



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad: Universidad Politécnica de Madrid

Director del Servicio de Biblioteca: María Boyer Lagos

Dirección postal: Servicio de Coordinación de Bibliotecas y Centros de Documentación
Avda. Ramiro de Maeztu, nº 7
28040 Madrid

Teléfono: Tl. 91 336 61 29/ 91 336 59 30

Dirección de correo electrónico: maria.boyer@upm.es

ÍNDICE

RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN	5
INTRODUCCIÓN. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA	14
1. Breve esbozo histórico de la Biblioteca de la UPM:	
un Centro, una Biblioteca.	14
2. Situación actual de la Biblioteca de la UPM	15
LA EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	17
1. Diagnóstico de la situación	17
2. Mejora de nuestros servicios.....	18
3. Adaptar y promover los cambios	18
ANEXO I: TABLA DE CORRESPONDENCIA DE EVIDENCIAS.....	97
ANEXO II: INDICADORES GLOBALES.....	125
ANEXO III: INDICADORES POR SEDES	159

RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN

1. El procedimiento de Autoevaluación comenzó con el **nombramiento del Comité de Autoevaluación del Servicio de Biblioteca de la UPM**, según Resolución de 20 de junio de 2.005 del Rector de la Universidad Politécnica de Madrid:

- REPRESENTANTES DE DIRECCIÓN:
 - PERALES PERALES, JOSÉ MANUEL. (PRESIDENTE). Vicerrector de Nuevas Tecnologías y Servicios en Red.
 - BOYER LAGOS, MARÍA. Jefa del Servicio Coordinación Bibliotecas.
- REPRESENTANTE DE DIRECCIÓN DE ESCUELA:
 - MASEGOSA FANEGO, ROSA M^a. Subdirectora de Investigación y Gestión Académica. EUIT AERONÁUTICA.
- PROFESOR – INVESTIGADOR:
 - SALCEDO DURÁN, GABRIEL. ETSI AGRÓNOMOS. Dpto. Biotecnología.
- PERSONAL DE BIBLIOTECA:
 - RUILOPE URIOSTE, BLANCA. Responsable Biblioteca ETSI ARQUITECTURA.
 - CATALÁN PASTRANA, LUIS. Jefe Biblioteca ETSI NAVALES.
 - HERNÁN LOSADA, M^a DEL PILAR. Personal Biblioteca ETSI .TOPOGRAFÍA.
- ALUMNO DOCTORADO:
 - Del primer al tercer Criterio: PÉREZ BENITO, JOSÉ LUIS. ETSI INDUSTRIALES. Dpto. Ingeniería Gráfica. (Comenzó a trabajar y se vio obligado a abandonar el Comité).
 - Del cuarto criterio al final: PRIETO ORTIZ, JUAN LUIS. ETSI INDUSTRIALES.

- METODOLOGÍA Y FACILITACIÓN:

- GARCÍA DE ELÍAS, CARMEN. Jefa del Área de Planificación y Evaluación.
- CASTELAO DE SIMÓN, M^a PILAR. Técnica del Área de Planificación y Evaluación.

2. A continuación se realizaron las **jornadas de formación** que se detallan a continuación:

15/03/2005 (Rectorado)

- EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD DE LA UPM. Carlos Conde Lázaro.
- LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN LAS UNIVERSIDADES. Pedro García Moreno.

05/04/2005 (Campus de Vallecas)

- EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD DE LA UPM. Carlos Conde.
- LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN LAS UNIVERSIDADES. Pedro García Moreno.

05/07/2005

- CALIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UPM. Carmen García de Elías.
- PROCESO DE EVALUACIÓN: OBJETIVOS Y FASES. Pedro García Moreno.
- AUTOEVALUACIÓN: METODOLOGÍA Y ROLES. Pedro García Moreno.

06/10/2005

- LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DESPUÉS DE LOS LIBROS: VIVIENDO Y GESTIONANDO EL CAMBIO. Dídac Martínez.
- EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN DE LA UPC. Dídac Martínez.

06/10/2005

- LA AUTOEVALUACIÓN Y LA EVALUACIÓN EXTERNA DE LA BIBLIOTECA: PROCESOS, ROLES Y DOCUMENTACIÓN. Pedro García Moreno.

3. Para conseguir la máxima eficiencia en el proceso, el Comité de Autoevaluación, determinó un **plan de trabajo** que incluía el siguiente calendario de reuniones:

REUNIONES DEL COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN CELEBRADAS							
PERÍODO DE RECOGIDA DE COMENTARIOS AL BORRADOR DEL INFORME							
Noviembre - 2005							
	L	M	X	J	V	S	D
CRITERIO 1: Liderazgo		1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
CRITERIO 2: Política y Estrategia	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
CRITERIO 3: Personal de la biblioteca	28	29	30				
Diciembre - 2005							
	L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10	11
CRITERIO 4: Alianzas y recursos	12	13	14	15	16	17	18
	19	20	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30	31	
Enero-2006							
	L	M	X	J	V	S	D
							1
	2	3	4	5	6	7	8
CRITERIO 4: Alianzas y recursos	9	10	11	12	13	14	15
	16	17	18	19	20	21	22
CRITERIO 5: Procesos	23	24	25	26	27	28	29
	30	31					
Febrero-2006							
	L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	11	12
CRITERIO 6: Resultados de los usuarios	13	14	15	16	17	18	19
	20	21	22	23	24	25	26
	27	28					
Marzo-2006							
	L	M	X	J	V	S	D
CRITERIO 7: Resultados en el personal y CRITERIO 8: Resultados en la sociedad			1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	11	12
	13	14	15	16	17	18	19
CRITERIO 9: Resultados clave	20	21	22	23	24	25	26
	27	28	29	30	31		
Abril-2006							
	L	M	X	J	V	S	D
REVISIÓN DEL BORRADOR	3	4	5	6	7	8	9
SEMANA SANTA	10	11	12	13	14	15	16
20 ABRIL: COMIENZA EL PLAZO DE RECOGIDA DE COMENTARIOS AL BORRADOR	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30
Mayo-2006							
	L	M	X	J	V	S	D
15 DE MAYO: FIN PLAZO DE RECOGIDA DE COMENTARIOS AL BORRADOR	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
22 MAYO: ENVÍO DEL INFORME A LA ANECA	15	16	17	18	19	20	21
	22						

Como se observa en el calendario, en cada reunión se valoraba un Criterio. Salvo en el caso del Criterio 4, que hicieron falta dos reuniones y en los Criterios 7 y 8 que, por su brevedad, se decidieron valorar en una. Estas reuniones fueron facilitadas por dos personas del Área de Planificación y Evaluación.

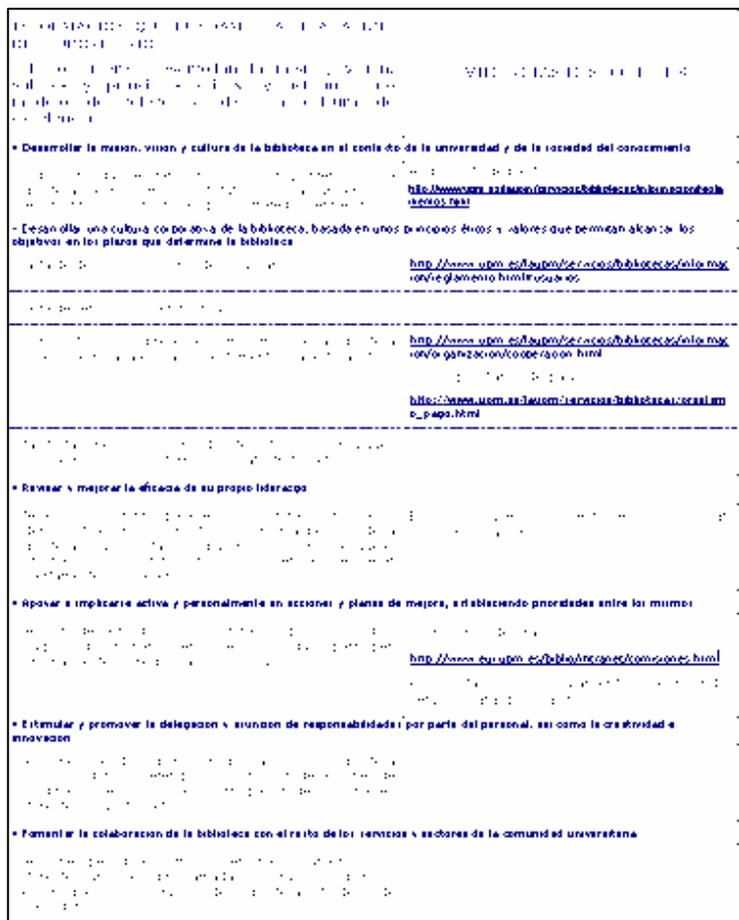
4. El proceso de autoevaluación se basó en el análisis de la situación del Servicio de Biblioteca respecto del modelo de evaluación, el cual está fundamentado en las **evidencias** que han sido recogidas, es decir, en pruebas que demuestran la exactitud de las afirmaciones y valoraciones realizadas por el Comité de Autoevaluación.

El Servicio de Coordinación de Bibliotecas y el propio Comité recopilaron toda la información, los datos e indicadores, así como el conjunto de evidencias que se proponían para sustentar los juicios de valor que se realizaron: Información cuantitativa, Información cualitativa e Información de opinión.

Esta información se recogía en una tabla de correspondencia entre las evidencias propuestas en la guía y las evidencias con

las que cuenta la Universidad para facilitar su consulta.

