

**Anexo 4:**

**Protocolo para la elaboración  
del Informe de Evaluación  
Externa**

Este protocolo tiene como objetivo ofrecer un modelo al Comité de Evaluación Externa, en su tarea de elaborar el Informe de Evaluación Externa, como resultado del estudio del Informe de Autoevaluación. Constituye una base útil a la hora de recoger la valoración obtenida en cada uno de los criterios. Se propone un informe estructurado en dos secciones bien diferenciadas:

**Introducción.** Se ha de incluir la composición del Comité de Evaluación Externa, y una breve descripción y valoración de los miembros del Comité de Autoevaluación y del trabajo realizado por los mismos.

**Evaluación de la biblioteca.** En este apartado se han de valorar los puntos fuertes y áreas de mejora que previamente ha establecido el Comité de Autoevaluación en el Informe de Autoevaluación para cada uno de los subcriterios que componen los nueve criterios a evaluar. Para cada uno de éstos, el Comité de Evaluación Externa ha de establecer una valoración con el fin de cotejar lo reflejado por el Comité de Autoevaluación, acompañado de las evidencias (tanto las encontradas en la visita como en el estudio previo a la misma) que estimen oportunas aportar para evidenciar sus valoraciones.

Además, el Comité Externo podrá añadir aquellos puntos fuertes o áreas de mejora que haya detectado durante la realización de la evaluación (acompañado de sus evidencias correspondientes), así como aquellos comentarios / observaciones que considere oportunos.

# **INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA**

Biblioteca evaluada: Sede central de la Biblioteca de la UNED (No Centros Asociados)

Universidad: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Presidente del Comité de Evaluación Externa: ANA ISABEL EXTREMEÑO PLACER

Dirección: C/ Río Tajuña, 34, 28529 Rivas Vaciamadrid (Madrid)

Teléfono: 91.666.55.44

Dirección de correo electrónico: [ana.extre@uah.es](mailto:ana.extre@uah.es)

## 1. Introducción

### Composición del Comité.

D. Miguel **SANTAMARÍA LANCHO**, Vicerrector de Calidad e Innovación Docente y Presidente del Comité.

D. Enrique **MORENO GONZÁLEZ**, Director Técnico de Calidad.

Da Ma Jesús **LÓPEZ MANZANEDO**, Directora de la Biblioteca.

D. Enrique **CANTERA MONTENEGRO**, Decano de la Facultad de Geografía e Historia.

D. Jesús Senén **DURAND ALEGRÍA**, Director del Departamento de Ciencias Analíticas. Facultad de Ciencias.

Da Isabel **CALZAS GONZÁLEZ**, Coordinadora de Tecnologías y Sistemas de la Biblioteca.

D. José **BURGOA ABARCA**, Coordinador de Bibliotecas de Centros Asociados.

Da Rosa **SÁNCHEZ FERNÁNDEZ**, Jefe de Sección de la Biblioteca de Psicología.

Da Teresa **MERELO DE LAS PEÑAS**, Jefe de Sección de Proceso Técnico de la Biblioteca.

Da Ma Elvira **LARIOS FUERTES**, Jefe de Sección de Calidad.

Da Carmen **ARÁNEGA PARDO**, Alumna de tercer ciclo.

D. Héctor D. **SIRVENT MESÓN**, Alumno de primer ciclo.

### Plan de trabajo. Incidencias.

El plan de trabajo presentado por el comité de autoevaluación ha sido diseñado con gran exhaustividad y precisión; así mismo, se ha llevado a cabo con gran exactitud y colaboración por parte de sus miembros. Los criterios Liderazgo y Política y Estrategia han sido trabajados íntegramente por los miembros del CEI y para el resto de los

criterios se tomó la decisión de que algunos criterios fueran analizados por grupos de trabajo internos compuestos por personal de todas las Escalas y Grupos de la Biblioteca, que se ofrecieron voluntarios para trabajar en los mismos, coordinados por un miembro del Comité Interno. La labor realizada estuvo en todo momento organizada y consensuada a través de diversas reuniones de trabajo con un calendario previamente establecido.

No ha habido ninguna incidencia.

### **Valoración de la composición y método de trabajo del Comité de Autoevaluación.**

La composición del comité de Autoevaluación ha sido correcta, aunque se echa en falta una mayor representatividad del personal base de la Biblioteca, si bien éste ha trabajado intensamente en la elaboración del informe a través de unos grupos de trabajo, cuya pertenencia ha sido voluntaria, en la que su participación ha sido clave para el desarrollo del proceso. Es destacable la buena colaboración por parte del alumnado.

La metodología de trabajo ha sido adecuada y eficaz estando en todo momento a disposición de los miembros del comité y grupos de trabajo a través de una buena plataforma de comunicación muy bien estructurada. Los plazos se han cumplido correctamente.

En lo que respecta a los aspectos formales del informe, la redacción del mismo ha sido muy cuidada. La introducción es muy completa y aclaratoria de todos los aspectos relevantes de la Biblioteca. Los datos obtenidos han sido apoyados por una serie de indicadores muy exhaustivos y bien trabajados.

El desarrollo del proceso de evaluación ha sido comunicado correctamente a toda la comunidad universitaria, prueba de ello es la recepción de sugerencias sobre el mismo.

Este comité ha valorado positivamente el que la Biblioteca se haya evaluado por iniciativa propia, siendo, además, el primer servicio dentro de la UNED que se evalúa.

Así como la formación por parte de varios miembros del Comité de Autoevaluación en procesos de calidad constatada por la asistencia a cursos.

Todas las audiencias mantenidas han evidenciado una actitud positiva ante los resultados del proceso y la convicción en la implicación del equipo de gobierno.

## 2. Evaluación de la biblioteca

### 1. LIDERAZGO

#### 1.1 Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos, y actúan como modelo de referencia de una cultura de excelencia.

##### Aspectos a valorar

- Desarrollar la misión, visión y cultura de la biblioteca en el contexto de la universidad y de la sociedad del conocimiento.
- Desarrollar una cultura corporativa de la biblioteca, basada en unos principios éticos y valores que permitan alcanzar los objetivos en los plazos que determine la biblioteca.
- Revisar y mejorar la eficacia de su propio liderazgo.
- Apoyar e implicarse activa y personalmente en acciones y planes de mejora, estableciendo prioridades entre los mismos.
- Estimular y promover la delegación y asunción de responsabilidades por parte del personal, así como la creatividad e innovación.
- Fomentar la colaboración de la biblioteca con el resto de los servicios y sectores de la comunidad universitaria.

##### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Presencia del servicio de Biblioteca en los Estatutos de la Universidad (Art.203)	Positiva ya que representa una clara muestra de la presencia institucional de la Biblioteca.	Estatutos de la UNED (Art.203)
2. Reglamento de Biblioteca, aprobado en Junta de Gobierno de la Universidad, el 17 de diciembre de 1997, donde están articulados los órganos de gobierno de la Biblioteca. Como consecuencia del cambio estatutario se ha reformado el Reglamento de Biblioteca, estando actualmente pendiente de aprobación	Positiva. El nuevo reglamento es una buena ocasión para reflejar cuestiones más acordes con los retos de la integración al espacio europeo.	Reglamento de Biblioteca
3. Comisión de Biblioteca y Consejo de Dirección como órganos colegiados de la Biblioteca	Las competencias de la Comisión de Biblioteca están contempladas en los estatutos de la UNED pero actualmente sus actuaciones son muy escasas y poco efectivas. Existe un Consejo de Dirección (grupo de Responsables), de dudosa eficacia dada su amplitud	Estatutos de la UNED Sí constan actas de Comisión de Biblioteca Actas del Consejo de Dirección desde 2003

4. Representación de la Biblioteca en el Consejo de Gobierno de la Universidad y en la Comisión de Doctorado e Investigación	Positiva. Es otra manifestación de la presencia institucional de la Biblioteca.	Audiencias
5. Plan estratégico de la Biblioteca 2004-2006	Positiva.	Plan Estratégico de Biblioteca 2004-2006
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
1. Colaboración de la Biblioteca en proyectos transversales: E-Espacio UNED; WWW institucional...		Proyecto e-espacio UNED
2. La biblioteca es la imagen de la Universidad		El edificio en la publicidad institucional
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Elaborar la Carta de servicios y la Carta de derechos y deberes de los usuarios	El comité considera que esta mejora corresponde al apartado 1.3	
2. Incrementar la participación de todas las categorías de personal en los grupos y comisiones de trabajo	El comité considera que esta mejora corresponde al apartado 1.2	
3. Establecer mecanismos de revisión y medida de eficacia del liderazgo que permitan recoger sistemáticamente la opinión del personal, sugerencias y propuestas de mejora	Sería aconsejable mayor presencia y participación en órganos de representación institucionales	Las diferentes audiencias
4. Fomentar la cultura corporativa y de trabajo en equipo para fortalecer el liderazgo	El comité considera que esta mejora corresponde al apartado 1.2	
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Colaboración más activa entre la Biblioteca y un representante de cada Departamento.		Las diferentes audiencias
Puesta en marcha de grupos de mejora internos e institucionales.		Actas de las reuniones



<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>

**1.2 Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la biblioteca.**

**Aspectos a valorar**

- Asegurar el desarrollo, implantación y actualización de la política y estrategia definida para el servicio de biblioteca.
- Adecuar la estructura de la biblioteca para alcanzar los objetivos previstos.
- Garantizar el desarrollo idóneo de un sistema de gestión de procesos.
- Implantar procesos dirigidos a medir, revisar y mejorar los resultados clave de la biblioteca.
- Promover la creación de equipos de mejora y grupos de calidad e innovación dentro de la biblioteca que permitan implantar mejoras en los procesos.
- Impulsar la formación del personal en técnicas y procesos de gestión de calidad.

