

**BEATRIZ BADORREY MARTÍN, SECRETARIA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

CERTIFICA: Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día veintiocho de junio de dos mil dieciséis fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

06. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad

06.19. El Consejo de Gobierno aprueba la actualización de P-U-D5-p2-2-03: Procesos para la gestión de los servicios de la biblioteca, según anexo.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

C/ Bravo Murillo, nº 38
28015 Madrid

Tel: 91 398 81 51/ 65 26/27/28
Fax: 91 398 60 42

www.uned.es



La Biblioteca Central de la UNED ha renovado por segunda vez en 2015 el [Sello 400+ de Excelencia Europea](#).

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCESOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

ANEXOS:

- I. [Objetivos anuales del servicio e indicadores de calidad](#)
- II. [Informe de resultados del cuestionario de valoración del servicio de Biblioteca \(aplicado a estudiantes, PDI, PAS\)](#)



Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	13/10/2008	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009
02	08/04/2011	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sustitución del Plan Estratégico de la UNED 2007-2009 por el Plan Director de la UNED 2010-2013 • Actualización de las referencias legislativas y otras normativas • Actualización de la denominación de algunos cargos académicos
03	/ /2016	Edición 3ª: Actualización del proceso

<p>Elaboración:</p> <p>Director/a de la Biblioteca de la UNED/Oficina de Calidad</p> <p>Fecha: /05/2016</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrector/a competente del servicio de la Biblioteca/Comisión de la Biblioteca/Vicerrector/a competente correspondiente al cargo de Coordinador/a de Calidad de la UNED</p> <p>Fecha: 23-02-2016</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha:</p>
---	--	---

1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto definir los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria por la biblioteca de la UNED a través de su equipo de dirección y de las comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Detectar las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y en los resultados de investigación
- Proporcionar servicios diversificados de acceso a la información y documentación científica y técnica, tanto impresa como digital, garantizando una oferta eficiente, uniforme y oportuna
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios mediante las tecnologías de la información y la comunicación para la transmisión, creación y transformación del conocimiento científico y técnico.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento son todos los clientes internos (estudiantes, PDI, profesores-tutores y PAS de la UNED) y los clientes externos (bibliotecas de Centros Asociados a la UNED, otras bibliotecas y sociedad).

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- [Normativa e información jurídica de la Biblioteca.](#)
- [Orientaciones Estratégicas de la UNED.](#)
- [Reglamento de la Biblioteca](#)
- [Estatutos del Consorcio Madroño](#) (Consorcio de las Universidades Públicas de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria).
- [Estatutos, normas y directrices de REBIUN](#) (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas).
- [Real Decreto Legislativo 1/1996](#), de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- [Ley Orgánica 15/1999](#) de Protección de Datos de Carácter Personal y [Real Decreto 1720/2007](#), que desarrolla la Ley.
- Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento suscrita por el Rector de la UNED en 2006.

- [Declaración del Consorcio Madroño en apoyo al acceso abierto a la información académica y científica, de junio de 2013.](#)
- [Política institucional de acceso abierto a la producción científica de la UNED, aprobada en Consejo de Gobierno, de julio de 2014.](#)

4. DEFINICIONES

La **Biblioteca de la UNED** es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

Los **fondos de la Biblioteca** están constituidos, principalmente, por las adquisiciones realizadas con cargo al presupuesto de la Universidad, independientemente de su soporte, del lugar donde estén depositados y del concepto presupuestario con cargo al cual hayan sido adquiridos, así como por los legados y donaciones, y por los recibidos como intercambio con otras instituciones.

Recursos materiales: son las instalaciones, el equipamiento y la colección documental en soporte impreso, audiovisual o electrónico. Nuestra comunidad universitaria accede a esta última mediante identificador y clave de usuario. También se proporciona acceso libre a los contenidos del repositorio institucional y amplía la producción propia de recursos formativos en abierto.