El Comité ha contado también con unos cuestionarios cumplimentados por todas las sedes de biblioteca dónde se les pedía que apuntaran sus principales punto fuertes y áreas de mejora. Esta información sirvió para tener presente la mayor cantidad de opiniones posible durante el proceso y



5. Una vez recogida la documentación, **cada miembro del Comité de Autoevaluación** la analizaba con detalle antes de las sesiones de trabajo e **identificaba sus puntos fuertes y áreas de mejora, y realizaba una valoración semicuantitativa** de cada aspecto que se proponía para valorar. La valoración semicuantitativa ha servido de referencia para identificar claramente los Puntos Fuertes y Áreas de Mejora, ya que la valoración A ó B corresponden a una fortaleza y C ó D a una debilidad. De este modo cada miembro ha podido comprobar si los ha identificado correctamente, utilizando las tablas que se elaboraron para tal fin y que son como la que sigue:

	A	B	C	D
1.1 Los líderes desarrollan la misión, visión y valores y principios éticos, y actúan como modelo de referencia de una cultura de excelencia				
Desarrollar la misión, visión y cultura de la biblioteca en el contexto de la universidad y de la sociedad del conocimiento.		X		
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.		X		
Revisar y mejorar la eficacia de su propio liderazgo.			X	
Apoyar e implicar activa y personalmente en acciones y planes de mejor y, estableciendo prioridades entre los mismos	X			
Estimular y promover la delegación y asunción de responsabilidades por parte del personal, así como la creatividad e innovación		X		
Fomentar la colaboración de la biblioteca con el resto de los servicios y sectores de la comunidad universitaria			X	
PUNTOS FUERTES				
1.- El Personal del Servicio de biblioteca, en general, comparte una ética de valores y una voluntad de servicio al usuario. (Existencia de un único Reglamento de préstamo para todas las Bibliotecas de la UPM u otros documentos de trabajo)				
2.- Existe una Planificación por objetivos de la dirección técnica para los años 2005-2008				
3.- Existen Comisiones de trabajo realizadas y estructuradas que fomenten la participación del personal de forma voluntaria, sobre las cuales se delegan decisiones técnicas				
4.- La actual Dirección política tiene la voluntad de analizar el Servicio				
ÁREAS DE MEJORA				
1.- No está definida la Misión ni la Visión por falta de liderazgo y niveles superiores que actúan en su día adelante algunas iniciativas que se llevan a cabo desde la Dirección técnica.				
2.- El documento "La planificación por objetivos" no se dispone en todas las Bibliotecas ni se está elaborando en el mismo momento				
3.- Falta de coordinación/colaboración a nivel de universidad con otros servicios, departamentos, usuarios, etc.				
4.- No existen mecanismos suficientes para desarrollar una cultura corporativa (carta de servicios, carta de derechos y deberes de los usuarios, etc.)				
5.- Existe un mecanismo de recogida de información a través del buzón de sugerencias establecido en el plan de comunicación, si bien no existen otros mecanismos establecidos para recibir y mejorar la eficacia del libro algo e - actualmente no existe un Reglamento aprobado, carta de servicios, carta de derechos y deberes de los usuarios				
7.- no existe Comisión de biblioteca a nivel universidad, únicamente existen Comisiones de biblioteca en algunos centros				
COMENTARIOS AL SUBCRITERIO				
DESIGNACIÓN C=11A				
DIFERENCIA ENTRE LIBRERÍA POLÍTICA Y LIBRERÍA TÉCNICA				
Documentos (trabajo de las Comisiones de trabajo)				
<ul style="list-style-type: none"> - Documento: Reglamento de préstamo, comunicado y plan de mejor - Planificación por objetivos 2005-2008 - no consensuada ni participativa - Informe de los líderes de equipo en los estatutos de la universidad 				

Este cuestionario ha sido diseñado por el Área de Planificación y Evaluación de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) basándose en las metodologías del Modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*), y en la propia experiencia de Planificación Estratégica.

El Modelo Europeo EFQM



6. Durante las sesiones de trabajo se buscó el **consenso** de todos los miembros del Comité de Autoevaluación **sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora**, que constituyeran la imagen lo más fiel posible del Servicio de Bibliotecas. Esta imagen obtenida abre el camino para decidir la estrategia de propuestas de mejora que permitan superar las debilidades apoyándose en las fortalezas.

Una vez identificados, siempre en primer lugar los Puntos Fuertes y posteriormente las Áreas de Mejora de cada Criterio, el Comité realizaba la valoración semicuantitativa, de la misma forma que previamente lo había hecho de manera individual, debatiendo todos los puntos identificados hasta conseguir el consenso y la clarificación de las ideas expuestas.

El documento resultante de este ejercicio se encuentra colgado en la página web del Comité a la cual podrá acceder el Comité Externo para consultar éste y todos los documentos utilizados durante la fase de autoevaluación.

7. Una vez finalizado el análisis y consenso de todos los criterios se procedió a realizar una reunión facilitada en la que se revisó la redacción y coherencia del documento, así como la fidelidad al espíritu del Modelo EFQM.
8. El borrador del Informe de Autoevaluación se **ha previsto distribuirlo** entre todos los centros y personas implicadas en el proceso y será publicado en el Web de la Universidad para recoger los **comentarios y sugerencias** de la comunidad universitaria, dentro del plazo establecido por el Comité de Autoevaluación, del 20 de abril al 15 de mayo.

Así mismo se ha previsto la realización de una presentación del documento borrador a todos los Centros de la UPM y a los servicios de gestión, en la que se solicitará la participación de todas las personas durante el período señalado.

9. Finalizado el plazo previsto, el Comité de Autoevaluación **incorporará las propuestas** que considere oportunas, elaborando la versión definitiva del Informe de Autoevaluación. Todas las opiniones, que se reciban, de acuerdo al proceso de revisión y difusión, formarán parte de la documentación del proceso y estarán a disposición de los evaluadores externos durante la visita.
10. El 22 de Mayo se **enviará el Informe de Autoevaluación a la ANECA.**

INTRODUCCIÓN. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA

1. Breve esbozo histórico de la Biblioteca de la UPM: un Centro, una Biblioteca.

La Universidad Politécnica de Madrid cumplirá 35 años en este año 2.006 como tal Universidad, si bien la mayoría de sus centros son más que centenarios pues fueron fundados en los siglos XVIII y XIX y cada uno de ellos mantuvo su vida independiente hasta ser agrupados en la UPM. No es exagerado afirmar que una gran parte de la historia de la tecnología española de más de siglo y medio ha sido escrita por las Escuelas de Arquitectura e Ingenierías, ya que fueron durante muchísimos años prácticamente las únicas implicadas en su desarrollo.

Las bibliotecas de la UPM son fiel reflejo de esta historia y sucede con ellas lo mismo que con los centros, por lo que algunas tienen una enorme tradición histórica previa a su integración en la UPM.

La estructura de bibliotecas siempre ha sido descentralizada, y más que una Biblioteca, podemos hablar de diversas bibliotecas, que componían un modelo "un centro, una biblioteca", formando un conjunto heterogéneo, cada una con catálogos independientes, reglamentos diversos, en materia de acceso y préstamos, ofreciendo en definitiva, servicios muy dispares al usuario entre los distintos centros de la Universidad Politécnica.

En 1979 se crea la escala de Auxiliares de Biblioteca, y se dota a las bibliotecas de personal profesional, del que habían carecido hasta ese momento de forma general, si bien tres de ellas habían contado ya con personal Facultativo del Estado, como por ejemplo Dña. Maria Moliner que fue la Directora de la Biblioteca de la ETSI Industriales hasta su jubilación

En los años 80 se abordan, en esta situación de descentralización, proyectos estratégicos de suma importancia. Así, por ejemplo, en el año 1.983 se implanta en la Facultad de Informática el primer sistema automatizado de gestión bibliotecaria DOBIS/LIBIS, pionero en España. A lo largo de los años, y de forma desigual, el programa se fue implementando en otros centros. El uso

de un catálogo común induce al personal bibliotecario a comenzar, por iniciativa propia, la normalización de sus procesos de catalogación. Se hace acuciante, en ese momento, establecer un rumbo común y contar con una dirección técnica capaz de llevar a cabo una política general en cuestiones determinantes para el futuro de la universidad.

En 1989 se crea, por primera vez, la figura del Coordinador de Bibliotecas, cuyo nombre ya indica la labor que se pretendía que desarrollara. En 1993 el puesto queda vacante por jubilación y no se vuelve a ocupar hasta finales de 1996.

En esta nueva etapa hay muchos retos importantes que afrontar, y el primero de ellos es la búsqueda de alianzas estratégicas con el entorno bibliotecario regional y nacional. De esta búsqueda surge MADROÑO (Consortio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria), así como la integración de la UPM en REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas). Estas alianzas posibilitan que la Biblioteca de la UPM cobre visibilidad fuera de la institución y se comiencen a regularizar procesos técnicos que, aunque muchos de ellos ya se venían desarrollando de forma espontánea por el personal bibliotecario, requerían una coordinación.

En el año 1.999 se implanta un nuevo sistema automatizado de gestión bibliotecaria (Unicorn), se adquieren colecciones de recursos electrónicos, se reactiva el trabajo técnico por comisiones (que había existido siempre, de forma espontánea y voluntarista), se centraliza el servicio de acceso al documento y se establece por primera vez un reglamento de préstamo único para toda la UPM.

2. Situación actual de la Biblioteca de la UPM

La Biblioteca universitaria de la UPM cuenta en la actualidad con 20 puntos de servicio (uno por Centro), más dos centros de documentación. Es un servicio que pretende ser único, distribuido geográficamente con la intención de acercarse lo más posible a sus usuarios, ya sea de forma presencial en los centros docentes, como de forma virtual en la red.

Cuenta con una dirección técnica (el Servicio de Coordinación de Bibliotecas) desde la que se llevan a cabo las políticas sobre servicios bibliotecarios y de documentación científica establecidos por la UPM, con las limitaciones derivadas de que en los Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid no figura, a lo largo de su articulado, ninguna mención expresa a la Biblioteca.

La estructura descentralizada de la UPM ha replicado en cada uno de los puntos de servicio una estructura de personal compuesta por un jefe o responsable y personal de la escala B y C de Bibliotecas, así como personal laboral de los grupos C y D.

La situación presente provoca que haya grandes diferencias de recursos económicos, humanos y bibliográficos entre los distintos puntos de servicio. Para contrarrestar este problema estructural, en los últimos tiempos desde la Biblioteca se han realizado diversos esfuerzos encaminados a permitir a la comunidad académica un acceso en igualdad de condiciones a los recursos de información de la UPM. Para ello se ha utilizado el potencial de la tecnología de la información y las comunicaciones que han supuesto una gran oportunidad para superar las condiciones de distribución geográfica históricas de la UPM.

Asimismo, la Biblioteca pretende amparar y dar soporte también a los proyectos relacionados con la gestión de información existente en los centros de la UPM y desarrollar otros servicios relacionados con el área de la información, si bien no dispone en este momento de una estructura que permita la adaptación a estas necesidades concretas.

Las líneas de trabajo actuales van encaminadas a aumentar la centralización de la gestión técnica y económica (por ejemplo el concurso único de revistas, la asignación presupuestaria para la adquisición de fondos bibliográficos, entre otros) para así posibilitar una optimización mayor de los recursos disponibles; a la creación de nuevos escenarios para el desarrollo de la función de la Biblioteca, más allá de sus muros, como un servicio de apoyo a la gestión documental en un amplio sentido; y al apoyo en el uso e implantación de la tecnología de la información y las comunicaciones en todos los ámbitos de actividad de la UPM.

LA EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

En mayo de 2005, el Consejo de Gobierno de la UPM aprobó el Plan Institucional de Calidad entre cuyos objetivos se encuentra la evaluación de los servicios. El Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías y Servicios en Red -en el que está incluido el Servicio de Biblioteca- junto con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica, responsable de los procesos de evaluación en la UPM, tomaron la decisión de someter al Servicio a un proceso de evaluación.

La Biblioteca es el primer servicio de la UPM que se evalúa. Para la Universidad resulta muy importante, en este momento de cambio y redefinición, contar con una evaluación de los servicios que permita un conocimiento más profundo de las actividades, una asignación más precisa de los recursos y la planificación del futuro.

Los motivos del proceso de evaluación pueden resumirse en la siguiente frase: **concernos para mejorar y adoptar los cambios necesarios.**

1. Diagnóstico de la situación

En primer lugar, se pretende obtener una visión objetiva de nuestro servicio bibliotecario como paso previo al diseño de un futuro Plan de Mejoras.