**PUNTOS FUERTES**

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Flexibilidad de la Biblioteca para adaptarse a los cambios, sus objetivos y estrategia. Existe un organigrama de la Biblioteca con competencias claramente definidas	Cumplimiento satisfactorio.  El organigrama responde a un modelo poco flexible, muy compartimentado que puede dificultar la asunción de nuevas tareas y objetivos	RPT de la Biblioteca de personal funcionario (BOE 13/2/2003 y rectificación BOE 12/6/2003) Organigrama de la Biblioteca
2. Delimitación de los procesos y existencia de manuales de procedimiento que permiten unificar los procesos a pesar de la existencia de dos campus	Positiva. Todo el personal tiene muy claras sus funciones y cómo llevarlas a cabo.	Manuales de procedimiento
3. Recogida sistemática de datos estadísticos de toda la actividad del servicio	Positiva. Aunque no se recaba de forma habitual la opinión de los usuarios de la biblioteca, la recogida de datos sobre su actividad se viene realizando sistemáticamente desde 1994.	Encuesta a profesores en 2001  Encuesta/informe sobre la colección y uso de revistas en papel. Junio 2005  Encuestas variadas para este proceso
4. Catálogo colectivo de la red de Bibliotecas de la UNED, compuesta por los servicios bibliotecarios centrales y 48 bibliotecas de Centros Asociados que trabajan con el mismo sistema de gestión bibliotecaria	Positiva y muy estimado por los usuarios.	Catálogo colectivo de la red de bibliotecas de la UNED
5. Plan de formación general de	Se cumple de manera satisfactoria aunque es mejorable.	Constatación de asistencia a cursos.

la UNED y posibilidad de organizar y solicitar cursos específicos		Comisión de Formación
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Los líderes tienen una actitud proactiva y son muy accesibles		Las diferentes audiencias
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Diseñar procesos dirigidos a medir, revisar y mejorar los resultados clave de la biblioteca	Se recomienda que todo el personal colabore en estas tareas.	Las diferentes audiencias
2. Crear grupos de mejora	Positiva.	Las diferentes audiencias
3. Desarrollar un Plan Estratégico desplegado a todos los niveles y con mecanismos de evaluación del grado de cumplimiento	Se recomienda seguir las directrices de Rebiún y las que imponen la integración en el Espacio Europeo.	Futuro Plan estratégico
4. Elaborar un Mapa de Procesos que facilite la gestión por procesos	Positiva.	Las diferentes audiencias. Manuales de procedimiento Necesidad de articular los diferentes procedimientos en un mapa común
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
La presentación de productos para información de usuarios.		Las audiencias han constatado su no existencia
Incrementar la participación de todas las categorías de personal en los grupos y comisiones de trabajo (proviene del 1.1.).		Constatada la demanda en las audiencias
Fomentar la cultura corporativa y de trabajo en equipo para fortalecer el liderazgo (proviene del 1.1)		Constatada la demanda en las audiencias
Elaborar un nuevo Organigrama que responda a un modelo organizativo más abierto y flexible, menos fragmentado. que permita asumir nuevos proyectos tanto internos como transversales		Constatada la necesidad en las diferentes audiencias
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

La Biblioteca de la UNED necesita abrirse más a la Institución y ofrecer toda su capacidad como Unidad Gestora de la Información Institucional. Y colaborara en proyectos transversales de diferente ámbito

## 1.3 Los líderes interactúan con usuarios, colaboradores y representantes de la sociedad.

### Aspectos a valorar

- Conocer, comprender y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios de la biblioteca.
- Fomentar y afianzar la colaboración con los colaboradores de consorcios y redes a las que pertenece, así como con instituciones y organismos externos.
- Establecer y fortalecer las relaciones entre la biblioteca y sus proveedores.
- Dar reconocimiento a personas y equipos de los grupos de interés, por su contribución a los resultados de la biblioteca.
- Participar en asociaciones profesionales, conferencias y seminarios con proveedores, colaboradores y otros representantes de la sociedad.
- Apoyar y participar en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente y la contribución de la biblioteca a la sociedad.

### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Planificación anual para la formación de usuarios	Se cumple de manera satisfactoria y está muy valorada por los usuarios aunque no siempre utilizan esa formación.	Comisión de Formación.  Actividades de atención y orientación: visitas guiadas, curso virtual de formación, vídeo sobre los servicios de Biblioteca, programas de televisión educativa de la UNED sobre la Biblioteca, etc.
2. Colaboración activa en todos los grupos de trabajo del Consorcio Madroño y en Grupos de trabajo de REBIUN (Línea estratégica 2)	La Biblioteca tiene una presencia muy activa y muy bien valorada.	Página web del consorcio madroño  Página web de REBIUN
3. Relación establecida con proveedores a través de concursos públicos (revistas en papel, revistas electrónicas y bases de datos)	Se realiza con los cauces correctos que demanda la Administración Pública.	Contratos de mantenimiento con diferentes proveedores (equipamiento informático, reprografía, etc.)  Contratos de suministro de Publicaciones periódicas y recursos electrónicos
4. Línea de comunicación constante con proveedores para nuevos productos y servicios	La Biblioteca está perfectamente informada de los productos y servicios de interés lo que redundará en una buena actualización de fondos y servicios	Las diferentes audiencias

<p>5. La Biblioteca es depositaria de toda la producción bibliográfica y audiovisual de la Universidad</p>	<p>Punto de especial importancia tratándose de una Universidad no presencial. Se recomienda mayor apoyo al material audiovisual. Es importante en la medida que agiliza los trámites de compra</p>	<p>Constatado en la visita a las instalaciones. Constatado en los contenidos del proyecto e-espacio UNED Constatado en la visita</p>
<p>6. Posibilidad de compra de publicaciones en línea mediante tarjeta de crédito con cargo a Biblioteca</p>	<p>Positiva.</p>	
<p>7. Colaboración estrecha con la empresa Sirsi, que suministra el sistema de gestión bibliotecaria para mejora de versiones, nuevos productos, nuevos servicios, mejoras del sistema, etc.</p>	<p>La presencia de la Biblioteca en diferentes foros es activa lo que denota una buena predisposición de los líderes a la visibilidad de la misma.</p>	<p>Actas de congresos</p>
<p>8. Asistencia a congresos, jornadas, asociaciones profesionales e intervenciones en congresos, seminarios, mesas redondas, foros de discusión, etc.</p>	<p>Positiva.</p>	<p>Constatado en la visita a las instalaciones</p>
<p>9. Apoyo a actividades de protección del medio ambiente mediante la habilitación en la Biblioteca de contenedores de reciclaje de todo tipo: papel, cartuchos de toner, vidrio, cartones, envases, pilas, recogida de ropa, etc.</p>		

<b>Comité de Evaluación Externa</b>	<b>Evidencias</b>
-------------------------------------	-------------------

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
------------------------	--	--

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Mejorar el programa de formación, dada la baja participación de los usuarios en</p>	<p>Positiva. Se recomienda un seguimiento continuo y mayor difusión.</p>	<p>Comisión de Formación. Las diferentes audiencias.</p>

las sesiones de formación, intentar otras líneas de formación continua (formación en línea, tutoriales sencillos, cursos virtuales) y establecer un plan de formación completo, variado, personalizado por tipos de usuarios y especializado por áreas de conocimiento y que se incluya en los Planes de estudio de la Universidad, tal como ya está implantado en la Facultad de Psicología

2. Establecer canales de comunicación, continuos, específicos y solventes para mejorar la comunicación con los usuarios y crear grupos mixtos de mejora, grupos de opinión; elaborar encuestas de satisfacción y estudios de usuarios, puesto que no existe un mecanismo sistemático que permita conocer sus necesidades y expectativas

Se recomienda que los canales de comunicación sean sometidos a continuos seguimientos y que todos los grupos implicados intervengan de una manera activa, tanto horizontal como verticalmente.

Las audiencias diferentes

Comité de Evaluación Externa	Evidencias
La presentación de productos para información de usuarios.	Se ha constatado esa necesidad en las audiencias
Elaborar la Carta de servicios y la Carta de derechos y deberes de los usuarios (proviene del 1.1)	
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>	

## 1.4 Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la biblioteca.

### Aspectos a valorar

- Comunicar personalmente la misión, visión, valores, objetivos y planes de la biblioteca a las personas que la integran.
- Ser accesibles al personal de la biblioteca.
- Incentivar al personal de la biblioteca para participar en actividades de mejora y apoyarlos en la consecución de metas y objetivos.
- Dar reconocimiento oportuna y adecuadamente a la labor del personal y de los equipos de mejora en los ámbitos de la biblioteca.

### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Comunicación fluida con el personal de la Biblioteca. Todo el personal dispone de cuenta de correo electrónico	Es muy efectiva y utiliza canales tanto directos y personales como por otros medios.	Intranet de biblioteca
2. Comunicación por correo electrónico a todo el personal sobre cualquier novedad de interés	Los líderes son conscientes de la importancia de estar al día en cualquier aspecto que mejore el servicio.	Constatado en las audiencias Intranet de biblioteca
3. Intranet, en la que se incluye toda la información disponible sobre la Biblioteca y a la que tiene acceso toda su plantilla	Cumplimiento satisfactorio. Canal eficaz	Intranet de biblioteca Constatado en las audiencias
4. Reuniones frecuentes con los Jefes de Unidades, Secciones y Servicios y trabajo en comisiones formadas por los responsables y la dirección de la Biblioteca	Se cumple de manera satisfactoria aunque se echa en falta reuniones menos jerarquizadas y que den cabida a todo el personal, independientemente de su categoría profesional.	Constatado en las audiencias
5. Agradecimiento al personal por colaboraciones o actividades que inciden en la mejora de los servicios de Biblioteca	Se cumple sistemáticamente. Se recomienda que el agradecimiento redunde en implicación del personal en cuestiones determinadas y en compartir las responsabilidades.	Constatado en las audiencias
6. Promoción y formación continua del personal de Biblioteca por medio de cursos de formación de todo tipo y de preparación para las	Buena implicación de los líderes. Se recomienda formación más especializada de acuerdo a los perfiles profesionales del personal.	Plan de Formación de la Universidad



oposiciones a cualquier Cuerpo o Escala		
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Realizar encuestas periódicas de clima laboral	Positiva y necesaria para mantener el buen clima que se ha detectado.	Las diferentes audiencias
2. Mejorar los mecanismos de incentivo y reconocimiento del personal	Positiva. Ha de realizarse de manera continua.	Las diferentes audiencias
3. Formar específicamente al personal de nuevo ingreso en la Sección de Atención a Usuarios	Positiva. Es una muestra del conocimiento de los líderes en las cuestiones más débiles.	Las diferentes audiencias. Plan de Formación de la Universidad
4. Promover la participación de todo el personal en grupos de trabajo y grupos de mejora	Positiva e importante de cara a la adaptación al espacio europeo.	Las diferentes audiencias
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Plan de formación del personal en competencias y habilidades		Plan de Formación de la Biblioteca incluido en el Plan de formación de la Universidad
Constituir grupos de trabajo transversales		Demandado en las audiencias Actas de los grupos de trabajo
Establecer un sistema periódico de evaluación del personal en el que se ayude a detectar las necesidades y expectativas tanto a nivel personal como profesional		Documentos de evaluación
Reuniones de trabajo menos jerarquizadas en las que participe personal de diferentes niveles y adscripciones		Actas de las reuniones
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		