Servicios virtuales: son los servicios que se prestan a distancia, es decir, en línea:

- la [Web de la Biblioteca](#) es la puerta de acceso a la información y a los servicios.
- [Linceo+](#) es el portal que reúne toda la documentación de la Biblioteca, impresa, electrónica y audiovisual y que, autenticándose en el campus virtual, da acceso a los recursos de información.
- diversas plataformas de acceso a la [bibliografía recomendada en formato electrónico](#) para nuestra comunidad universitaria, especialmente orientada a los estudiantes.
- [catálogo en línea](#), que es en sí mismo también un verdadero portal personalizado e interactivo de prestaciones y servicios, con múltiples funcionalidades donde, además de proporcionar información sobre toda la colección documental, permite consultar la ficha de usuario, renovar préstamos, reservar documentos, hacer solicitudes de compra o de búsquedas bibliográficas, sugerencias, reclamaciones, todo con interfaces sencillas y formularios electrónicos.
- formularios electrónicos para solicitar servicios.
- servicio de [préstamo interbibliotecario](#).

- [tutoriales, guías temáticas](#) de apoyo a la investigación y al aprendizaje.
- [Canal YouTube Biblioteca](#) con listas de reproducción por temas para la adquisición de competencias en información.
- [gestores bibliográficos](#) (Refworks, Endnote).
- cursos de formación en competencias informacionales en abierto o en cerrado para comunidades de máster y doctorado.

La Biblioteca presta apoyo a la publicación digital de los resultados de la investigación a través de la gestión del **repositorio institucional** o **archivo digital e-Espacio UNED** que permite acceder en abierto a la producción científica y académica de la Universidad (tesis doctorales, revistas, ponencias, libros, capítulos de libros, informes técnicos, documentos de trabajo, objetos de aprendizaje, etc.) y cualquier otro contenido digital generado en la institución. El repositorio de la UNED forma parte del [portal e-Ciencia](#) de la Comunidad de Madrid y de RECOLECTA-Recolector de Ciencia Abierta- plataforma que agrupa a todos los repositorios científicos nacionales.

La Biblioteca gestiona la plataforma para la publicación de las [revistas científicas digitales](#) de la universidad.

Todos estos servicios están disponibles para el personal docente e investigador a través de un único portal, la [Oficina de Difusión del Conocimiento](#).

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La correcta gestión de los servicios de la Biblioteca se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de las enseñanzas que se imparten en la UNED.

Los procesos que se llevan a cabo, con sus correspondientes subprocesos, son:

Procesos estratégicos: planificación estratégica; cooperación y alianzas; evaluación, calidad y estadísticas; presupuestos; comunicación y marketing.

Procesos de apoyo: gestión económico-administrativa, de sistemas de información, de infraestructuras y de recursos humanos.

Procesos clave:

- **Gestión de la Colección:** selección, adquisición, colección electrónica, reclamaciones, control de publicaciones periódicas, proceso técnico, procesamiento físico, bibliografías recomendadas, digitalización, inventario, expurgo y reorganización de fondos, conservación y preservación.
- **Circulación de la Colección:** préstamo y renovación, reservas, consulta de colecciones especiales, control de fondos.
- **Servicios a los Usuarios:** gestión de usuarios, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, apertura extraordinaria, gestión de salas, quejas y sugerencias y reproducción de documentos.

Dado el número de procesos existentes y la extensión de los mismos, no se considera procedente describir cada uno de ellos en el presente documento, por lo que se ha optado por describir el **Subproceso Gestión de Usuarios**, perteneciente al Proceso Servicios a los Usuarios. En él se describe la introducción y gestión de los usuarios en las diferentes plataformas informáticas de la Biblioteca, lo que permite la utilización de los servicios por parte de los usuarios.