Todas las bibliotecas universitarias tienen una cultura de evaluación constante, pues desde hace años de forma reglada o no, ofrecen datos estadísticos de su actividad. De esta forma la evaluación no resulta ajena al personal de la biblioteca. Sin embargo, la convocatoria de evaluación permite que en este proceso participen los propios usuarios y los gestores de la universidad, lo que resulta importante si queremos diseñar un futuro adaptado a todos, fruto de un conocimiento mutuo más profundo.

Por otro lado, la oportunidad de ser evaluados por un Comité externo ajeno a la universidad, parece muy adecuada dada la historia, un tanto aislada, que ha tenido la Biblioteca de la UPM.

2. Mejora de nuestros servicios

La motivación mayor para la evaluación es la necesidad de contar con parámetros objetivos que permitan la toma de decisiones para la mejora del servicio al usuario, verdadero motor de nuestros esfuerzos.

La Biblioteca de la UPM vive un momento fértil para sus objetivos y proyectos, por lo que entiende y afronta la evaluación propuesta por los Vicerrectorados mencionados, como una ocasión para dibujar su futuro con instrumentos objetivos y dar a conocer su actividad a sus usuarios y a la sociedad en general.

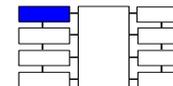
Para la Biblioteca de la UPM este proceso de evaluación pública debe servir para contar con una mayor integración en la Universidad, pues alinear los objetivos de ambas es la posición adecuada para mejorar la atención y el servicio.

La Biblioteca de la UPM es consciente de los grandes retos de gestión que debe afrontar aún, pues su momento histórico no es igual que el de otras bibliotecas universitarias del entorno.

3. Adaptar y promover los cambios

El contexto actual de la educación superior en Europa puede suponer para la Biblioteca de la UPM una oportunidad de superar el retraso histórico y redefinir su papel como una herramienta para la creación del conocimiento, adaptada a las necesidades de los usuarios y a las metas de la propia universidad. Los cambios en los modos de enseñanza y en la producción documental del conocimiento desafían y comprometen las formas de trabajo y servicio de las bibliotecas.

Para alcanzar esta visión de futuro, se considera que el proceso de evaluación del servicio es una etapa indispensable.



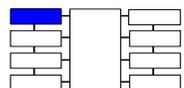
1. LIDERAZGO

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

<p>Aspectos que deben valorarse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los líderes desarrollan la misión, visión y cultura de la biblioteca, en el contexto de la universidad y de la sociedad del conocimiento. • Los líderes desarrollan 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. • Los líderes revisan y mejoran la eficacia de su propio liderazgo. • Los líderes apoyan y se implican activa y personalmente en acciones y planes de mejora, estableciendo prioridades entre los mismos. 	<p>Puntos fuertes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal del Servicio de Biblioteca, en general, comparte una serie de valores y una voluntad de servicio al usuario. 2. Existe una Planificación por Objetivos de la dirección técnica para los años 2.005-2.008. 3. Existen comisiones de trabajo formalizadas y estructuradas que fomentan la participación del personal de forma voluntaria, sobre las cuales se delegan decisiones técnicas. 4. El actual equipo rectoral tiene la voluntad de evaluar el Servicio. <p>Áreas de mejora</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aunque desde la dirección técnica se han definido en distintas ocasiones la Misión y los Objetivos de la Biblioteca, no han sido asumidas por los Órganos de Gobierno hasta el momento. 2. La Planificación por Objetivos contempla la planificación realizada por la dirección técnica para el servicio en su conjunto, pero no recoge la
---	---

planificación específica que cada sede haya podido desarrollar.

3. Falta de coordinación y/o colaboración a nivel de universidad con otros servicios, departamentos, usuarios, etc.
4. No existen mecanismos suficientes para desarrollar una cultura corporativa (cartas de servicios, carta de derechos y deberes de los usuarios, reglamento, etc.).
5. No existen mecanismos para revisar y mejorar la eficacia del liderazgo, si bien existe un mecanismo de recogida de información a través del buzón de sugerencias (establecido en el Plan de Comunicación).
6. No existe una Comisión de Biblioteca en la Universidad. Únicamente existen Comisiones de Biblioteca en algunos Centros.



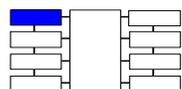
Relación de evidencias utilizadas

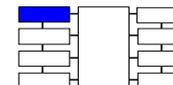
- Reglamento de préstamo: <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/reglamentos.html>
- Cooperación (consorcio y redes de bibliotecas) <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html>
- No al préstamo de pago: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/prestamo_pago.html
- Buzón de sugerencias (establecido en el Plan de Comunicación) <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html>
- Comisiones de trabajo <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html>
- Propuestas de reglamento, enmienda, servicio para discapacitados http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Discapacitados.pdf, etc.
- Algunos de los Documentos surgidos de las Comisiones de trabajo:
 - Documento: Reglamento no publicado. (Consensuado y participativo)
 - Planificación por Objetivos 2.005-2.008: (No consensuado ni participativo) <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html>
 - Intento de los Jefes porque la Biblioteca figure en los Estatutos de la Universidad

Comentarios al subcriterio

El Servicio de Biblioteca presenta una estructura descentralizada, compuesta de una dirección técnica y 20 sedes, las cuales dependen de la Dirección de cada Centro y del Servicio de Coordinación de Bibliotecas

Es importante aclarar que el liderazgo político, en relación al Servicio de Biblioteca, es doble: Equipo Rectoral y Dirección del Centro.





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

Aspectos que deben valorarse

- Los líderes aseguran el desarrollo, implantación y actualización de la política y estrategia definida para el servicio de biblioteca.
- Los líderes adecua la estructura de la biblioteca para alcanzar los objetivos previstos.
- Los líderes garantizan el desarrollo idóneo de un sistema de gestión de procesos.
- Los líderes implantan procesos dirigidos a medir, revisar y mejorar los resultados clave de la biblioteca.
- Los líderes promueven la creación de equipos de mejora y grupos de calidad e innovación dentro de la biblioteca que permitan implantar mejoras en los procesos.
- Los líderes impulsan la formación del personal de la biblioteca en técnicas y procesos de gestión de calidad.

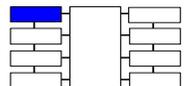
Puntos fuertes

1. Los documentos de trabajo garantizan la aplicación de los mismos procedimientos en todas las bibliotecas
2. Se promueve la creación de grupos de trabajo para la mejora de los procesos.
3. Se recogen datos estadísticos de forma sistemática constituyendo la base para la toma de decisiones, (solicitud de personal, catalogación de fondos, desarrollos informáticos para cargas masivas de datos, etc.)
4. Se incluyen cursos de evaluación y calidad en los planes de formación

Áreas de mejora

1. La dirección técnica tiene una capacidad muy limitada para adecuar la estructura de la biblioteca conforme a los objetivos previstos. A pesar de la implicación de los líderes en la mejora continua, éstos se ven limitados continuamente por la estructura descentralizada de las bibliotecas y su "multidependencia" funcional y jerárquica. (Por ejemplo, sería necesario

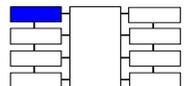
	<p>adaptar la estructura organizativa de la RPT).</p> <ol style="list-style-type: none">2. No existen Equipos de Mejora de la Calidad formados por Usuarios, Profesores, Personal y Dirección.3. La formación de los responsables y resto del personal de bibliotecas en técnicas y procesos de gestión de la calidad, especialmente en los grupos de mejora de la calidad, se debería potenciar más4. Establecer sistemas de medida de los resultados de los procesos en los usuarios.5. Fomentar la cultura del trabajo en equipo con otros Servicios, especialmente con Informática.6. Impulsar la creación de un verdadero Sistema de Gestión de Procesos que permita mejorar continuamente.
--	--

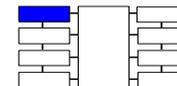


Relación de evidencias utilizadas

- Mapa de las páginas profesionales <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/indice.htm>
- Planificación <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html>
- Evaluación <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/noticias/EVALUACION.html>
- Comisiones de trabajo <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html>
- Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad

Comentarios al subcriterio





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

Aspectos que deben valorarse

- Los líderes conocen, comprenden y dan respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios de la biblioteca.
- Los líderes fomentan y afianzan con los colaboradores de consorcios y redes a las que pertenece, así como instituciones y organismos externos.
- Los líderes establecen y fortalecen las relaciones entre la biblioteca y sus proveedores.
- Los líderes dan reconocimiento a las personas y equipos de los grupos de interés, por su contribución a los resultados de la biblioteca.
- Los líderes participan en asociaciones profesionales, conferencias y seminarios con proveedores, colaboradores y otros representantes de la sociedad.
- Los líderes apoyan y participan en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente y la contribución de la biblioteca a la sociedad.

Puntos fuertes

1. Participación activa en alianzas (Madroño, Mecano, REBIUN y otros) y promoción de encuentros profesionales.
2. Se realizan sesiones de formación de usuarios.
3. Existe un Plan de Comunicación aprobado.
4. Ampliación del horario de apertura de las bibliotecas en épocas extraordinarias a demanda de los propios usuarios.
5. Elevado nivel de asistencia del personal de bibliotecas en congresos, foros, cursos, seminarios, etc.
6. Coordinación de los criterios de relación con los proveedores a través del Concurso único de publicaciones periódicas.
7. En relación a la contribución de la biblioteca a la sociedad destaca la campaña "No al préstamo de pago" y las medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados.

Áreas de mejora

1. No existe un programa coordinado de formación de usuarios. Además hay una baja participación de los usuarios en las sesiones de formación.

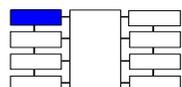
	<ol style="list-style-type: none">2. Implantar la comunicación externa prevista en el Plan de Comunicación3. Fomentar la participación del personal de bibliotecas en congresos, foros, cursos, seminarios externos y publicaciones especializadas.4. Mecanismos insuficientes en la interacción con los usuarios (encuestas, grupos mixtos, estudios de usuarios etc.)5. Falta de criterios comunes para la evaluación de proveedores de monografías y otros materiales, al no existir un programa de gestión de la colección ni presupuesto centralizado.6. Falta de compromisos formales con una Política de Medioambiente.
--	--

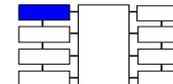
Relación de evidencias utilizadas

- Plan de Comunicación: <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html>
- Buzón de sugerencias en todas las bibliotecas
- Las Bibliotecas de la UPM forman parte de redes de cooperación: <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html>
- Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad

Comentarios al subcriterio

--





1.4 Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización

Aspectos que deben valorarse

- Los líderes comunican personalmente la misión, visión, valores y objetivos y planes de la biblioteca a las personas que la integran.
- Los líderes son accesibles al personal de la biblioteca.
- Los líderes incentivan al personal de la biblioteca para participar en actividades de mejora y apoyarlos en la consecución de metas y objetivos.
- Los líderes dan reconocimiento oportuna y adecuadamente a la labor del personal y de los equipos de mejora en los ámbitos de la biblioteca.