<b>1.5 Los líderes impulsan el cambio en la biblioteca.</b>		
<b>Aspectos a valorar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender los fenómenos internos y externos que impulsan el cambio en la biblioteca.</li> <li>• Identificar y priorizar los cambios que son necesarios introducir en la biblioteca, en el modelo de organización y en sus relaciones externas.</li> <li>• Liderar el desarrollo de los planes de cambio y gestionar su implantación.</li> <li>• Garantizar la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para el cambio.</li> <li>• Comunicar los cambios y la razón de los mismos al personal de la biblioteca y otros grupos de interés.</li> <li>• Apoyar y delegar en el personal para que se responsabilice de la gestión del cambio.</li> <li>• Medir y revisar la eficacia de los cambios y compartir los conocimientos obtenidos.</li> </ul>		
<b>PUNTOS FUERTES</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Actitud favorable al cambio tecnológico, introducción de nuevos soportes y servicios a los usuarios. En general, se estimula aquello que suponga una mejora o modernización en el servicio	Cumplimiento satisfactorio. Tiene el apoyo institucional aunque hay carencia de infraestructuras informáticas.	Plan tecnológico de la Biblioteca 2004-2006
2. Se proponen cambios organizativos y mejoras en la RPT	Es una necesidad que va unida a la modificación y adaptación del organigrama	Relación de Puestos de Trabajo
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Buena posición de la Biblioteca por su pertenencia a REBIUN y MADROÑO, para detectar las necesidades de futuro		
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Establecer mecanismos para garantizar la inversión, los recursos y el apoyo institucional	Los líderes cuentan con un reconocimiento institucional que debe ser aprovechado.	Las diferentes audiencias.
2. Establecer mecanismos para medir y revisar la eficacia de los cambios	Positiva. Ha de realizarse de forma continuada.	Las diferentes audiencias
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Establecimiento de contratos-programa con Gerencia en función del cumplimiento de Objetivos		

Establecer un Plan de Comunicación ágil y eficaz para comunicar los cambios al personal y otros grupos de interés	
Analizar organización actual y plantear un nuevo modelo organizativo más flexible y menos compartimentado	
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>	

## 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

### 2.1 La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

#### Aspectos a valorar

- Se efectúa la recogida y análisis de la información de forma sistemática con el fin de delimitar su ámbito de actuación, a corto, medio y largo plazo.
- Se comprenden y analizan las ideas, sugerencias, necesidades y expectativas de los usuarios, personal, colaboradores y de la sociedad en general, a fin de anticiparse a sus demandas
- Se conoce el nivel de satisfacción de los usuarios, así como sus opiniones sobre los productos y servicios.

#### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Plan estratégico 2004-2006, emanado del Consejo de Dirección de la Biblioteca	Positiva	Plan estratégico 2004-2006
2. La colección se forma con las peticiones de los profesores, las decisiones consorciadas en Comisión Técnica del Consorcio Madroño y la adquisición de bibliografía básica y recomendada	Positiva	Constatado en las audiencias
3. Evaluación sobre calidad de la colección de revistas en papel en junio de 2005	Positiva aunque se echa en falta una evaluación más sistemática para establecer comparaciones	Encuesta/informe sobre la colección y uso de revistas en papel. Junio 2005
4. Consulta a los Departamentos sobre los nuevos productos en período de prueba antes de adquirirlos	Positiva	Constatado en las audiencias
5. Comisión de Biblioteca con participación de todos los grupos de interés: PDI, estudiantes y PAS	De las audiencias se deduce que la comisión de bibliotecas no es efectiva	Reglamento de la Biblioteca
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>

Estudios de uso de la colección de referencia	Estudios de uso de la colección de referencia	
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Abordar un Plan estratégico a corto, medio y largo plazo, basado en las expectativas de los grupos de usuarios y del personal	Positiva aunque debería abordarse a corto y medio plazo. Deberá tener en cuenta la adaptación al Espacio Europeo	Plan estratégico 2007-2010
2. Traducir en planes y acciones de mejora a partir de los datos recogidos	Positiva. Deberá tener en cuenta la adaptación al Espacio Europeo	
3. La Comisión de Biblioteca no ha fijado en los últimos dos años la política y estrategia de la Biblioteca	Positiva.	Actas nueva Comisión de Biblioteca
4. Establecer procedimientos sistemáticos de recogida y respuesta a fin de conocer la opinión de los usuarios y su grado de cumplimiento	Positiva	Resultado de las encuestas periódicas
5. Crear grupos de mejora para determinados procesos y servicios	Positiva	Actas de los grupos de mejora
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Elaborar un Programa de Gestión de la colección que contemple todas las políticas relativas a selección, adquisición y expurgo, tanto de la colección electrónica como de la impresa y su evaluación		Programa de Gestión de la Colección
Definir indicadores clave de actividades		Cuadro de Mando Integral
Actualización de la colección de la hemeroteca.		Las diferentes audiencias. Visita a la hemeroteca
Mejorar offcampus el acceso a los recursos electrónicos		Las diferentes audiencias

Mejorar la infraestructura informática	Las diferentes audiencias. Visita a las instalaciones
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>	
<p>En el área de mejora 2 propuesta por el comité de autoevaluación no está muy claro a qué datos se refiere.</p> <p>El área de mejora 3 no es una propuesta de mejora sino la constatación de deficiencias en el funcionamiento de la Comisión de Biblioteca. La propuesta debería ir encaminada a la implicación de dicha Comisión en la política y estrategia de la Biblioteca.</p>	

## 2.2 La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la innovación, el aprendizaje y las actividades externas

### Aspectos a valorar

- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta indicadores internos de rendimiento.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta la información relativa a las actividades de aprendizaje e innovación llevadas a cabo por el personal de la biblioteca.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta los datos obtenidos sobre su imagen externa.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta las buenas prácticas de las organizaciones consideradas como las mejores dentro de su ámbito de actuación.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta las cuestiones sociales y legales de su entorno.

### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. La Biblioteca es una de las principales imágenes institucionales de la UNED hacia el exterior	Positiva	Página web de la UNED
2. La Biblioteca tiene buena imagen interna dentro de la Universidad y está orientada, sobre todo, a satisfacer las necesidades de docencia e investigación y en ello basa su política y estrategia	Positiva	Constatado en todas las audiencias
3. La Biblioteca de la UNED lidera el proyecto del Archivo Digital Institucional <i>e-Spacio UNED</i> , el Proyecto <i>Madroño e-Ciencia</i> y coordina la Línea estratégica 2 de REBIUN	Positiva	Páginas web de la Biblioteca así como las de REBIUN y Madroño
4. Sólidas relaciones externas (REBIUN, Madroño, Documat) y práctica habitual del <i>benchmarking</i> , que se traducen en adopción de mejores prácticas	Positiva	Páginas web de REBIUN, Madroño
5. Pertenencia a foros profesionales nacionales e internacionales y asistencia a cursos, seminarios, talleres, congresos relacionados con las buenas prácticas y la innovación tecnológica en bibliotecas	Positiva	Página web de la Biblioteca.  Plan de Formación de la Universidad.
6. Como ejemplo de buenas	Positiva	Constatado en las diferentes audiencias.



prácticas y respondiendo a las demandas de los usuarios, la Biblioteca de la UNED ha realizado apertura extraordinaria de la Biblioteca, en fin de semana, en época de exámenes, a partir de 2006		Página web de la Biblioteca
7. Política sistemática de integración de las bibliotecas de los Centros Asociados a la UNED en el sistema de gestión bibliotecaria Unicorn, lo que les permite integrarse en el catálogo colectivo y proporcionar servicios informatizados sin coste adicional alguno	Positiva.	Página web de la Biblioteca  Constatado en las diferentes audiencias.
8. Acceso de los Centros Asociados a los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca	Positiva	Página web de la Biblioteca
9. Respeto a la normativa legal sobre derechos de autor	Positiva	No se han encontrado evidencias
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Aplicar indicadores de rendimiento para la planificación a partir de los datos estadísticos ya existentes	Positiva	Cuadro de mando integral
2. Elaborar un plan de marketing y difusión sistemática de servicios bibliotecarios	Positiva	Plan de marketing
3. Conseguir un mayor compromiso por parte de la Universidad y de los Centros Asociados que repercuta en una mejora de los servicios	Positiva	Contratos- programa con gerencia y departamentos

bibliotecarios de estos últimos		
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Mayor implicación en proyectos de apoyo a docencia e investigación		Actas reuniones
Organización de visitas profesionales a otras bibliotecas nacionales y extranjeras		Informe visitas
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

**2.3 La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza**

**Aspectos a valorar**

- La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la misión, visión y los valores de la biblioteca y la universidad.
- La política y estrategia de la biblioteca refleja un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.
- La política y estrategia de la biblioteca permite desarrollar escenarios y planes alternativos para abordar posibles contingencias (riesgos, amenazas,...).
- La política y estrategia de la biblioteca identifica las fortalezas y oportunidades, actuales y futuras.
- La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la política y estrategia del ámbito de cooperación en la que se integra.
- La política y estrategia de la biblioteca integra mecanismos y procedimientos para la actualización y evaluación de su efectividad.
- Se identifican los factores críticos de éxito.

