadas}}{\text{Número total de trabajadores en Adquisiciones}}$	IN084_GENERALES
GENERALES	Media de documentos vaciados en Dialnet por trabajador plantilla vaciador	Relación entre el número total de documentos anuales vaciados en Dialnet y el número total de trabajadores vaciadores	$\frac{\text{Número total de documentos anuales vaciados en Dialnet}}{\text{Número total de trabajadores vaciadores}}$	IN085_GENERALES
GENERALES	Media de revistas vivas papel por trabajador plantilla en hemeroteca	Relación entre el número total de revistas vivas papel y el número total de trabajadores en hemeroteca	$\frac{\text{Número total de revistas vivas papel}}{\text{Número total de trabajadores hemeroteca}}$	IN086_GENERALES
GENERALES	Media de préstamos por trabajador puesto base en atención Sala	Relación entre el número total de préstamos anuales y el número total de trabajadores puesto base en atención Sala	$\frac{\text{Número total de préstamos anuales}}{\text{Número total de trabajadores puesto base en atención Sala}}$	IN087_GENERALES
GENERALES	Media de documentos catalogados por Ayudante	Relación entre el número total de documentos catalogados anualmente y el número total de Ayudantes plantilla	$\frac{\text{Número total de documentos catalogados anualmente}}{\text{Número total de Ayudantes plantilla}}$	IN088_GENERALES
GENERALES	Media de solicitudes de PIB (solicitado + servido) por trabajador en PIB	Relación entre el total de solicitudes anuales de PIB (solicitado + servido) y el número total de trabajadores en PIB	$\frac{\text{Número total de solicitudes anuales PIB (solicitado + servido)}}{\text{Número total de trabajadores en PIB}}$	IN089_GENERALES
GENERALES	Tasa de personal en atención Sala sobre total plantilla	Relación porcentual entre el total de personal en atención Sala y el total de personal plantilla	$\left(\frac{\text{Número total de personal en atención Sala}}{\text{Número total personal plantilla}}\right) \times 100$	IN090_GENERALES
GENERALES	Media de órdenes de pedido cursadas al año por trabajador que cursa pedidos	Relación entre el número total de órdenes de pedido anuales y el número total de trabajadores realizando órdenes de pedido	$\frac{\text{Número total de órdenes de pedido anuales}}{\text{Número total de trabajadores reales}}$	IN091_GENERALES
GENERALES	Gasto en personal por estudiante	Relación entre el gasto anual en personal y el número de estudiantes	$\frac{\text{Gasto anual en personal}}{\text{Número total de estudiantes}}$	IN095_GENERALES