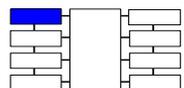
Puntos fuertes

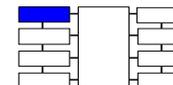
1. Existe un Plan de Comunicación Interno aprobado
2. Los canales de comunicación entre los líderes y el personal son fluidos.
3. Las comisiones de trabajo constituyen un foro de comunicación y de participación del personal

Áreas de mejora

1. Mejorar los mecanismos de incentivo y reconocimiento del personal.
2. Impulsar la realización de las jornadas de biblioteca previstas en el Plan de Comunicación.
3. Implantar mecanismos de evaluación de la eficacia del Plan de Comunicación.
4. Aumentar la frecuencia de reuniones de jefes de biblioteca.

Relación de evidencias utilizadas
<ul style="list-style-type: none">- Web.- Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html- Web interno, e-mail.- La Biblioteca de la UPM se evalúa: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/noticias/EVALUACION.html- Comisiones de trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
Comentarios al subcriterio





1.5 Los líderes defienden e impulsan el cambio en la biblioteca

Aspectos que deben valorarse

- Los líderes comprenden los fenómenos internos y externos que impulsan el cambio en la biblioteca.
- Los líderes identifican y dan prioridad a los cambios que son necesarios introducir en la biblioteca, en el modelo de organización y en sus relaciones externas.
- Los líderes lideran el desarrollo de los planes de cambio y gestionar su implantación.
- Los líderes garantizan la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para el cambio.
- Los líderes comunican los cambios y la razón de los mismos a las personas de la biblioteca y a otros grupos de interés.
- Los líderes apoyan y delegan en el personal para que se responsabilicen de la gestión del cambio.
- Los líderes miden y revisan la eficacia de los cambios y comparten los conocimientos obtenidos.

Puntos fuertes

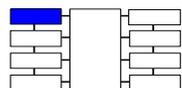
1. La dirección técnica promueve una actitud favorable al cambio, por ejemplo, en el uso de los recursos electrónicos y en la utilización de las nuevas tecnologías
2. La Planificación por Objetivos 2.005-2.008 identifica y prioriza los cambios estratégicos.
3. Existen acciones de formación interna puntuales cuando se implantan nuevos servicios y recursos (nuevas tendencias, nuevos servicios, nuevos recursos).
4. El actual proceso de evaluación constituye un elemento de diagnóstico para planificar el futuro

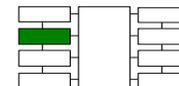
Áreas de mejora

1. La actual estructura descentralizada no permite gestionar ni implantar el cambio de forma adecuada. La multidependencia funcional y jerárquica dificulta las decisiones relativas a presupuestos, personal, objetivos estratégicos y economías de escala. Por tanto, es necesario establecer mecanismos que garanticen la inversión, recursos y apoyo para el cambio.
2. Mejorar los foros de debate dentro de la biblioteca.
3. Reglamentar un tiempo disponible para estudio, viajes y otras actividades de formación y actualización del personal.

	<p>4. Mejorar la Web de la biblioteca, dándole mayor visibilidad y mayor orientación al usuario.</p> <p>5. Buscar y establecer mecanismos de motivación e implicación del personal.</p>
--	---

Relación de evidencias utilizadas
<p>- Relación de cinco aspectos positivos de biblioteca y cinco que se deben mejorar:</p> <p>http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Resumen_Autoevaluacion_Bibliotecas.pdf</p> <p>- Planificación por Objetivos 2.005-2.008: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html</p> <p>- Comisiones de trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html</p> <p>- Web</p> <p>- Web interno, e-mail.</p>
Comentarios al subcriterio





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 que deben valorarse

- Se efectúa la recogida y análisis de la información sistemática con el fin de delimitar su ámbito de actuación, a corto, medio y largo plazo.
- Se comprenden y analizan las ideas, sugerencias 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.

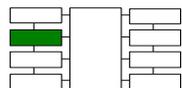
Puntos fuertes

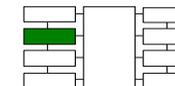
1. En algunas bibliotecas del Servicio, se recoge información de los diferentes grupos de interés para diseñar la política y estrategia.
2. Se estudian sistemáticamente las acciones de los colaboradores (REBIUN, Madroño, etc.) para reconocer y aplicar las mejores prácticas.
3. Se realiza la memoria estadística (es pública y accesible) y a partir de los resultados se planifican actuaciones futuras.
4. Las comisiones de trabajo proporcionan información sobre las necesidades y expectativas del personal de cara a la planificación.
5. El Programa Institucional de Calidad de la UPM dota de un marco al Servicio de Bibliotecas para la Planificación Estratégica.

Áreas de mejora

1. No existen procedimientos suficientes, sistemáticos y periódicos (estudios, entrevistas, encuestas, etc.) para la recogida de la información de los usuarios.

	<ol style="list-style-type: none">2. Elaborar un Plan Estratégico de la Universidad y del Servicio de Biblioteca, que particularmente incida en la coordinación de las diferentes sedes de la biblioteca.3. Crear grupos de mejora de la calidad para determinados procesos y temas.
Relación de evidencias utilizadas	
<ul style="list-style-type: none">- Planificación por Objetivos 2.005-2.008: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html- Mapa de las páginas profesionales http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/indice.htm- Reglamento de préstamo: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/reglamentos.html- Buzón de sugerencias- Comisiones de Trabajo: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html	
Comentarios al subcriterio	





2. 2. La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas

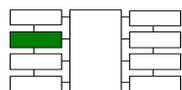
Aspectos que deben valorarse

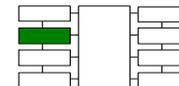
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta indicadores internos de rendimiento.
- La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta la información relativa a las actividades de aprendizaje e innovación llevadas a cabo por el personal de la biblioteca.
- La política y estrategia se 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

1. El Servicio de Biblioteca dispone de la información estadística y de los indicadores de rendimiento REBIUN para elaborar su política y estrategia.
2. Rastreo sistemático de las mejores prácticas identificadas de las instituciones consideradas como excelentes (máquina de autopréstamo, seriadas, evaluación institucional, etc.)
3. La universidad ha favorecido sistemáticamente la asistencia a foros profesionales, talleres y cursos organizados con otras instituciones aliadas para compartir conocimiento y buenas prácticas en innovación tecnológica.
4. Existencia de una propuesta de formación del personal de biblioteca.
5. Se tiene en cuenta la normativa legal (derechos de autor y ley de protección de datos, especialmente) y cuestiones sociales (préstamo de pago, campañas de recogidas de libros para países del tercer mundo, etc.) de cara a la planificación, formación del personal y los diferentes procesos del Servicio.

	<p>Áreas de mejora</p> <ol style="list-style-type: none">1. Profundizar en la utilización de los indicadores de rendimiento para la planificación, sobre todo a nivel de sedes de biblioteca.2. Realizar campañas sistemáticas de Marketing de Servicios y posibilidades de la Biblioteca.3. La biblioteca no recoge datos de la imagen que proyecta
<p>Relación de evidencias utilizadas</p>	
<ul style="list-style-type: none">- Planificación por Objetivos 2.005-2.008: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html- Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html- Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad- Jornadas de biblioteca previstas en el Plan de Comunicación http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html- “No al préstamo de pago” http://www.upm.es/bibliotecas/prestamo_pago.html- Medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Discapacitados.pdf	
<p>Comentarios al subcriterio</p>	





2.3 La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza

Aspectos que deben valorarse

- La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la misión, la 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.
- La biblioteca identifica los factores críticos de éxito.

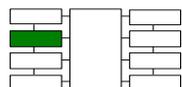
Puntos fuertes

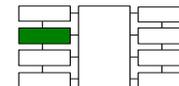
1. La Planificación por Objetivos 2005-08 identifica las mejoras que deben emprenderse y los cambios que deben adoptarse.
2. Esta planificación contempla un objetivo de participación en alianzas estratégicas.
3. El Servicio de Bibliotecas es el primer servicio de la UPM que se evalúa.
4. La política de la dirección técnica es flexible y evoluciona, adaptándose a la política de la Universidad
5. La biblioteca reconoce la existencia de distintos tipos de usuarios y ofrece servicios en función de sus necesidades.
6. El personal de biblioteca conoce su entorno de trabajo y está dispuesto a ofrecer un servicio adecuado a cada tipo de usuario.

Áreas de mejora

1. En determinadas sedes de biblioteca no existe la suficiente flexibilidad para adaptarse e implementar la política del Servicio de Biblioteca y hacerla coherente con la de la Universidad.

	<ol style="list-style-type: none">2. Formalmente no están explicitadas la Misión, Visión y Valores de la Biblioteca, aunque se comparta en conjunto una concepción del deber ser del Servicio.3. No hay mecanismos para evaluar las necesidades de los usuarios, especialmente en el campo de la investigación.4. Falta de presencia de los órganos de gobierno de la UPM en la política y estrategia del Servicio de Biblioteca (falta de una Comisión de Biblioteca en la Universidad). Esto implica falta de coordinación entre los diferentes centros, entre sí y con la universidad, para diferentes cuestiones, especialmente los recursos económicos (aprovechar economías de escala).5. No existen mecanismos ni procedimientos para evaluar la efectividad de la política y estrategia.6. No existe un Plan Estratégico de la UPM.
Relación de evidencias utilizadas	
<p>- Planificación por Objetivos 2.005-2.008: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html</p>	
Comentarios al subcriterio	





2.4 La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave

Aspectos que deben valorarse

- La biblioteca tiene identificado y definido el esquema de procesos clave necesario para llevar a cabo la política y estrategia.
- Se comunica la política y estrategia a los distintos grupos de interés de la biblioteca.
- El personal conoce y acepta la política y estrategia de la biblioteca, así como los planes y objetivos que debe cumplir.
- Se dispone de sistemas de información y seguimiento de los procesos clave para ver el progreso alcanzado.

Puntos fuertes

1. La Planificación por Objetivos 2005-08, las novedades y los servicios que ofrece el Servicio se hacen públicos a través de las páginas profesionales, el correo institucional de biblioteca y la Web, mecanismos contemplados en el Plan de Comunicación y de uso habitual
2. Existen buenos sistemas de información y seguimiento de algunos procesos clave (los indicadores de seguimiento son, como mínimo, los que establece REBIUN).

Áreas de mejora

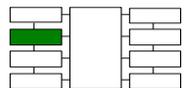
1. Elaborar el Mapa de Procesos del Servicio.
2. No existe una comunicación eficaz con los usuarios y grupos de interés porque no se utilizan los canales adecuados
3. No se sabe si el personal conoce y acepta la política y estratégica del Servicio porque no se ha recogido su opinión ni el proceso de planificación de objetivos ha sido participativo.
4. Fomentar la comunicación con los órganos de gobierno de los centros y departamentos, sobre la política y estrategia del Servicio.

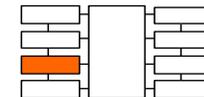
Relación de evidencias utilizadas

- Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM: <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html>
- Plan de Comunicación: <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html>

Comentarios al subcriterio

El servicio identifica como mapa de procesos el que establece REBIUN y dispone de indicadores de acuerdo con él, aunque considera que debería hacerse una reflexión propia sobre el tema.