**PUNTOS FUERTES**

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. Inclusión de la Biblioteca en los Estatutos de la Universidad. Su Directora es miembro del Consejo de Gobierno de la Universidad y asiste a la Comisión de Doctorado e Investigación</p>	<p>Positiva</p>	<p>Estatutos de la Universidad</p>
<p>2. Política de la Biblioteca proactiva en relación con la misión, visión y valores de la Universidad</p>	<p>Positiva y muy en la línea de la adaptación al espacio europeo</p>	<p>Constatado en las audiencias</p>
<p>3. Todos los grupos de interés están contemplados en la política de la Biblioteca y se ofrecen los servicios en función de sus necesidades</p>	<p>Positiva</p>	<p>Reglamento de la Biblioteca Constatado en las audiencias</p>
<p>4. Interés de la institución por evaluar su propia actividad y disposición para definir, en función de los resultados, su política y estrategia, identificar fortalezas y debilidades, evaluar su efectividad e identificar los factores críticos de éxito</p>	<p>Positiva. Prueba de ello es que la Biblioteca ha sido el primer servicio de la UNED que se ha evaluado y por petición propia.</p>	<p>Realización de diferentes encuestas Constatado en las audiencias</p>
<p>5. Política bibliotecaria coherente con la de las redes y consorcios de cooperación en los que se integra, pese a mantener sus peculiaridades, por la propia naturaleza de la</p>	<p>Positiva</p>	<p>Páginas web de REBIUN, Madroño</p>

Universidad		
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Importancia concedida y política consecuente con Centros asociados		Actas reuniones Centros asociados Creación del puesto de coordinador de Centros Asociados
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Implantar mecanismos sistemáticos capaces de identificar y responder a todas las necesidades de los usuarios	Positiva. Debe contemplarse en el nuevo Plan Estratégico que la Biblioteca acaba de elaborar	Encuestas anuales Sistema de respuesta a sugerencias y quejas
2. Establecer mecanismos para evaluar la efectividad de la política y la estrategia	Positiva. Debe contemplarse en el nuevo Plan Estratégico que la Biblioteca va a elaborar	Encuestas anuales Seguimiento anual de objetivos operacionales
3. Mejorar los servicios no presenciales para los estudiantes	Positiva. Debe contemplarse en el nuevo Plan Estratégico que la Biblioteca va a elaborar	
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Llevar a cabo un plan sistemático de seguimiento y evaluación de los indicadores de actividad		Cuadro de mando integral
Buscar aportación Biblioteca de la UNED al sistema universitario semipresencial, como factor crítico de éxito		Tutoriales para formación de los usuarios y del personal
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

<b>2.4 La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.</b>		
<b>Aspectos a valorar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca tiene identificado y definido el esquema de procesos clave necesario para llevar a cabo la política y estrategia.</li> <li>• Se comunica la política y estrategia a los distintos grupos de interés de la biblioteca.</li> <li>• El personal conoce y acepta la política y estrategia de la biblioteca, así como los planes y objetivos que debe cumplir.</li> <li>• Se dispone de sistemas de información y seguimiento de los procesos clave para ver el progreso alcanzado.</li> </ul>		
<b>PUNTOS FUERTES</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Plan estratégico 2004-2006, disponible en la Intranet de la Biblioteca. De este modo, el personal tiene posibilidad de conocer la política y estrategia de la misma	Positiva	Intranet
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
1. Están definidos los procesos de las diferentes unidades		INTRANET
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Elaborar el Mapa de Procesos clave de la Biblioteca	Positiva	Mapa de Procesos
2. Elaborar un plan de comunicación que permita difundir de forma sistemática la política y estrategia de la Biblioteca, marcada por los grupos de interés	Positiva. La comunicación debe establecerse tanto en horizontal como vertical	Plan de comunicación
3. Disponer de sistemas de información y seguimiento de los procesos clave	Positiva.	Evaluación de los procesos y su adaptación a necesidades. Actualización de procesos
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>

Disponer de sistemas de información de los objetivos	Plan seguimiento anual
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>	

### 3. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

#### 3.1 Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos

##### Aspectos a valorar

- Las necesidades de recursos humanos están definidas, se adecuan a las necesidades reales del servicio y están relacionadas con el logro de los objetivos estratégicos de la biblioteca.
- Las competencias, responsabilidades y dependencias del personal de la biblioteca están claramente definidas.
- Se determinan procesos relacionados con la incorporación de nuevas personas en la biblioteca, con el fin de facilitar su integración lograr que compartan sus objetivos e intereses.
- La biblioteca dispone de mecanismos y procedimientos que le permiten obtener información sobre el clima laboral, para mejorar las políticas y estrategias de recursos humanos.
- La biblioteca utiliza metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar.
- La biblioteca garantiza la equidad e igualdad de oportunidades en todo lo relativo al empleo.

##### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Organigrama de la Biblioteca	Positiva. Necesitaría actualización y adaptación	Organigrama de la biblioteca
2. Manual de funciones del personal de la biblioteca	Positiva Se recomienda centrarse mas en Servicios que en funciones	No se ha valorado un Manual de funciones como tal

##### Comité de Evaluación Externa

##### Evidencias

Organigrama claro con responsabilidades y dependencias definidas	Constatación en audiencias
Garantías en los procesos selectivos	RPT, concursos públicos y convocatorias de Oposiciones
Existencia de una Relación de Puestos de Trabajo	Relación de puestos de trabajo

##### ÁREAS DE MEJORA

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Analizar y planificar adecuadamente las necesidades de recursos humanos	Positiva	Plan estratégico 2007/10
2. Crear un protocolo de acogida o curso de formación con información sobre la estructura, funcionamiento de los Servicios y Secciones de la Biblioteca, destinado al personal de nueva incorporación	Muy positiva	Plan de formación especializado Plan de formación general de la UNED

3. Elaborar un documento que recoja los criterios de acceso a acciones formativas	Positiva	Plan de formación especializado Plan de formación general de la UNED
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Desarrollo de encuestas anuales o bianuales de clima laboral		Encuesta de clima laboral y resultados
Análisis de la estructura organizativa para dotarla de una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios, que se refleje en una nueva RPT con menor singularización en los puestos		Nueva propuesta de organización y Nueva RPT
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		
Se aconseja un análisis profundo sobre la actual estructura y la necesidad de tender a una estructura más plana, más abierta y más flexible, con menos compartimentos estancos, que permita trabajar por proyectos, con una mayor transversalidad		



<b>3.2 Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad del personal de la biblioteca</b>		
<b>Aspectos a valorar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifican y adecuan los conocimientos y capacidades del personal a las necesidades de la biblioteca y al desempeño de sus funciones.</li> <li>• Se desarrolla la capacidad de trabajar en equipo.</li> <li>• El plan de formación responde a los perfiles y puestos de trabajo, a los objetivos y necesidades actuales y futuras de la biblioteca, así como a los intereses profesionales de los trabajadores.</li> <li>• Se evalúa el plan de formación y los resultados se tienen en cuenta para planificaciones posteriores.</li> <li>• Se evalúa el rendimiento del personal de la biblioteca con el objetivo de mejorarlo.</li> </ul>		
<b>PUNTOS FUERTES</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Plan de Formación General de la Universidad	Positiva, pero insuficiente	Plan de Formación
2. Acciones de formación específicas del personal de Biblioteca	Positiva, como complemento a la anterior	Relación de cursos de formación organizados o atendidos por el personal  Constatado en audiencias
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Elaborar perfiles con funciones y definición de las tareas que conllevan	Positiva, pero es necesario centrarlo mas en servicios que se prestan y en proyectos que se asumen que en funciones que se realizan	Perfiles
2. Implantar un plan de formación propio de Biblioteca	Positiva. Basado en competencias y habilidades en función de objetivos y proyectos	Plan de formación específico
3. Elaborar un procedimiento de evaluación del rendimiento con consecución de objetivos y participación en actividades de mejora	Muy positiva. Debe servir también para detectar necesidades de formación del personal	Plan de evaluación y seguimiento en doble sentido
4. Homogeneizar los grupos	Positiva.	Nuevo organigrama Encuesta de clima

profesionales mediante la promoción del personal y la adecuación de la plantilla a las tareas y funciones asignadas a cada Grupo o Escala		laboral, para detectar disfunciones
5. Introducir mayor representación de los distintos grupos profesionales en las comisiones de trabajo	Muy positiva	Actas de los grupos de trabajo
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Incluir en el Plan de Formación, formación práctica y metodológica sobre trabajo en equipo		Plan de Formación específico de Biblioteca
Mejorar el acceso al Plan de formación del personal con turno de tarde o de fin de semana		Encuesta de Clima laboral
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		
<p>El Plan de Formación debe abarcar al conjunto del personal en sus diferentes categorías, niveles y destinos y se debe basar en un análisis profundo de las competencias y habilidades necesarias</p> <p>Es importante extender la cultura del trabajo en equipo y es necesario que se ofrezca la coordinación a diferentes personas de diferentes niveles, con objeto de fomentar la responsabilidad</p>		

<b>3.3 Implicación y asunción de responsabilidades por parte del personal de la biblioteca</b>		
<b>Aspectos a valorar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen mecanismos y procedimientos establecidos para promover la participación e implicación del personal en la mejora de la biblioteca.</li> <li>• Existen mecanismos definidos para que las acciones de mejora identificadas por el personal se tengan en cuenta.</li> <li>• Se forma a los directivos para que desarrollen mecanismos que faculten a las personas de la biblioteca para actuar con independencia.</li> </ul>		
<b>PUNTOS FUERTES</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Participación activa del personal técnico de la Biblioteca en Jornadas y Encuentros profesionales	Positiva	Constatado en audiencia del personal
2. Cursos de formación para directivos	Positiva	Plan de formación de la Universidad Plan de formación de Madroño
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Intranet activa como instrumento de comunicación		Intranet
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Instalar para el personal un buzón de sugerencias, tanto físico como electrónico	Mejorable	Sistema electrónico de recogida y resolución de sugerencias
2. Establecer mecanismos para canalizar las propuestas del personal	Propuesta poco definida	
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Puesta en marcha de grupos de mejora internos e integración en institucionales		Actas de los grupos
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		
<p>No procede, en estos tiempos activar un buzón de sugerencias tradicional, siendo el correo electrónico un instrumento potente de comunicación, con el apoyo de listas de distribución</p> <p>Se hace necesario detallar qué tipo de mecanismos, el término es muy genérico</p>		