El subproceso se inicia con la recepción de la petición de alta para la utilización de alguno de los servicios que ofrece la Biblioteca. Según los diferentes perfiles de usuario, se solicita su acreditación como miembro de la comunidad universitaria o la autorización expresa del responsable del servicio para personas externas a dicha comunidad. Comprobada la acreditación, se introducen los datos del usuario en el sistema del servicio o se renueva el permiso de utilización. En el caso de nuevos usuarios en el sistema de gestión integrada de biblioteca (SGIB), se les entrega la identificación de usuario y la contraseña personalmente y se les genera o valida el carné de usuario. Para la utilización de otros servicios (repositorio institucional o préstamo interbibliotecario) se les envía estos datos por correo electrónico.

Grupos de interés implicados en el diseño y desarrollo de este subproceso.

Los grupos de interés implicados en este subproceso son: el personal docente e investigador, el personal de administración y servicios, los profesores-tutores de los centros asociados de la UNED, los estudiantes y usuarios externos (usuarios Madroño, Enseñanzas no Regladas, entre otros), pero cabe señalar que los citados grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de estos subprocesos, como mínimo, a través de sus representantes específicos en la Comisión de Biblioteca, a través del sistema de gestión de reclamaciones,



sugerencias y felicitaciones, o mediante su participación en las encuestas de usuarios.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La biblioteca hoy ya no se entiende como un simple espacio físico, sino como punto de encuentro y vehículo de comunicación social para la comunidad a la que sirve. En ella conviven espacios, servicios y colecciones físicas y virtuales y se proporciona a nuestra comunidad universitaria un verdadero portal de acceso a la información, el lugar de contacto permanente entre usuarios y biblioteca, y el entorno estratégico en la biblioteca a distancia.

La biblioteca de la UNED da cuenta de sus resultados a través de la recopilación sistemática de datos de actividad y la evaluación de los objetivos anuales fijados en el Plan Estratégico de la Biblioteca. También debe medir los índices de satisfacción, por medio de encuestas bienales, encuestas de clima laboral, control de reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, concretando finalmente acciones correctoras para subsanar debilidades detectadas. Además, para la mejora continua de los servicios se elaboran diversos documentos en los que se fija el Plan de actuaciones, tales como la carta de servicios, el plan de formación externa e interna, el plan de gestión de la colección, etc. Las memorias e informes se remiten al Equipo de Gobierno de la Universidad y a la Comisión de Biblioteca para su análisis y para la elaboración y seguimiento de las propuestas de mejora. Una copia del informe anual se remite a la Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía de Calidad de la UNED), como parte del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este subproceso serán archivados conforme se indica en la siguiente tabla:

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Planes estratégicos de la Biblioteca	Papel e informático	Dirección de la Biblioteca	Indefinido
Definición de objetivos anuales	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Plan de actuaciones anuales	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido

Documento de análisis de resultados	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Carta de servicios	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Memorias/informes /documento de trabajo(manuales y procedimientos de calidad)/normativa	Papel e informático	Dirección de la biblioteca/Responsables de los servicios	Indefinido
Plan de gestión de la colección	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Plan de formación de usuarios externos/internos	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido

8. RESPONSABILIDADES

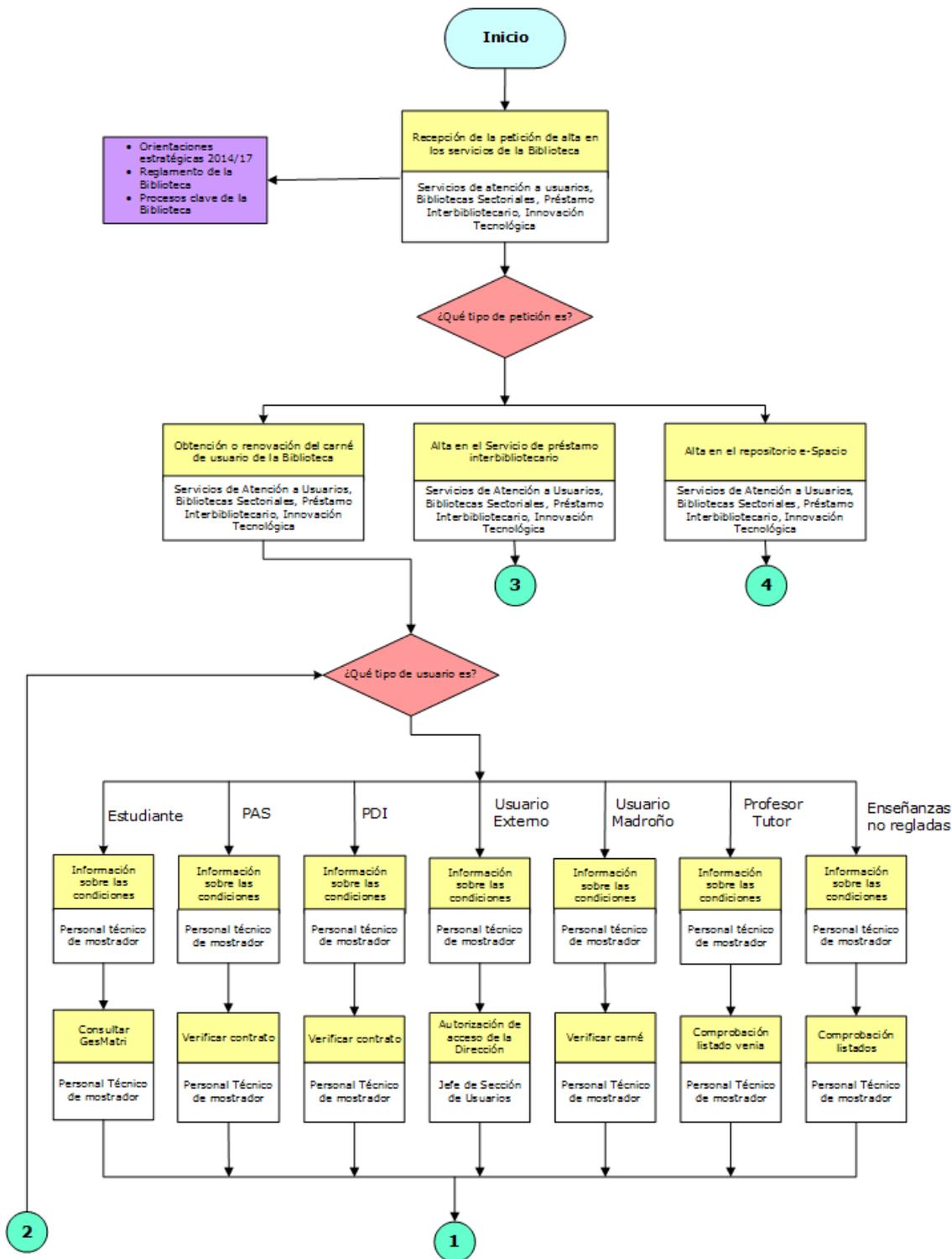
Los órganos de gobierno de la Biblioteca de la UNED son: el/la directora/a de la Biblioteca, la Comisión de Biblioteca y el Consejo de Dirección. Sus funciones se encuentran reguladas en el Reglamento de la Biblioteca de la UNED.

Asimismo tienen responsabilidad en la gestión de los servicios de Biblioteca el Vicerrector/a competente de la gestión de la Biblioteca, la Gerencia, la Comisión de Metodología y Docencia (que asume las funciones de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) y el Consejo de Gobierno.

9. FLUJOGRAMA

Se presenta en este apartado, a título de ilustración, el **Subproceso Gestión de Usuarios**, perteneciente al Proceso Servicios a los Usuarios, descrito en el punto 5. En él se describe la gestión de los usuarios en las diferentes plataformas informáticas de la Biblioteca, lo que permite la utilización de los servicios por parte de los usuarios.

F-P-U-D5-p2-2-03 Proceso de servicios a los usuarios: subproceso de gestión de usuarios de la biblioteca



F-P-U-D5-p2-2-03 Proceso de servicios a los usuarios: subproceso de gestión de usuarios de la biblioteca