3. PERSONAL

3.1 Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos

Aspectos que deben valorarse

- 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 determina los procesos relacionados con la incorporación de nuevas personas en la biblioteca, con el fin de facilitar su integración y lograr que se compartan sus objetivos e intereses.
- La biblioteca dispone de mecanismos y procedimientos que le permitan obtener información sobre el clima labora, para mejorar las políticas y estrategias de los 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.

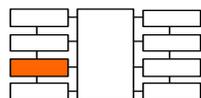
Puntos fuertes

- 1- El personal tiene, en general, una preparación adecuada al puesto de trabajo que desempeña y tiene interés por la formación continua.
- 2- La implicación del personal del Servicio de Biblioteca en el trabajo suple, en muchos casos, las dificultades surgidas de la estructura.
- 3- Los criterios de selección del personal garantizan la igualdad.
- 4- Existe una propuesta fundamentada de actualización de la RPT del personal de biblioteca.
- 5- En el Servicio de Coordinación de Bibliotecas están definidas las responsabilidades y competencias así como las cargas de trabajo

Áreas de mejora

1. El organigrama no responde a las necesidades del Servicio de biblioteca ni a la orientación del usuario. Además, coexisten dos tipos de personal, laboral y funcionario, y varias categorías profesionales, con funciones equivalentes.

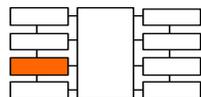
	<ol style="list-style-type: none">2. El proceso de selección de personal laboral debería adaptarse mejor a las funciones que van a desarrollar y a las necesidades de la Biblioteca.3. El personal depende orgánicamente del centro pero funcionalmente del Servicio de Biblioteca, reflejo de la difusa estructura organizativa.4. La distribución del personal entre los diferentes centros está muy desequilibrada. No está en función de la actividad de la misma.5. La dirección política de personal de la universidad, hasta el momento, no ha atendido a los estudios y propuestas técnicas presentadas por la dirección técnica para el diseño de la RPT, (por ejemplo la promoción en el puesto no siempre responde a criterios organizativos).6. Falta de estabilidad en la plantilla originada por la escasa frecuencia de oposiciones
--	--



Relación de evidencias utilizadas

- RPT Centros http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/RPTCentros.pdf
- Cuadro RPT Centros http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/CuadroRPTCentros.pdf
- Propuesta de Mejora RPTSCB http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Propuesta_mejora_RPT.pdf
- Cargas de trabajo revisado http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Cargas_trabajo.pdf
- SYNCEYDE Informe sobre el servicio de coordinación de bibliotecas para el jefe de servicio de procedimientos:
http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Informe_SCB.pdf
- http://www.upm.es/normativa/legislacion_rrhh.html
- <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html> <http://www.upm.es/personal/>
- <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/estructura.html>
- http://www.upm.es/normativa/legislacion_rrhh.html
- http://www.upm.es/laupm/organos_gobierno/boeupm/index.html
- <http://www.upm.es/personal/formacion/plan/>

Comentarios al subcriterio





3.2. Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad del personal de la biblioteca

Aspectos que deben valorarse

- Se identifican y adecuan los conocimientos y capacidades del personal a las necesidades de la biblioteca y al desempeño de sus funciones.
- Se adecuan los conocimientos y capacidades del personal a las necesidades de la biblioteca y al desempeño de sus funciones.
- Se desarrolla la capacidad de trabajar en equipo.
- 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.
- Se evalúa el plan de formación y los resultados se tienen en cuenta para planificaciones posteriores.
- Se evalúa el rendimiento del personal de la biblioteca con el objetivo de mejorarlo.

Puntos fuertes

1. Las comisiones de trabajo son un instrumento de participación del personal.
2. La propuesta de formación responde a las necesidades y es accesible a todo el personal.

Áreas de mejora

1. Fomentar la participación del personal auxiliar en las comisiones de trabajo.
2. Evaluar el rendimiento del personal en todas las áreas de forma sistemática.
3. El Servicio no dispone de potestad para gestionar la asistencia del personal a cursos, congresos, etc.
4. Existen algunos perfiles en las jefaturas, pero no existen perfiles en niveles inferiores

Relación de evidencias utilizadas

- SYNCEYDE Informe sobre el servicio de coordinación de bibliotecas para el jefe de servicio de procedimientos

http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Informe_SCB.pdf

- Perfil Funciones nivel 25 http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Funciones_nivel_25.pdf

- Perfil Nivel 24 http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Nivel%2024%20perfil.pdf

- Informe Comisión de Jefes http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Informe_comision_jefes.pdf

- Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad

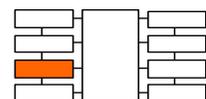
- Comisiones de trabajo <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html>

- http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/

- <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/estructura.html>

- <http://www.upm.es/personal/formacion/plan/>

Comentarios al subcriterio





3.3 Implicación y asunción de responsabilidades por parte del personal de la biblioteca

Aspectos que deben valorarse

- Existen mecanismos y procedimientos establecidos para promover la participación e implicación del personal en la mejora de la biblioteca.
- Existen mecanismos definidos para que las acciones de mejora identificadas por el personal se tengan en cuenta.
- Se forma a los directivos para que desarrollen mecanismos que faculten a las personas de la biblioteca para actuar con independencia.

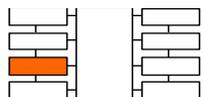
Puntos fuertes

1. Las comisiones de trabajo están reguladas y los acuerdos se aplican de forma sistemática existiendo un procedimiento para su implementación.
2. El Plan de Comunicación contempla mecanismos para comunicar y difundir los acuerdos de las comisiones y para atender las sugerencias del personal
3. En la propuesta de formación de la UPM se imparten cursos de gestión de recursos humanos.

Áreas de mejora

1. Potenciar los cursos de formación directiva.
2. Mejorar los mecanismos de motivación para la participación del personal de todos los niveles.
3. Falta de mecanismos que garanticen la delegación por parte de los jefes.
4. Creación de nuevos grupos de mejora sobre temas relevantes que no están siendo estudiados por las comisiones actuales.

Relación de evidencias utilizadas
<ul style="list-style-type: none">- Comisiones de trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html- Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html- Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad- Propuesta de formación: Plan de Formación de la UPM: http://www.upm.es/personal/formacion/plan/
Comentarios al subcriterio





3.4 Existencia de diálogo entre el personal y la biblioteca

Aspectos que deben valorarse

- Existe un Plan de Comunicación basado en las necesidades de comunicación identificadas y que cubra la comunicación ascendente, descendente y horizontal.
- La biblioteca evalúa el Plan de Comunicación.
- Se desarrollan canales de comunicación que garantizan la información llega a quien la tiene que recibir.
- 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.

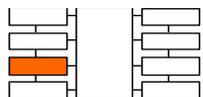
Puntos fuertes

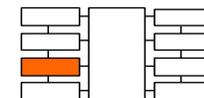
1. Existe un Plan de Comunicación elaborado por una Comisión constituida por personal de distintas categorías y sometido a debate público. Está en proceso de implantación la Comunicación externa, estando ya en marcha la Comunicación Interna.
2. Uso del "Web interno" y directorio de bibliotecas.
3. Se hace uso permanente de las TIC's para superar las barreras de la descentralización física y organizativa.

Áreas de mejora

1. Mayor apoyo informático para dar soporte a la política TICs.
2. Crear una Intranet para potenciar la comunicación, estimular el trabajo en equipo y difundir los resultados de los grupos de mejora.
3. Crear mecanismos de evaluación del Plan de Comunicación.
4. Incrementar las reuniones periódicas con el personal.
5. Desarrollar un mecanismo que permita la colaboración y cooperación con los centros.

Relación de evidencias utilizadas
<ul style="list-style-type: none">- Plan de Comunicación http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html- Listas de distribución internas, correo interno, reuniones periódicas- Web interna de la biblioteca
Comentarios al subcriterio





3.5. Reconocimiento, recompensa y atención al personal de la biblioteca

Aspectos que deben valorarse

- Existen mecanismos para reconocer el trabajo y esfuerzo del personal.
- 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.
- Se fomenta la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social.

Puntos fuertes

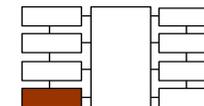
1. Se fomenta la conciencia de responsabilidad social entre el personal: derechos de autor y manejo de la información

Áreas de mejora

1. Desarrollar mecanismos y procedimientos de reconocimiento y de fomento de la implicación del personal.
2. Fomentar la participación del personal en temas de seguridad, especialmente en ergonomía y en evacuación de las bibliotecas

Relación de evidencias utilizadas

Comentarios al subcriterio



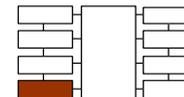
4. ALIANZAS Y RECURSOS

4. 1. Gestión de las alianzas externas

<p>Aspectos que deben valorarse</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). • La biblioteca tiene relaciones instituidas con sus usuarios (campañas específicas para promocionar productos y servicios, grupos de mejora con los usuarios,...). • La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con otras bibliotecas de su mismo tipo o de su entorno. • La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con sus proveedores externos. • La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con organizaciones profesionales, administraciones, empresas, etc. 	<p>Puntos fuertes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertenencia a asociaciones profesionales: SEDIC y ANABAD. 2. Existencia de acuerdos formales de colaboración de algunas sedes con otras bibliotecas externas de la misma especialidad (ejemplo: ABBA en Arquitectura) y colegios profesionales. 3. La Planificación por Objetivos 2005-08 contempla un objetivo específico dedicado a la participación en alianzas estratégicas. 4. Existen buenos convenios con proveedores de préstamos interbibliotecario (SUBITO, OCLC). <p>Áreas de mejora</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistematizar y homogeneizar los convenios con las asociaciones profesionales del ámbito de la ingeniería que existen, pero no están aún formalizados. 2. Mejorar y/o iniciar vías de coordinación con escuelas, institutos y centros
---	--

	<p>para articular una política común.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Mejorar los mecanismos de divulgación de los recursos y servicios bibliográficos y tecnológicos (mailing, correo electrónico, visitas de información y formación a departamentos, etc.).4. Instituir un acuerdo de soporte técnico con el servicio de informática para todos los niveles de la institución.5. Realizar un análisis de las entidades públicas o privadas con las que se podrían realizar convenios.
Relación de evidencias utilizadas	
<p>- Cooperación con otras instituciones: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html</p> <p>REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias)</p> <p>MADROÑO (Consortio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria)</p> <p>Exposición Exlibris Universitatis: el Patrimonio bibliográfico de las Universidades españolas</p> <p>MECANO (HeMEroteCA Virtual Área de TecNOlogía), que proporciona información sobre revistas de ingeniería y tecnología existentes en bibliotecas españolas para servicios de acceso al documento.</p> <p>- La Planificación por Objetivos 2005-08 http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html</p>	
Comentarios al subcriterio	





4. 2. Gestión de los recursos económicos

<p>Aspectos que deben valorarse</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación y distribución del presupuesto se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos por la biblioteca. • La biblioteca dispone de recursos económicos para acometer nuevos productos y servicios adaptados a las demandas de los usuarios y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos. • Se realiza una inversión periódica de la programación y distribución presupuestaria. • Existen indicadores económicos que permiten un control de la gestión en este ámbito. • Se analizan las inversiones desde el punto de vista del cumplimiento de objetivos. 	<p>Puntos fuertes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los pagos centralizados a terceros gestionados por el servicio son ágiles. 2. Los recursos electrónicos están centralizados. 3. Existen ratios e indicadores que relacionan a los usuarios con las inversiones. <p>Áreas de mejora</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un programa de estudio o detección de necesidades en los departamentos para estudiar la posibilidad de aprovechar las economías de escala. 2. No existe una política establecida en materia presupuestaria aunque en el servicio de biblioteca se procura atender a las necesidades detectadas. 3. Crear un presupuesto que responda a los objetivos establecidos. 4. La planificación presupuestaria debería coordinarse desde una Comisión general de Biblioteca. 5. Los indicadores de inversión en fondos bibliográficos por usuario son
--	--

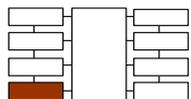
inferiores al promedio de REBIUN

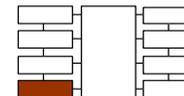
Relación de evidencias utilizadas

- Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM [Series de datos estadísticos: 1998-2004](#)
- Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf
- Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf

Comentarios al subcriterio

No existe el concepto de *Presupuesto de Biblioteca*, ya que existe un presupuesto gestionado desde la universidad y una serie de aportaciones variables desde cada Centro a su sede de biblioteca (sin objetivos comunes).