3.4 Existencia de un diálogo entre el personal y la biblioteca		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un plan de comunicación basado en las necesidades de comunicación identificadas y que cubra la comunicación ascendente, descendente y horizontal.</li> <li>• La biblioteca evalúa el plan de comunicación.</li> <li>• Se desarrollan canales de comunicación que garanticen que la información llega a quien la tiene que recibir.</li> <li>• Se promueven las TICs para mejorar la comunicación en sus distintos sentidos y niveles y hacer accesible toda la información de interés de la biblioteca.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Intranet	Mejorable	Intranet Constatado en Audiencias del personal
2. Listas de correo. Todo el personal de la biblioteca tiene una cuenta de correo electrónico	Muy positiva	Listas de distribución Constatado en Audiencias del personal
3. Reuniones periódicas. Actas de las reuniones, accesibles desde la Intranet	Positiva	Actas de las reuniones
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
Buena coordinación del servicio y que dado el tamaño adecuado del mismo, permite que la información circule		Constatado en audiencias del personal
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Elaborar un plan de comunicación	Muy positiva	Plan de comunicación
2. Promover la comunicación horizontal y ascendente	Positiva, pero poco definida	Encuesta de clima laboral
Comité de Evaluación Externa		Evidencias

<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>	
<p>La Intranet es mejorable en lo que respecta a la posibilidad de abrir la funcionalidad de publicación, sobre asuntos profesionales, a todo el personal de cualquier nivel.</p> <p>Es necesario establecer una mayor definición de cómo se promueve la comunicación horizontal y ascendente</p>	

3.5 Reconocimiento, recompensa y atención al personal de la biblioteca		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen mecanismos para reconocer el trabajo y esfuerzo del personal.</li> <li>Se reconocen los esfuerzos y logros obtenidos, tanto a nivel individual como colectivo, con el fin de mantener su nivel de implicación y compromiso con la mejora continua.</li> <li>Se fomenta la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. La Unidad de Coordinación de Nuevas Tecnologías y Sistemas lidera proyectos, dentro y fuera de la Biblioteca, y asiste a foros y congresos, donde se exponen sus trabajos	Positiva y extensible a otras unidades	No se constatan
2. El personal técnico de la Biblioteca ha venido publicando artículos y contribuciones con asiduidad en la revista profesional <i>BIBUNED</i>	Muy positiva y extensible a otras publicaciones	BIBUNED
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
Reconocimiento personal e individual		Constatado en Audiencias del personal
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Implantar un sistema de evaluación e incentivos	Positiva, pero no necesariamente incentivos económicos	Documento sobre diferentes opciones de reconocimiento Premios PAS del Consejo Social
2. Redactar memorias e informes que recojan las contribuciones o proyectos extraordinarios	Positiva	Memoria anual de actividades
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
Plan para incentivar la toma de conciencia por parte del personal de la necesidad de que la Biblioteca sea un servicio sostenible: reciclaje, seguridad y medio ambiente		Plan de difusión: Biblioteca sostenible
Incentivar publicaciones en foros profesionales		Publicaciones

**COMENTARIOS / OBSERVACIONES**

La asignación de responsabilidades se considera un incentivo

## 4. ALIANZAS Y RECURSOS

### 4.1 Gestión de las alianzas

<b>Aspectos a valorar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenio con servicios de la universidad (servicio de informática, de gestión económica, gestión cultural, de personal, etc.), con las unidades docentes (Escuelas y Facultades) y con las unidades de investigación (Institutos, Departamentos y grupos de investigación).</li> <li>La biblioteca tiene relaciones instituidas con sus usuarios (campañas específicas para promocionar productos y servicios, grupos de mejora con los usuarios,...).</li> <li>La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con otras bibliotecas de su mismo tipo o de su entorno.</li> <li>La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con sus proveedores externos.</li> <li>La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con organizaciones profesionales, administraciones, empresas, etc.</li> </ul>		
<b>PUNTOS FUERTES</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Colaboración activa de la Biblioteca con otros servicios de la Universidad	Positiva. Aunque de reciente puesta en marcha apunta a resultados muy positivos a medio plazo	Constatado en audiencias Archivo abierto, que recoge material audiovisual de carácter docente Colaboración en nuevo Portal
2. Estrecha colaboración con las Bibliotecas de los Centros Asociados a la UNED	Muy positiva. Proyecto muy activo con buenos resultados	Constatado en audiencias Extensión del Programa UNICORN a más del 60% de los centros asociados
3. La Biblioteca participa y es miembro fundador de las siguientes redes y consorcios: RUEDO, REBIUN, Madroño, Documat, Grupo de Trabajo sobre Repositorios Institucionales con las OPIS y otras Universidades, Grupo Español de Usuarios Unicorn y Grupo de Usuarios SOD	Muy positiva	Actas de REBIUN Actas de Madroño
4. Adquisición centralizada de recursos electrónicos y publicaciones periódicas mediante concursos públicos y suscripción de contratos de mantenimiento con los distintos proveedores	Muy positiva. Ver posibilidad de puesta en marcha de contrato de suministro de proveedores de monografías	Concursos públicos Contratos de suministro de material bibliográfico
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>



Ampliación de Contratos-programa y convenios con Gerencia y Departamentos para apoyar nuevos proyectos	Convenios y contratos programa	
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Crear grupos mixtos de mejora (personal y usuarios)	Positiva	Actas de las reuniones
2. Elaborar un Plan de Marketing, susceptible de mejorar la divulgación de los productos y servicios de la Biblioteca	Muy positiva	Plan de Marketing
3. Solicitar a los responsables de la Universidad la firma de convenios o acuerdos que permitan mejorar los servicios de las bibliotecas de los Centros Asociados	Muy positiva	Acuerdos firmados
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Necesidad de incrementar los recursos y el apoyo institucional al proyecto de coordinación de Centros Asociados		Memoria anual de actividad
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

4.2 Gestión de los recursos económicos		
<b>Aspectos a valorar</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La planificación y distribución del presupuesto se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos para la biblioteca.</li> <li>• La biblioteca dispone de recursos económicos para acometer nuevos productos y servicios adaptados a las demandas de sus usuarios y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos.</li> <li>• Se realiza una revisión periódica de la programación y distribución presupuestaria.</li> <li>• Existen indicadores económicos que permiten un control de la gestión en este ámbito.</li> <li>• Se analizan las inversiones desde el punto de vista del cumplimiento de objetivos.</li> </ul>		
<b>PUNTOS FUERTES</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Existencia de partida presupuestaria para Biblioteca dentro del presupuesto de la Universidad	Muy positiva	Presupuesto anual
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Buena distribución y control presupuestario dentro del sistema mixto de financiación Biblioteca/Departamentos		Constatado en audiencias
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Analizar las inversiones y los resultados de la Biblioteca con el fin de mejorar la eficiencia y el rendimiento de los gastos	Positiva	Indicadores de rendimiento económico relacionados con servicios prestados
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Vincular el presupuesto con los objetivos anuales derivados del plan estratégico		Documento presupuesto y objetivos anuales
Mayor colaboración por parte del PDI en la gestión presupuestaria y de las adquisiciones , extendiendo la figura de los coordinadores de Departamento en Biblioteca		Coordinadores nombrados
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

### 4.3 Gestión de los edificios, equipos y materiales

#### Aspectos a valorar

- La gestión de los edificios, equipos y materiales se realiza de acuerdo a los objetivos y servicios de la biblioteca.
- La biblioteca participa activamente en la planificación y el desarrollo de sus nuevos edificios y de las reformas necesarias.
- El mobiliario y los equipos se adecuan a las necesidades de los usuarios y a los servicios que presta la biblioteca.
- Los recursos bibliográficos, en sus distintos soportes, se adecuan a las necesidades docentes, de aprendizaje, de investigación y de gestión de la universidad.
- La biblioteca dispone de un programa de gestión de la colección, conocido y consensuado por los colectivos implicados.
- Existen mecanismos y procedimientos para evaluar el uso de los recursos bibliográficos y mejorar la gestión de la colección.
- Los procesos de compra de recursos se adecuan a la normativa vigente.

#### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. La Biblioteca Central es un edificio exento, singular y reconocido desde el punto de vista arquitectónico y cuenta con servicios de valor añadido para los usuarios, tales como cafetería	Muy positiva	El propio edificio
2. Existencia de un servicio prácticamente centralizado: Biblioteca Central, dos bibliotecas sectoriales y dos bibliotecas de Institutos Universitarios	Muy positiva. Fuerte coordinación que homologa servicios y productos	Organigrama Constatado en las diferentes audiencias
3. La Biblioteca Central es funcional en cuanto al mobiliario y a los espacios destinados a los lectores. Los fondos bibliográficos están disponibles en libre acceso	Muy positiva	Visita a las instalaciones
4. La colección se forma con las peticiones de los profesores, las decisiones consorciadas en Comisión Técnica del Consorcio Madroño y la adquisición de bibliografía básica y recomendada	Positiva	Constatado en audiencias a PDI y Alumnos de los diferentes ciclos
5. Concursos públicos para la adquisición de revistas en papel y electrónicas y bases de datos	Positiva	Concursos públicos
Comité de Evaluación Externa		Evidencias

Buena colección en la media de REBIUN tanto impresa como electrónica y audiovisual	Visita a instalaciones y audiencias a usuarios	
<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Mejorar la iluminación y la climatización en la Biblioteca Central y la climatización en la Biblioteca de Psicología	Positiva	Encuesta a usuarios
2. Ampliar el espacio de la Biblioteca de Ingenierías	Positiva y muy necesaria	Ampliación y de agrupación instalaciones
3. Mejorar las conexiones a redes en la Biblioteca	Positiva	Encuesta a usuarios
4. Actualizar el equipamiento informático, tanto el de uso público como el de uso profesional	Muy positiva y necesaria	Datos estadísticos Anuario Encuesta a usuarios
5. Habilitar nuevos espacios para el crecimiento de la colección. En la actualidad, no hay lugar para nuevas estanterías en las plantas y depósitos de la bibliotecas Central y sectoriales	Positiva. Ver posibilidad de llevar a cabo expurgos periódicos del fondo de sala que liberen espacio y actualicen la colección	Encuesta a usuarios Visita a instalaciones
6. Elaborar un programa de gestión de la colección	Muy positiva	Programa de Gestión de la Colección
7. Aumentar el presupuesto para la actualización de monografías y recursos de referencia electrónicos (bases de datos, libros electrónicos...), ya que el presupuesto de la Universidad se lleva prorrogando sin incrementarse los tres últimos años	Positiva pero de difícil consecución. Quizá convendría analizar el gasto y ver posibilidad de redistribuir	
8. Equiparar en recursos electrónicos las diferentes áreas de conocimiento, desigualmente	Muy positiva. Se deben añadir datos sobre el uso de los recursos por parte de las diferentes áreas	Memoria anual

representadas en nuestra colección		
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Actualización del fondo en mal estado		Encuesta a usuarios
Revisar colecciones de pp. Están incompletas		Encuesta a usuarios
Llevar a cabo expurgos periódicos del fondo de sala que liberen espacio y actualicen la colección		Encuesta a usuarios
Mayor agilidad en la gestión centralizada de adquisiciones bibliográficas		Encuesta a usuarios
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		
La Biblioteca de Ingeniería está dispersa en espacios separados en la misma planta lo que dificulta la gestión. Sería necesario conseguir un espacio común para poder prestar un mejor servicio		