4. 3. Gestión de los edificios, equipos y materiales

Aspectos que deben valorarse

- 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).
- La biblioteca tiene relaciones instituidas con sus usuarios (campañas específicas para promocionar productos y servicios, grupos de mejora con los usuarios,...).
- La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con otras bibliotecas de su mismo tipo o de su entorno.
- La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con sus proveedores externos.
- La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con organizaciones profesionales, administraciones, empresas, etc.

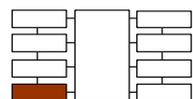
Puntos fuertes

1. En los últimos años se han realizado nuevas construcciones u obras de ampliación y mejora que han afectado a parte de los centros bibliotecarios. En algunos proyectos de las Sedes de Biblioteca (ETS Arquitectura, Aeronáuticos y Campus Sur) han participado los responsables de las bibliotecas y la dirección técnica.
2. Todas las sedes, salvo una, están organizadas en régimen de libre acceso.
3. Se ha establecido un concurso único de revistas.
4. Oferta razonable de recursos electrónicos.
5. Se realizan análisis estadísticos de uso, que son una herramienta adecuada para evaluar las necesidades generales de la Biblioteca de la UPM.

Áreas de mejora

1. Aunque en las últimas obras de las sedes de biblioteca se ha consultado a los responsables bibliotecarios, aún no se ha reglamentado la asesoría técnica del personal bibliotecario y de la dirección del Servicio en los futuros proyectos.

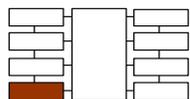
	<ol style="list-style-type: none">2. En algunos centros existen comisiones que establecen políticas de adquisición. Sin embargo, sería deseable generar un programa de gestión de la colección.3. No existen encuestas globales de satisfacción en cuanto a edificios, equipos y materiales.4. Mejora de la accesibilidad para discapacitados.5. A tenor de lo apuntado por las propias Escuelas, muchas sedes tienen problemas con las condiciones ambientales: climatización, iluminación, ruido, etc.6. No existe una política común que permita detectar y remediar las deficiencias en las instalaciones e infraestructura en las distintas sedes de biblioteca, dado que la gestión de los recursos depende de la dirección de los centros, aunque en algunas sedes el mobiliario y los equipos se adaptan a las necesidades de los usuarios.7. Espacios fragmentados o inconexos en algunas de las sedes reformadas.8. Falta de salas de trabajo en grupo y secciones especiales (como mediatecas).9. Falta de señalización homogénea e institucional10. Servicio generalizado de préstamo de portátiles, videocámaras y tarjetas de red, etc.
--	---



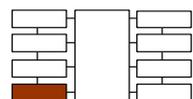
	<ol style="list-style-type: none">11. Desarrollo de un programa de gestión de la colección que contemple no solo los aspectos relativos a la selección, adquisición y preservación sino también de la evaluación.12. Incremento de monografías insuficiente.13. Establecer un procedimiento de gestión y control de Contabilidad que vele por el cumplimiento de la Resolución Rectoral de Inventario de Bienes Muebles con el fin de tener todos los fondos de la universidad inventariados y catalogados.14. Es necesario aumentar el presupuesto para adquisición de fondos bibliográficos.15. Mayor colaboración del Personal Docente e Investigador (PDI) en la comunicación de la bibliografía recomendada y en general en la gestión de la colección.
--	--

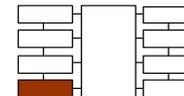
Relación de evidencias utilizadas

- Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html>
- Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf
- Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf
- Servicios para discapacitados (NO aprobado por la UPM): http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Discapacitados.pdf
- Páginas Profesionales <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/indice.htm>



Comentarios al subcriterio





4. 4. Gestión de la tecnología

Aspectos que deben valorarse

- Existe un plan tecnológico, conocido y consensuado por los colectivos implicados, que apoye los objetivos de la biblioteca.
- Los recursos tecnológicos se adecuan y se actualizan de acuerdo a las necesidades de aprendizaje, docentes, investigadoras y de gestión de la universidad.
- Existen indicadores que permitan evaluar el uso y el impacto de los recursos tecnológicos y mejorar su gestión.
- Existe cooperación y/o convergencia con los servicios informáticos, multimedia y de soporte a lo docencia.
- Se realizan acciones formativas que faciliten el uso de las nuevas tecnologías a usuarios y personal.
- La biblioteca se apoya en la tecnología para innovar y llevar a cabo la mejora continua.

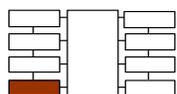
Puntos fuertes

1. Desde la dirección técnica se promueve la implantación de nuevas tecnologías: programa UNICORN, con la implementación gradual de todos los módulos, el programa GTBib del servicio de obtención del documento, programa de integración de recursos electrónicos SFX, etc.
2. Se han impartido cursos a todo el personal respecto de las nuevas aplicaciones tecnológicas implementadas. Además el personal hace un esfuerzo constante por adaptarse a las TIC.
3. Tanto desde la dirección técnica como desde los centros se imparten cursos de formación de usuarios y se han publicitado manuales, guías y folletos.
4. Existencia de los indicadores propios de REBIUN: equipamiento público e interno, uso de las bases de datos y revistas electrónicas, número de artículos consultados y descarga de documentos.
5. Proyectos de colaboración con plataformas de enseñanza a distancia: AulaWeb y Arfo, Campus Virtual UPM.
6. Redes inalámbricas en todas las bibliotecas.

7. Se están llevando a cabo proyectos de digitalización, de Fondo Antiguo, Proyectos Fin de Carrera, Tesis Doctorales, etc.
8. Participación de la Biblioteca de la UPM en el Proyecto E-Ciencia para la publicación de Tesis doctorales en formato electrónico y otra documentación

Áreas de mejora

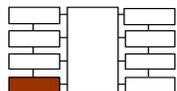
1. No existe un Plan Tecnológico del servicio bibliotecario ni procedimientos articulados para evaluar los recursos tecnológicos a nivel general. En los centros se suelen presentar informes o memorias de necesidades para la renovación o nueva adquisición de equipos.
2. Ampliar la batería de indicadores actuales relativos al uso de los recursos tecnológicos y audiovisuales.
3. Desarrollo de una verdadera Intranet que, además, el servicio bibliotecario pueda gestionar con autonomía.
4. Mejora del soporte técnico de los servicios informáticos e incrementar la colaboración con ellos.
5. Realizar encuestas de satisfacción de usuarios.
6. Divulgación de los recursos electrónicos y de las posibilidades de consulta electrónica de la Biblioteca UPM: revistas y bases de datos.

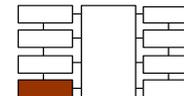


Relación de evidencias utilizadas

- Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM [Series de datos estadísticos: 1998-2004](#)
- Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf
- Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf
- Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad
- Propuesta de formación de la UPM <http://www.upm.es/personal/formacion/plan/>

Comentarios al subcriterio





4. 5. Gestión de la información y del conocimiento

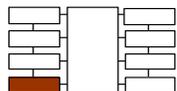
Aspectos que deben valorarse

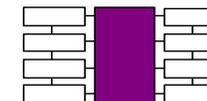
- Se identifican la información necesaria para la gestión de la biblioteca.
- Existe un sistema de información que recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento de la biblioteca.
- Accesibilidad del personal al sistema de información: equipamiento del personal, claves de acceso, estructura del sistema, etc.

Puntos fuertes

1. La biblioteca ha identificado, en general, la información para la gestión: datos estadísticos anuales, datos mensuales del servicio de préstamo, datos del módulo de adquisiciones accesibles en tiempo real, tareas y procesos normalizados, comunicación de cambios en los procedimientos, información sobre nuevos servicios, revistas profesionales, etc. Se está en fase de implantación de una Mejora de la explotación estadística (Director's Stations) previsto en el objetivo 5.4 de la Planificación por Objetivos 2005-08 y en el objetivo anual para 2005. Así mismo, las páginas profesionales funcionan como intranet para recoger el conocimiento generado.
2. El Plan de Comunicación Interno contempla los mecanismos para compartir la información con todo el personal: Web interno, listas de distribución, jornadas y seminarios, etc.
3. Se han adoptado medidas de seguridad informática: copias de seguridad, contraseñas, antivirus, reconocimiento de direcciones IP, etc.
4. Hay cumplimiento, en todos los ámbitos, de la Ley de Protección de Datos.

	Áreas de mejora <ol style="list-style-type: none">1. Generalizar y normalizar la elaboración de memorias de actividades de cada sede.2. La dirección técnica debería poder acceder a la información del personal de las Bibliotecas, necesaria para la dirección y coordinación del mismo, y decidir a qué información deben acceder los diferentes niveles jerárquicos.
Relación de evidencias utilizadas	
- Web interna	
Comentarios al subcriterio	





5. PROCESOS

5.1. Diseño y gestión sistemática de los procesos

Aspectos que deben valorarse

- 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.

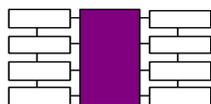
Puntos fuertes

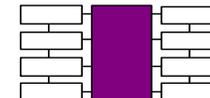
1. Política permanente de unificación de procesos dentro de una estructura descentralizada (Páginas Profesionales y documentos de trabajo de las Comisiones de Trabajo).
2. Existencia de manuales de procedimiento de los principales procesos, de los módulos de Unicorn utilizados, de consulta de las bases de datos, así como disponibilidad de numerosas instrucciones técnicas.
3. Existen comisiones de trabajo, permanentes o puntuales, para la mejora o normalización de procesos. Estas comisiones son responsables del seguimiento de los mismos.
4. Las memorias estadísticas anuales que publica la dirección técnica, contienen los indicadores REBIUN para el conjunto del servicio y por cada una de las sedes.

Áreas de mejora

1. Habría que establecer un mecanismo sistemático, regular y continuo para conocer las expectativas y necesidades de los usuarios, si bien existen estudios genéricos externos e indicadores de actividad.