4.4 Gestión de la tecnología		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un plan tecnológico, conocido y consensuado por los colectivos implicados, que apoye los objetivos de la biblioteca.</li> <li>• Los recursos tecnológicos se adecuan y se actualizan de acuerdo a las necesidades de aprendizaje, docentes, investigadoras y de gestión de la universidad.</li> <li>• Existen indicadores que permiten evaluar el uso y el impacto de los recursos tecnológicos y mejorar su gestión.</li> <li>• Existe cooperación y/o convergencia con los servicios informáticos, multimedia y de soporte a la docencia.</li> <li>• Se realizan acciones formativas que faciliten el uso de las nuevas tecnologías a usuarios y personal.</li> <li>• La biblioteca se apoya en la tecnología para innovar y llevar a cabo la mejora continua.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Implementación de nuevas tecnologías: programa integrado de gestión bibliotecaria Unicorn, programa de préstamo interbibliotecario SOD-GTBib, programa Ariel para el envío electrónico de documentos, programa AtoZ para gestión de revistas electrónicas	Positiva	Visita a Instalaciones y acceso a OPAC
2. Implantación progresiva del sistema integrado de gestión bibliotecaria Unicorn en 48 bibliotecas de Centros Asociados	Muy positiva	
3. Desarrollo e implantación del software libre y del protocolo OAI	Muy positiva	Participación activa en el proyecto e-ciencia Coordinación del proyecto e-ciencia
4. Cursos de formación de usuarios y guías y manuales de uso de los productos electrónicos	Positiva	Guías y manuales
5. Proyectos de colaboración (Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos) y convergencia con el Centro de Innovación Tecnológica de la Universidad y con los servicios multimedia de la UNED (TeleUned)	Muy positiva por lo que supone de integración en proyectos transversales	
Comité de Evaluación Externa		Evidencias

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Instalar red inalámbrica en la Biblioteca (sistema Wi-Fi)	Acción necesaria	Plan tecnológico
2. Renovar el equipamiento informático en varios puntos y servicios de la Biblioteca	Muy positiva	Plan de renovación de equipamiento Plan tecnológico
3. Aumentar el número de estaciones de trabajo completas de apoyo al aprendizaje y con software de apoyo a la docencia	Muy positiva. Absoluta necesidad de adaptar la Biblioteca a las nuevas necesidades del EEES	Datos anuario REBIUN
4. Disponer de ordenadores portátiles en la Biblioteca para préstamo en sala	Positiva	Datos anuario REBIUN
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Integración de Office en todos los equipos		Encuesta a usuarios
Activar, de forma sencilla, el acceso off-campus a los diferentes recursos bibliográficos		Encuesta a usuarios
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

4.5 Gestión de la información y del conocimiento		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifica la información necesaria para la gestión de la biblioteca.</li> <li>• Existe un sistema de información que recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento de la biblioteca.</li> <li>• Accesibilidad del personal al sistema de información: equipamiento del personal, claves de acceso, estructura del sistema, etc.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Sólido sistema para la gestión de la información (Intranet, página web...)	Positiva	Intranet, página WWW de Biblioteca
2. La UNED tiene arbitrados sistemas generales de autenticación que permiten acceder a la comunidad universitaria por perfiles de usuarios a distintos recursos por áreas de interés. Existe también un sistema de autenticación para entrar en la Intranet	Positiva	
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Elaborar un plan de comunicación interna que optimice el rendimiento de la información y con ello el del personal de la Biblioteca	El Plan de Comunicación NO pertenece a este apartado, que se refiere a la existencia de un sistema de recogida de datos de actividad, alimentado de forma distribuida y consultable en tiempo real para la ayuda en la toma de decisiones	
2. Mejorar la formación del personal en tecnología y recursos de información y llevar a cabo un estudio previo con el fin de explotar al máximo su potencial	Esta propuesta de mejora no pertenece a este apartado sino al de Formación	



<b>Comité de Evaluación Externa</b>	<b>Evidencias</b>
Establecer un sistema de recogida de datos de actividad, alimentado de forma distribuida y consultable en tiempo real para la ayuda en la toma de decisiones	Sistema de datos para la toma de decisiones
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>	

## 5. PROCESOS

### 5.1 Diseño y gestión sistemática de los procesos

#### Aspectos a valorar

- La biblioteca identifica sus procesos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus usuarios y grupos de interés.
- Se identifican los grupos de interés de cada proceso y las distintas unidades que intervienen en los procesos a la hora de definirlos, y para gestionarlos de forma eficaz.
- La biblioteca tiene implantado un sistema de gestión por procesos con un responsable para cada uno que asegura su cumplimiento y eficacia.
- Se revisan los procesos para adaptarse a los requisitos cambiantes del entorno y a las exigencias de los usuarios.
- Existen indicadores de proceso para medir su evolución y rendimiento.

#### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Unificación de los procesos en todas las bibliotecas y revisión frecuente de los mismos	Positiva	No constan
2. Existencia de manuales de procedimiento, manuales de los diferentes módulos de Unicorn, manuales de consulta de bases de datos y normativas comunes	positiva	Procedimientos en INTRANET
3. Existencia de una Sección específica de Atención a Usuarios que recoge la dudas, sugerencias y quejas, y que actúa como primer nivel de información	No se aprecia una relación directa entre este punto fuerte y el criterio 5 que se refiere a procesos	
4. Comisiones de trabajo para la coordinación de actuaciones	Positiva	Constatado en audiencias
5. Recogida sistemática de datos, que se publican en las memorias anuales de la Biblioteca, basadas en los indicadores de Rebiun	Positiva	Anuario estadístico de REBIUN
6. Canales de comunicación bien establecidos: Intranet, listas de distribución, página web, emisión de informes a las bibliotecas de los centros asociados	Positiva	Intranet, página WWW, listas de distribución de correo
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Elaborar un Mapa de Procesos	Muy positiva	Mapa de procesos
2. Crear un sistema de gestión por procesos y de seguimiento normalizado de los mismos	Positiva sí se complementa con el nombramiento de un responsable por proceso	Mapa de procesos que incluya responsables
3. Desarrollar mecanismos de revisión flexibles que recojan las expectativas de los usuarios	Positiva	Mapa de procesos que incluya procedimiento de revisión
4. Hacer más plural la representación en los grupos de trabajo y potenciar el funcionamiento de las comisiones de trabajo	Muy Positiva	Actas de grupos de trabajo
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Definir procesos clave de la biblioteca		Identificación de procesos clave en mapa de procesos
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		
Ya se recogen en Intranet los procedimientos detallados, ahora se hace necesario dibujarlos ,plasmalos en un mapa de procesos, nombrar responsables y e3stablecer mecanismo de revisión y actualización		

**5.2 Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a usuarios y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor**

**Aspectos a valorar**

- Se utilizan los resultados de los indicadores de rendimiento y de los métodos cualitativos, así como la información procedente de las actividades de formación, y de las percepciones de los distintos grupos de interés para establecer prioridades y áreas potenciales de mejora.
- Se estimula el talento creativo e innovador del personal, de los usuarios y de los colaboradores, con el fin de que todo ello repercuta sobre las mejoras.
- Se introducen mejoras innovadoras en los procesos que aumentan la eficacia de las operaciones y disminuyen las tareas repetidas.
- Se establecen pruebas piloto, se controla la implantación de procesos nuevos o modificados y se asegura que el personal de la biblioteca recibe la formación pertinente para poder trabajar en ellos, a fin de verificar que los cambios son positivos.
- Se comunican los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados/implicados.
- Se realiza un seguimiento sistemático de las mejoras hasta conseguir un nivel estable de resultados.

**PUNTOS FUERTES**

<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Existencia de mecanismos de comunicación sólidos	Positiva pero mejorable	Intranet, página WWW, listas de correo
2. Flexibilidad para introducir mejoras e innovaciones aisladas	Positiva	No se constatan
3. Sistema de "centros piloto" cuando se introducen nuevos procesos (normalmente, la Biblioteca Central)	Positiva	Memoria anual de actividades
4. La Biblioteca de Psicología ha sido centro piloto en la introducción de cursos de búsquedas en fuentes bibliográficas especializadas dentro de los planes de estudio de la Facultad de Psicología	Positiva	Planes de estudio de Psicología
5. Implantación del sistema integrado de gestión de bibliotecas Unicorn en 48 bibliotecas de Centros Asociados	Muy positiva	Constatado en audiencias
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Elaborar un Plan de Comunicación, interna y externa	Positiva	Plan de comunicación
2. Incrementar la formación del personal de Atención a Usuarios, desarrollando desde la Biblioteca un plan específico de formación para ellos (por ejemplo, Jornadas de Biblioteca)	Positiva	Plan de formación específico, dentro del plan de formación de biblioteca
3. Implantar protocolos de comunicación entre las diferentes secciones y bibliotecas sectoriales	Parece conveniente incluir esta propuesta en el Plan de Comunicación previsto y no tratarlo aisladamente	
4. Introducir mecanismos de evaluación de los procesos en los planes de mejora con el fin de hacer un seguimiento de los mismos	Positiva.	Indicadores de actividad
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Fomentar y promover la cultura de medir		Sistema central de recogida de indicadores de actividad alimentado de forma distribuida y consultable en tiempo real
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

### 5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los usuarios

#### Aspectos a valorar

- Se utilizan las investigaciones de mercado, encuestas a usuarios u otro tipo de estudios para determinar las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de los usuarios en cuanto a productos y servicios, y su percepción de los productos y servicios existentes
- Se identifican mejoras en los productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se diseñan y desarrollan nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se potencia la creatividad y la innovación para desarrollar productos y servicios competitivos.

#### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Aprovechamiento del cambio tecnológico en beneficio de los usuarios, lo que permite poner a su disposición nuevos productos y servicios que han supuesto evidentes mejoras	Positiva	Memoria anual de actividades Encuesta anual a usuarios Sugerencias de usuarios
2. Prospección del entorno como técnica habitual para la adecuación a los niveles de calidad de otras bibliotecas universitarias, tanto nacionales como extranjeras	Positiva	
3. Respuesta flexible y rápida a las necesidades que se detectan en los usuarios	Positiva	Encuesta anual a usuarios Sugerencias de usuarios Plan de apertura extraordinaria Ampliación plazos préstamo audiovisuales Productos en prueba
4. Existencia de la Comisión de Biblioteca como órgano de representación mixta de los diferentes grupos de usuarios	Positiva pero mejorable	

Comité de Evaluación Externa	Evidencias
------------------------------	------------

Necesidad de potenciar el papel de la Comisión de Biblioteca	Actas de reuniones de Comisión de Biblioteca
--	--

#### ÁREAS DE MEJORA

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
--------------------------	------------	------------

<p>1. Establecer un mecanismo formal de análisis y evaluación de las necesidades y expectativas de los usuarios (encuestas o estudios de usuarios)</p>	<p>Muy positiva</p>	<p>Encuestas anuales</p>
<p>2. Difundir nuevos productos y servicios mediante un plan sistemático de comunicación que mejore el rendimiento de los mismos</p>	<p>Muy positiva</p>	<p>Plan de Comunicación</p>
<p><b>Comité de Evaluación Externa</b></p>		<p><b>Evidencias</b></p>
<p>Necesidad de potenciar el papel de la Comisión de Biblioteca</p>		<p>Actas de reuniones de Comisión de Biblioteca</p>
<p><b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b></p>		

**5.4 Producción, distribución y seguimiento de los productos y servicios**

**Aspectos a valorar**

- La biblioteca adquiere y/o desarrolla productos y servicios adaptados a las demandas de sus usuarios, y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos.
- La biblioteca cuenta con un Plan de marketing y/o de comunicación para la difusión de productos y servicios a los usuarios actuales y potenciales.
- Existe un sistema de distribución de productos y servicios que permite que lleguen al usuario de forma inmediata, uniforme y personalizada.
- Se realiza un seguimiento de los productos y servicios.

**PUNTOS FUERTES**

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Desarrollo de productos tecnológicos innovadores utilizando software libre (gestor de contenidos Lenya, archivo digital institucional Fedora) y participación en el grupo de desarrolladores de los mismos	Muy positiva	Grupo de desarrolladores FEDORA Archivo digital institucional Bibliografía recomendada en línea...
2. Inversión en productos tecnológicos punteros, de acuerdo a las partidas presupuestarias asignadas	Positiva	UNICORN, SOD GT-bib, AtoZ...

**Comité de Evaluación Externa**

	Evidencias
Reconocimiento de los usuarios a la preocupación de la Biblioteca por el avance tecnológico	Constatado en audiencias de usuarios

**ÁREAS DE MEJORA**

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Evaluar el impacto de los diferentes productos y servicios en los usuarios (relación con memorias de investigación, proyectos de investigación, etc.)	Positiva	Encuestas a usuarios Sistema de recogida de sugerencias
2. Elaborar un plan de marketing y comunicación	Positiva	Planes de marketing y comunicación
3. Implantar en la Biblioteca un sistema RSS de noticias	Positiva	RSS en WWW



<b>Comité de Evaluación Externa</b>	<b>Evidencias</b>
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>	

5.5 Gestión y mejora de la relación con los usuarios		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca tiene entre sus prioridades la atención al usuario.</li> <li>• La biblioteca gestiona la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas y reclamaciones.</li> <li>• La biblioteca se implica de manera proactiva con los usuarios, para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones.</li> <li>• La biblioteca lleva a cabo el seguimiento de la atención al usuario para determinar los niveles de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.</li> <li>• Se favorece la creatividad e innovación entre el personal apoyando las nuevas iniciativas, en relación con la mejora en la atención al usuario.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Disponibilidad y predisposición favorable de todo el personal de la Biblioteca para atender a los usuarios	Muy Positiva	Constatado en diferentes audiencias
2. Mantenimiento de la apertura de la Biblioteca, incluso en situaciones desfavorables extremas, tales como obras de envergadura, problemas graves de climatización, migraciones masiva de datos, etc.	Positiva	Constatado en diferentes audiencias
3. Existencia de cursos de formación usuarios	Positiva pero mejorable	Plan de formación Constatado en audiencias
4. Existencia de una Sección específica de Atención a Usuarios que funciona a pleno rendimiento durante todo el horario de apertura de la Biblioteca	Muy positiva	Constatado en audiencias
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Establecer mecanismos que nos permitan conocer, en términos cuantitativos y cualitativos, las expectativas y opiniones de los usuarios	Muy positiva	Sistema de recogida de sugerencias Encuestas a usuarios
2. Incrementar la representatividad y participación de los usuarios en la Biblioteca	Positiva	Actas de la Comisión de Biblioteca
3. Fomentar la participación del personal y el intercambio de ideas a	Muy positiva	Actas de los grupos de mejora

través de grupos de mejora		
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

## 6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS

### 6.1 Medidas de percepción

Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción sobre la imagen general de la biblioteca en su conjunto.</li> <li>Percepción sobre la atención al usuario: actitud proactiva, capacidad de respuesta, cortesía, comprensión de los problemas, imparcialidad, trato afable, etc.</li> <li>Percepción sobre la adecuación de las instalaciones y su mantenimiento.</li> <li>Percepción sobre la disponibilidad del servicio: días y horas de apertura, facilidades para la atención no presencial, etc.</li> <li>Percepción sobre los servicios: calidad y valor añadido, sencillez y claridad de los trámites y normativa, plazos de préstamo, etc..</li> <li>Percepción sobre el apoyo y seguimiento a los servicios: información adecuada sobre los servicios, identificación del personal idóneo para solucionar los problemas, capacidad y profesionalidad del personal, etc.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Profesionalidad del personal	Muy positiva	Constatado en audiencias
2. Cordialidad y amabilidad en el trato al usuario	Muy positiva	Constatado en audiencias
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
Instalaciones muy adecuadas y bien conservadas		Visita a instalaciones y constatación en audiencias
Buena percepción global del servicio aunque mas crítica por parte del colectivo de alumnos		Visita a instalaciones y constatación en audiencias
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Incrementar y renovar el equipamiento informático e implementar red WI-FI para el servicio a los usuarios	Muy positiva. Existe una fuerte demanda de los usuarios al respecto	Constatado en audiencias y visita a instalaciones Concepto presupuestario específico en presupuesto anual para este objetivo
2. Potenciar la inversión en productos instrumentales para mejorar la accesibilidad y disponibilidad de recursos	Positiva	Concepto presupuestario específico en presupuesto anual para este objetivo
3. Facilitar la identificación pública del personal de la	Muy positiva	Sistema de identificación

Biblioteca		
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

## 6.2 Indicadores de rendimiento

### Aspectos a valorar

- Atención a los usuarios. Anexo 4: Protocolo para la elaboración del Informe de Evaluación Externa
- Adecuación de equipamiento e instalaciones, y su mantenimiento.
- Servicios.
- Apoyo y seguimiento a los servicios.

### PUNTOS FUERTES

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Alto porcentaje de personal de la Biblioteca dedicado a la atención al usuario	Muy positiva	Un 90% del personal de biblioteca está en atención al público
2. La Biblioteca adquiere la totalidad de la bibliografía básica y recomendada para consulta y préstamo y ofrece esta información por asignaturas y carreras	Positiva pero mejorable. El colectivo de alumnos demanda un mayor número de ejemplares por título y el expurgo del materia en mal estado	Constatado en audiencias
3. La Biblioteca atiende en su totalidad las quejas y sugerencias. Existen buzones físicos y virtuales y se responde a las reclamaciones presenciales y telefónicas.	Positiva pero mejorable. El colectivo de alumnos dice no recibir respuesta a sus sugerencias	Constatado en audiencias
4. La mayor parte de la colección está disponible en libre acceso	Muy positiva	Constatado en audiencias y visita a instalaciones

### Comité de Evaluación Externa

### Evidencias


### ÁREAS DE MEJORA

Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Potenciar el uso de productos y servicios de la Biblioteca mediante la utilización de los canales de comunicación de la Universidad	Muy positiva	Plan de Comunicación
2. Establecer un procedimiento sistemático y normalizado de atención y seguimiento de quejas y sugerencias	Muy positiva	Sistema de recogida y respuesta de sugerencias
3. Revisar y mejorar los sistemas de climatización	Positiva	Encuesta a usuarios

### Comité de Evaluación Externa

### Evidencias

El colectivo de alumnos demanda un mayor número de	Constatado en
--	---------------



## 7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

### 7.1 Medidas de percepción

Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción sobre la motivación del personal.</li> <li>Percepción sobre la satisfacción del personal.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Condiciones laborales buenas y buen ambiente de trabajo	Positiva. Se necesita especial atención a los turnos especiales: tardes y fin de semana	Constatado en audiencias
2. Relaciones personales en el puesto de trabajo	Positiva, aunque quizá fuera necesaria una mayor integración entre diferentes grupos y turnos. Este objetivo puede verse reforzado a través de los grupos de trabajo.	Constatado en diferentes audiencias
3. Posición preeminente de la Biblioteca en la Universidad y en la sociedad	Muy positiva en lo que respecta a la Universidad	Constatado en audiencias. Sin evidencias claras en lo que respecta a la Sociedad
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Favorecer la promoción profesional	Positiva	Encuesta de clima laboral
2. Fomentar la cultura del trabajo en equipo	Muy positiva	Actas de los grupos de trabajo
3. Desarrollar un plan de formación profesional propio de Biblioteca	Positiva	Plan de formación de Biblioteca integrado en el Institucional
4. Elaborar un plan de	Muy positiva	Plan de Comunicación



comunicación, interna y externa		
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Integrar en nuevos proyectos a personas de diferentes unidades , grupos y niveles y repartir responsabilidades como vía para una mayor motivación del personal		Encuesta de clima laboral
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		
Aunque el Informe de Autoevaluación hace referencia a la desmotivación del personal, no se ha detectado tal desmotivación, pero sí un cierto descontento y aislamiento en las personas que hacen turnos especiales		