	<ol style="list-style-type: none">2. Formalmente, no están identificados todos los procesos, al menos de manera homogénea, ni existen grupos de trabajo para la definición de procesos. No existe mapa de procesos3. Los grupos de trabajo deberían ser más plurales e incluir la voz del usuario, sobre todo en los procesos clave.4. No están desarrollados procedimientos de evaluación continua y mejora de procesos.5. Completar indicadores de REBIUN con otros contemplados en la norma ISO 11620 (1) y en otros estándares.
Relación de evidencias utilizadas	
- Documentos de trabajo – Páginas profesionales http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/indice.htm	
Comentarios al subcriterio	
(1) Norma ISO 11620: 1998 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN - INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA BIBLIOTECAS	





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 que deben valorarse

- 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 ventajas repetidas.
- Se establecen pruebas piloto, se controla la implantación de los 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.

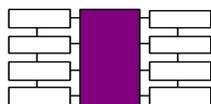
Puntos fuertes

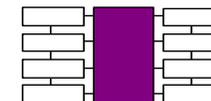
1. La dirección técnica y las comisiones de trabajo revisan y adecuan de manera permanente los correspondientes procesos (habitualmente de soporte) intentando adaptarse a las innovaciones de su entorno.
2. El Plan de Comunicación Interno establece los canales para que el personal pueda elevar y debatir sus propuestas y sugerencias.
3. Se realizan sesiones de formación del personal en la mejora e implementación de nuevos procesos.
4. Se difunden los cambios a través de las páginas profesionales y las listas de distribución.
5. Cuando se implementan nuevos procesos se trabaja con "centros piloto" en los casos en que es viable (adquisiciones, módulo de seriadas...).

Áreas de mejora

1. El servicio bibliotecario en su conjunto ha de asumir una cultura de evaluación de sus procesos para hacer un seguimiento sistemático y mejora de los mismos.

	<ol style="list-style-type: none">2. Se deberían comenzar a crear grupos de mejora de la calidad.3. Hay mecanismos de comunicación interna, pero falla la comunicación con los usuarios, la difusión y no llegan las novedades e innovaciones de los servicios a la mayoría de los usuarios.4. Se debería fomentar una cultura de participación e implicación, y establecer mecanismos de recompensa y estímulo de la creatividad.
Relación de evidencias utilizadas	
<ul style="list-style-type: none">- Comisiones de trabajo: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html- Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad: http://www.upm.es/personal/formacion/plan/- Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html	
Comentarios al subcriterio	





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

Aspectos que deben valorarse

- Se utilizan investigaciones de mercado, encuestas a usuarios u otro tipo de estudios para determinar las necesidades y expectativas, actuales, 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 e innovación para desarrollar productos y servicios competitivos.

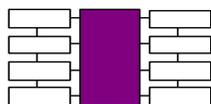
Puntos fuertes

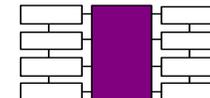
1. El servicio bibliotecario ha implementado nuevos productos y mejoras (nuevo SIGB, incorporación de los módulos de gestión automatizados, Reglamento común de Préstamo, contratación de recursos electrónicos centralizada, normalización de procesos, centralización del préstamo interbibliotecario, horario ampliado para los usuarios, etc.), conforme a una política continua de mejora.
2. Ejercicio intensivo y continuado del *Benchmarking*. Actuaciones encaminadas a alcanzar los niveles de excelencia de las universidades de referencia.
3. Existe documentación sobre los distintos productos y servicios que ofrece la Biblioteca.

Áreas de mejora

1. No existen encuestas de satisfacción ni estudios sistemáticos de usuarios. La información sobre sus necesidades y expectativas procede de contactos informales, de las sugerencias formuladas a través de los buzones (físicos y virtuales) y de las comisiones de biblioteca, sin que pueda afirmar que se

	<p>realiza un tratamiento sistemático de estos datos.</p> <ol style="list-style-type: none">2. No existen grupos mixtos de mejora usuarios/biblioteca.3. Debería crearse una Comisión de Biblioteca, en la que estén representados todos los "sectores" de la Comunidad Universitaria, y comisiones de sede que asesoren sobre la selección de fondos y problemas específicos.
Relación de evidencias utilizadas	
<p>- Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html</p> <p>- Cooperación con otras instituciones: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html</p>	
Comentarios al subcriterio	





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

Aspectos que deben valorarse

- La biblioteca adquiere y/o desarrolla productos y servicios adaptados a las demandas de los 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 hace que lleguen al usuario de forma inmediata, uniforme y personalizada.
- Se realiza un seguimiento de los productos y servicios.

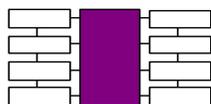
Puntos fuertes

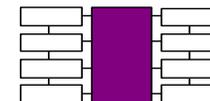
1. El Plan de Comunicación Interno contempla en su apartado 4, *Comunicaciones Externas*, unas líneas generales de actuación para la difusión de las actividades y servicios de la biblioteca.
2. El servicio bibliotecario dispone de folletos y manuales de ayuda, tanto impresos como en línea. A través del OPAC y las páginas web de novedades se publicitan los nuevos productos y servicios.
3. El préstamo interno de documentos tiene un índice de inmediatez estimable. El préstamo externo a otros centros se realiza con unos tiempos de respuesta comparativamente mejores que los de los centros proveedores (memoria estadística UPM y Anuario de REBIUN).

Áreas de mejora

1. Aunque existe un Plan de Comunicación, la comunicación externa se encuentra con problemas para llevarlo a la práctica debido a decisiones internas de la universidad (no se da acceso a envíos de correo electrónico masivos, por ejemplo).
2. No hay una Carta de Servicios.

	<ol style="list-style-type: none">3. Desarrollar planes concretos de promoción y difusión de productos y servicios: folletos, sesiones públicas, conferencias, exposiciones, etc.4. Se deberían evaluar las actividades dirigidas a la formación de usuarios y a la difusión de recursos y servicios.5. Se debería desarrollar una imagen institucional única para todas las unidades de la universidad.
Relación de evidencias utilizadas	
- Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html	
Comentarios al subcriterio	
Ver áreas de mejora del punto 5.3 El primer aspecto a valorar resulta repetitivo después de analizar los subcriterio 5.2 y 5.3.	





5.5. Gestión y mejora de las relaciones con los usuarios

Aspectos que deben valorarse

- La biblioteca tiene entre sus prioridades la atención al usuario.
- La biblioteca gestiona la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas y reclamaciones.
- La biblioteca se implica de manera preactiva con los usuarios, para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones.
- La biblioteca lleva a cabo el seguimiento de la atención al usuario para determinar los niveles de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.
- Se favorece la creatividad e innovación entre el personal apoyando las nuevas iniciativas, en relación con la mejora en la atención al usuario.

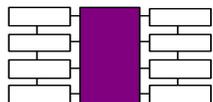
Puntos fuertes

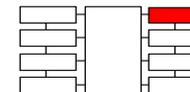
1. El servicio esta orientado al usuario.
2. Las sedes organizan cursos de formación específicamente destinados a los nuevos usuarios. En el Plan de Comunicación Interna se contemplan varias propuestas para la acogida y orientación de los nuevos usuarios.
3. Los usuarios disponen de buzones, físicos y virtuales, para exponer sus quejas, sugerencias y reclamaciones.
4. Participación del personal auxiliar en cursos de atención a los usuarios organizados por Madroño.

Áreas de mejora

1. Escasa participación de los usuarios en los temas bibliotecarios. Uso exiguo de los canales de comunicación.
2. Las bibliotecas deberían participar en los actos programados por los Centros para la recepción del alumnado.
3. No existen comisiones de biblioteca en todos los centros, ni una general en la Universidad.

	<p>4. Crear un grupo de mejora con participación de los usuarios, para mejorar la Comunicación.</p> <p>5. Algunos grupos de interés no tienen motivación suficiente para participar.</p>
Relación de evidencias utilizadas	
<p>- El informe de la Comisión de Jefes sobre la RPT evidencia la orientación al usuario.</p> <p>- Buzón de sugerencias (establecido en el Plan de Comunicación) http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html</p> <p>- Plan de Comunicación Interna: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html</p>	
Comentarios al subcriterio	
<p>El último aspecto resulta repetitivo, entendemos que queda valorado anteriormente.</p>	





6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS

6.1. Medidas de percepción

Aspectos que deben valorarse

- Percepción sobre la imagen general de la biblioteca en su conjunto.
- Percepción sobre la atención al usuario: actitud proactiva, capacidad de respuesta, cortesía, comprensión de los problemas, imparcialidad, trato afable, etc.
- Percepción sobre la adecuación de las instalaciones y su mantenimiento.
- Percepción sobre disponibilidad del servicio: días y horas de apertura, facilidades para la atención no presencial, etc.
- Percepción sobre el apoyo y seguimiento a los servicios.

Puntos fuertes

1. El Buzón de Quejas y Sugerencias, el correo electrónico y el trato directo con el personal son canales de recogida de la percepción del usuario.

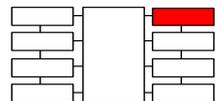
Áreas de mejora

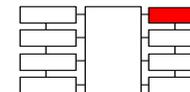
1. No existen encuestas generales de satisfacción, entrevistas periódicas ni estudios de usuarios, como se ha señalado en los criterios 1.3, 2.1, 4 (general), 5.1 y 5.3. En consecuencia, carecemos de medidas sistemáticas de percepción.
2. No se difunden de forma adecuada la oferta de servicios de Bibliotecas.

Relación de evidencias utilizadas

- Buzón de sugerencias (establecido en el Plan de Comunicación) <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html>

Comentarios al subcriterio





6.2. Indicadores de rendimiento

Aspectos que deben valorarse

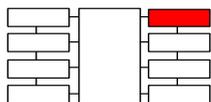
- Atención a los usuarios.
- Adecuación de las instalaciones y su mantenimiento.
- Servicios.
- Apoyo y seguimiento a los servicios.

Puntos fuertes

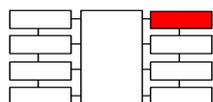
1. La UPM tiene una mayor dotación de efectivos humanos que la media universitaria, por lo que potencialmente podría resultar un punto fuerte. Sin embargo, los resultados de los indicadores son equiparables a los de otras universidades con una estructura de puntos de servicio semejante.
2. La dirección técnica y las sedes realizan un esfuerzo estimable para la apertura de las bibliotecas en calendario y horario extraordinarios.
3. Comparado con otras universidades de Madroño y la UPC los plazos de préstamo son adecuados
4. Las medidas de préstamo interbibliotecario indican una elevada tasa de éxito de nuestras solicitudes al exterior (en torno al 75% son atendidas satisfactoriamente). El tiempo de suministro de nuestros documentos a otras bibliotecas es muy positivo (próximo a los 5 días)
5. El número de revistas electrónicas suscritas se ha multiplicado por 44,5 en el transcurso del quinquenio mientras que en el conjunto de REBIUN se ha multiplicado por 16.