7.2 Indicadores de rendimiento		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logros.</li> <li>• Motivación e implicación.</li> <li>• Satisfacción.</li> <li>• Servicios que la biblioteca proporciona a las personas que la integran.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Adecuación del perfil profesional a las características de los puestos de trabajo	Positiva, pero mejorable si se quiere avanzar en el nuevo modelo que demanda el EEES	Plan de Formación y encuestas de usuarios
2. Porcentaje de encuestas contestadas (motivación con el proceso)	Muy positiva	
3. Utilización del Plan de Acción social de la UNED (ayudas de tipo social)	Positiva	Plan de Acción Social de la UNED
4. Formación en los nuevos servicios y productos implementados	Positiva	Constatado en audiencias
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. Elaborar indicadores e índices de rendimiento y evaluación posterior	No se considera que la evaluación del personal se pueda hacer a partir de índices de rendimiento. La Evaluación se entiende más como una oportunidad para apoyar al trabajador en su formación y en darle facilidades para su tarea cotidiana, que un "examen" sobre su rendimiento	
2. Poner en marcha grupos de	Muy positiva	Actas de los grupos de trabajo

trabajo y de mejora como mecanismo habitual de recogida de información de interés		
3. Elaborar un plan de comunicación que incluya un sistema de seguimiento y evaluación para el futuro	Muy positiva	Plan de comunicación
4. Desarrollar un plan de formación de la Biblioteca	Muy positiva	Plan de Formación incluido en el de la Universidad
5. Evaluar los niveles de formación y desarrollo	Positiva pero mejorable en la línea de analizar competencias y habilidades	
6. Incrementar la participación en actividades formativas	Positiva	Memoria anual de actividades
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
Puesta en marcha de un Plan anual de evaluación del personal		Plan de evaluación
Asignación de responsabilidades como reconocimiento		Encuesta de clima laboral
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

## 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

### 8.1 Medidas de percepción e indicadores de rendimiento

Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción que tiene la sociedad sobre la biblioteca.</li> <li>• Actividades de la biblioteca como parte activa de la sociedad.</li> <li>• Implicación en el entorno en el que la biblioteca desarrolla su actividad.</li> <li>• Acciones en materia de medio ambiente.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
1. La Biblioteca Central cuenta con un edificio exento, singular y reconocido desde el punto de vista arquitectónico y cuenta con servicios de valor añadido para los usuarios, tales como cafetería	Muy positiva	Visita a las instalaciones
2. Recibe numerosas visitas a lo largo del año, especialmente de escuelas de arquitectura españolas y extranjeras, grupos de alumnos de maestrías, grupos de asistentes a congresos, etc.	Muy positiva	Constatado en audiencias
3. Difusión a través de entrevistas en medios de comunicación de ámbito estatal	Positiva	No se ha constatado
4. Divulgación y utilización de nuestro patrimonio bibliográfico y audiovisual mediante exposiciones y participación en actividades académicas y culturales	Muy positiva	Constatado y valorado en audiencias
Comité de Evaluación Externa		Evidencias
ÁREAS DE MEJORA		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias

1. Potenciar la colaboración con otros organismos públicos y privados	Positiva	Convenios de colaboración
2. Potenciar los servicios a distancia a usuarios externos	Muy positiva y solicitada en audiencias por los usuarios	Acceso "off campus"
3. Fomentar la política de reciclaje y cuidado del entorno	Positiva	
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>
<b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b>		

## 9. RESULTADOS CLAVE

### 9.1 Resultados e indicadores clave del rendimiento de la biblioteca

Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La biblioteca cumple os objetivos definidos en la política y la estrategia.</li> <li>Rendimiento de la biblioteca en los procesos, recursos externos, economía y finanzas, edificios, equipamiento y materiales, tecnología, información y conocimiento.</li> </ul>		
PUNTOS FUERTES		
Comité de Autoevaluación	Valoración	Evidencias
<p>1. La Biblioteca, definida en los Estatutos de la UNED como centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación, cumple sus objetivos de apoyo a profesores e investigadores, básicamente, a través de los servicios y recursos que ofrece desde sus bibliotecas de la Sede Central y a los estudiantes mediante las relaciones establecidas con las bibliotecas de los Centros Asociados</p>	Muy positiva, pero mejorable en la línea de seguir avanzando en el modelo CRAI.	Constatado en audiencias
<p>2. La Biblioteca es con frecuencia imagen institucional de la UNED y ejerce una sólida posición de liderazgo que se traduce en su reconocimiento estatutario, la existencia de una Comisión de Biblioteca y la pertenencia de la Dirección al Consejo de Gobierno de la Universidad; asimismo, se apoya en una buena valoración global de sus usuarios</p>	Positiva, pero mejorable en lo que respecta a la actividad y protagonismo de la Comisión de Biblioteca	Constatado en audiencias
<p>3. La Biblioteca de la UNED posee una estructura prácticamente centralizada y no existen, por tanto, bibliotecas departamentales</p> <p>Por otra parte, el personal de la Biblioteca, ampliamente profesionalizado goza, de acuerdo con todas las encuestas disponibles, de una excelente valoración por parte de los usuarios, tanto desde el punto de vista técnico como</p>	Muy positiva	Organigrama Constatado en audiencias

humano		
4. La colección asegura la presencia de la bibliografía básica y complementaria de todas las carreras que se imparten en nuestra Universidad, así como una página de <i>Bibliografías Recomendadas</i> que remite al catálogo colectivo. La Biblioteca de la UNED es depositaria de la producción bibliográfica y audiovisual de la Universidad. El incremento en recursos electrónicos se ha multiplicado por veinte durante el periodo comprendido entre 2000 y 2005, fruto, en buena medida, de la pertenencia de la UNED al Consorcio Madroño	Muy positiva. No obstante hay una demanda de los alumnos para una mayor actualización de la bibliografía recomendada y expurgo de los materiales obsoletos y en mal estado	Constatado en audiencias
5. El 90% de la colección se encuentra en libre acceso y el 97% catalogada.	Muy positiva	Visita a instalaciones y datos del Anuario estadístico de REBIUN
6. La tasa de éxito del préstamo interbibliotecario se cifra en un 79,8% y el tiempo medio de suministro se sitúa en 2,9 días	Muy positiva	Constatado en Audiencias y en datos del Anuario Estadístico de REBIUN
7. La red de bibliotecas que se mantiene con buena parte de los Centros Asociados a la UNED supone un destacado activo en el capítulo de las alianzas. La Biblioteca de la UNED comparte catálogo con dichas bibliotecas de Centros y les procura formación y asesoramiento técnico en todo momento	Muy positiva	
8. La Biblioteca incorpora todos los avances tecnológicos que las disponibilidades presupuestarias permiten en las áreas de la información y la documentación e incorpora en sus desarrollos tecnológicos estándares abiertos y software libre	Positiva, pero mejorable en lo que respecta al equipamiento informático	Visita a las instalaciones y audiencias
<b>Comité de Evaluación Externa</b>		<b>Evidencias</b>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>		
<b>Comité de Autoevaluación</b>	<b>Valoración</b>	<b>Evidencias</b>
1. Potenciar instrumentos, recursos y servicios a distancia de los que se beneficie toda nuestra comunidad universitaria	Positiva	Encuestas a usuarios
2. Renovar y ampliar el equipamiento informático de la Biblioteca, que se ha valorado en todas las encuestas como insuficiente y obsoleto, así como proceder a la implantación de red Wi-Fi. Adquisición de aquellas herramientas de gestión de la información que faciliten los accesos y disponibilidad de los recursos	Muy positiva	Encuestas a usuarios y Memoria anual de Actividades
3. Elaborar e implementar medidas encaminadas a mejorar diversos aspectos de la Biblioteca: diseño de un Mapa de Procesos, elaboración de Planes de Marketing, Comunicación Interna y Externa, Formación Específica y Gestión por Procesos, y redactar Cartas de Servicios y de Derechos y Deberes de los Usuarios	Muy positiva	Mapa de Procesos, Planes de Marketing, Comunicación Interna y Externa, Formación Específica y Gestión por Procesos, Cartas de Servicios y de Derechos y Deberes de los Usuarios
4. Aplicar indicadores de satisfacción y rendimiento a la recogida sistemática de datos que se ha venido realizando durante estos años, que nos permitirán contar con elementos de análisis fiables a la hora de evaluar periódicamente el servicio	Muy positiva	Sistema de gestión de indicadores
5. Incrementar la colaboración entre Biblioteca Central y Centros Asociados, recogida, por otra parte, en los Estatutos de la	Muy positiva	Memoria anual de actividades



<p>Universidad, encaminada a obtener un mayor grado de compromiso y continuidad. La Universidad debe involucrarse en una tarea que, por su naturaleza muchas veces política, excede en ocasiones las posibilidades y competencias de la propia Biblioteca</p>		
<p>6. Constituir comisiones, tanto técnicas como mixtas y de debate, debiendo <b>estar</b> representados los distintos grupos de usuarios. Por otra parte, deberán formarse los grupos de mejora que se estime necesario, así como llevar a cabo un seguimiento periódico y sistemático del estado de satisfacción de nuestros usuarios y del personal de Biblioteca</p>		
<p><b>Comité de Evaluación Externa</b></p>		<p><b>Evidencias</b></p>
<p><b>COMENTARIOS / OBSERVACIONES</b></p>		
<p>Se detecta una tendencia muy positiva en lo que respecta a los resultados clave de la Biblioteca, si bien tiene ciertas dificultades al comparara sus indicadores con los indicadores REBIUN dada su peculiaridad docente</p>		