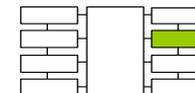
Áreas de mejora

1. El servicio bibliotecario carece de datos sobre varios de los indicadores señalados en el criterio 6 de la Guía. Debemos completar nuestros indicadores, según se ha señalado en los criterios 1.2, 4.2, 4.4 y 5.1.
2. Las sedes no están provistas de personal de manera homogénea. El Servicio no dispone de la capacidad para redistribuirlo y tomar decisiones sobre su formación para adaptarlo a las necesidades del mismo.
3. Persisten diferencias sensibles en el número de días y horas de apertura con respecto a la media universitaria española.
4. Los espacios y puestos de lectura son insuficientes. Nos situamos en la media de REBIUN, pero lejos de su recomendación.
5. El equipamiento informático de uso público se haya por debajo de la media de REBIUN. Además, se requiere una evaluación cualitativa de los equipos informáticos y multimedia de uso público.
6. Se debería incrementar los metros lineales de estanterías en libre acceso.
7. Aún tenemos unos niveles de préstamo modestos.
8. El incremento de monografías es insuficiente.
9. No existe un programa coordinado de formación de usuarios que, entre otros aspectos, incluya la evaluación de sus procedimientos y resultados.



	<p>10. Es necesario incrementar el número de “revistas vivas por investigador” (puesto 65º de 68)</p> <p>11. Es necesaria una mayor difusión del acceso a revistas electrónicas.</p> <p>12. Existe una dispersión de la imagen web de las bibliotecas de los centros</p> <p>13. No se dispone de contador de visitas en las páginas web</p> <p>14. De 23 indicadores aportados, susceptibles de comparación con la media universitaria española, sólo en 3 de ellos nuestra Universidad presenta valores más positivos”.</p> <p>15. Es necesario una mejora de los sistemas de evaluación de la asistencia de usuarios a cursos de formación</p> <p>16. Conocimiento insuficiente de nuestros servicios: préstamo interbibliotecario, consulta de revistas electrónicas, programas de formación de usuarios, etc.</p>
Relación de evidencias utilizadas	
<p>- Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf</p> <p>- Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf</p>	
Comentarios al subcriterio	





7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.1. Medidas de percepción

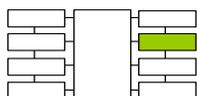
<p>Aspectos que deben valorarse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación del personal. • Satisfacción del personal. 	<p>Puntos fuertes</p> <p>Áreas de mejora</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No disponemos de medidas de percepción del personal. Aún no se han efectuado encuestas de clima laboral, entrevistas de evaluación, etc.
---	---

Relación de evidencias utilizadas

--

Comentarios al subcriterio

--



7.2. Indicadores de rendimiento

Aspectos que deben valorarse

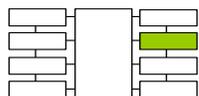
- Logros.
- Motivación e implicación.
- Satisfacción.
- Servicios que la biblioteca proporciona a las personas que la integran.

Puntos fuertes

1. El Plan de Comunicación Interno contempla mecanismos de comunicación para las sugerencias y propuestas del personal.
2. El personal de biblioteca se beneficia del Plan de Acción Social de la UPM que oferta ayudas diversas de tipo social y cultural.
3. Si bien aún carecemos de datos cuantitativos, en el punto 1.4 se ha indicado que "los canales de comunicación entre los líderes y el personal son fluidos y los mensajes se responden siempre".
4. La propuesta de formación que realiza el Servicio de Coordinación a la Universidad se adecua a las necesidades de la biblioteca. El personal ha sido formado regularmente en todos los nuevos servicios y productos implementados (módulos de Unicorn, servicio GTBib, bases de datos, etc.) así como sobre materias relacionadas con la gestión (por ejemplo, cursos sobre calidad en bibliotecas) o con líneas estratégicas de la dirección técnica (por ejemplo, cursos de digitalización). Las encuestas de evaluación de los asistentes a los cursos han sido, en general, buenas (ver páginas profesionales).
5. Existe una participación alta por parte del personal técnico en equipos de trabajo.

Áreas de mejora

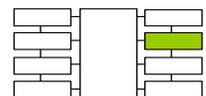
1. Los criterios de la dirección técnica deberían ser más determinantes para establecer los perfiles del personal laboral y los mecanismos del proceso selectivo en este ámbito.
2. La dirección técnica no dispone de capacidad para “administrar el personal” de las diferentes bibliotecas y del servicio de coordinación porque esta decisión corresponde a gerencia y a las direcciones de los centros.
3. Establecer un sistema de indicadores de rendimiento. Como se ha indicado en el criterio 3.2, no se evalúa el rendimiento de personal en todas las áreas y de forma sistemática.
4. La participación del personal de la UPM en actividades formativas está por debajo de los niveles medios de la universidad española. La tendencia a asistir a cursos únicamente en horario laboral es uno de los factores que influyen en este bajo nivel de asistencia, así como las dificultades para dejar sustitutos en los diferentes puestos.
5. Como se ha indicado en el criterio 3.4, el Plan de Comunicación Interno, de reciente aprobación, deberá incluir un sistema de seguimiento y evaluarse en el próximo futuro, para medir la efectividad de la comunicación.
6. Se debería potenciar más la participación del personal auxiliar en equipos de trabajo.
7. Existe un bajo nivel de presentación del personal a plazas de promoción.

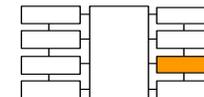


Relación de evidencias utilizadas

- Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf
- Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf

Comentarios al subcriterio





8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8.1. Medidas de percepción e indicadores de rendimiento

Aspectos que deben valorarse

- Percepción que tiene la sociedad acerca de la biblioteca.
- Actividades de la biblioteca como parte activa de la sociedad.
- Implicación en el entorno donde la biblioteca desarrolla su actividad.
- Acciones en materia de medio ambiente.

Puntos fuertes

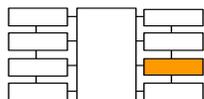
1. Actividades de difusión del Patrimonio:
 - a. Realización de exposiciones de sus fondos. En 2005 las bibliotecas de la UPM han realizado seis exposiciones.
 - b. La Biblioteca lleva a cabo reproducciones "facsimiles" de obras especialmente significativas.
 - c. Algunas obras del fondo antiguo e histórico están accesibles en Internet.
2. Entre las actividades de la biblioteca como parte activa de la sociedad cabe destacar la campaña "No al préstamo de pago", las medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados, las campañas de recogida de libros para países del tercer mundo y la participación en la "Semana de la Ciencia", como miembro de Madroño, organizada por la Dirección General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid.
3. Existencia de acuerdos formales e informales de colaboración de algunas sedes con otras instituciones y con colegios profesionales.
4. La Biblioteca de la UPM en aras a su compromiso social, admite usuarios



externos a la propia Universidad, siempre que presenten una "solicitud razonada y las debidas garantías"(como reza el Reglamento de préstamo).

Áreas de mejora

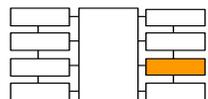
1. No disponemos de medidas de la percepción que la sociedad tiene sobre nuestra biblioteca.
2. Se debería mejorar la proyección de nuestra Biblioteca en el entorno social mediante un programa de promoción de las actividades sociales de la Biblioteca y el impulso activo de la propia UPM.
3. Debemos hacer un mayor esfuerzo por detectar, estudiar, atraer y atender a posibles usuarios externos. Reglamentar los derechos como usuarios de los alumnos egresados.
4. Convendría realizar un análisis de las entidades públicas y privadas de nuestro entorno con las que se pueden establecer convenios de utilidad recíproca.
5. La universidad tiene una falta de compromisos formales en materia medioambiental.

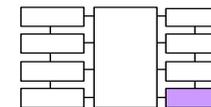


Relación de evidencias utilizadas

- Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf
- Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf
- No al préstamo de pago: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/prestamo_pago.html
- Reglamento de préstamo: <http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/reglamentos.html>

Comentarios al subcriterio





9. RESULTADOS CLAVE

9.1. Resultados e indicadores clave del rendimiento de la biblioteca

Aspectos que deben valorarse

- La biblioteca cumple los objetivos definidos en la política y estrategia.
- Rendimiento de la biblioteca en los procesos, recursos externos, economía y finanzas, edificios, equipamiento y materiales, tecnología, información y conocimiento.

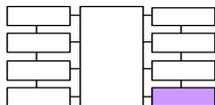
Puntos fuertes

1. La dirección técnica realiza un Informe anual sobre "Evaluación del grado de cumplimiento" de los objetivos del año vencido. Además del nivel de ejecución de los objetivos, se aporta información adicional sobre las dificultades, imprevistos, etc. que han repercutido sobre el desarrollo de la planificación anual. El Informe se comunica a los órganos de gobierno de la Universidad, a los jefes de biblioteca en la reunión de planificación del año en curso y a todo el personal bibliotecario a través de la Web interno. Respecto a las sedes, no disponemos de información suficiente.
2. La UPM presenta, en general, una oferta razonable de recursos electrónicos, más concretamente, en revistas electrónicas y bases de datos. Aunque nuestro gasto en recursos electrónicos por investigador es bajo, en relación con la media nacional y la Universidad de referencia (Universidad Politécnica de Cataluña, UPC), la participación en el Consorcio Madroño nos ha permitido acceder a un número importante de recursos, tanto cuantitativa como cualitativamente. Por otra parte, aún dentro de la limitación de nuestros recursos, el porcentaje del gasto en la colección electrónica experimenta un crecimiento paralelo al de la media universitaria española.

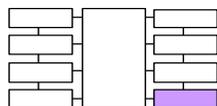
3. Disponemos de una colección de materiales especiales estimable (mapas, fotografías, videos, etc.). La relación de ítems por usuario en 2004 era de 2,89 en la UPM y de 2,58 en REBIUN y nuestro incremento en números absolutos duplicó ese año el incremento medio de REBIUN.
4. El préstamo interbibliotecario se caracteriza por una elevada tasa de éxito (por término medio, el 75% de nuestras solicitudes son atendidas satisfactoriamente). Como centro proveedor nuestros tiempos de suministro de documentos son óptimos (en torno a 5 días).

Áreas de mejora

1. Sería necesario mejorar los recursos electrónicos en determinadas áreas temáticas y los canales de comunicación con los distintos grupos de investigación para conocer sus necesidades.
2. Existe un elevado porcentaje de la colección sin catalogar en el sistema integrado de gestión de bibliotecas. Sería necesario buscar financiación para contratar empresas catalogadoras externas.
3. Deberían revisarse, con el apoyo del Área de Planificación y Evaluación, la definición de los objetivos y asignar indicadores asociados a los mismos. Los indicadores deberían ser revisados periódicamente a lo largo del año.



	<ol style="list-style-type: none">4. Como se ha señalado en otros criterios del presente Informe, no disponemos de indicadores de satisfacción del servicio y deberíamos ampliar el número de indicadores disponibles para la evaluación del rendimiento de la Biblioteca, tal y como se ha referido en los criterios 2.2 y 5.1.5. Colecciones: La UPM presenta unos valores bajos en los indicadores relativos al incremento de monografías y de revistas en papel por investigador, lo cual se correlaciona con el insuficiente nivel inversor de la Universidad en fondos bibliográficos.6. Equipamientos: Como se ha señalado en el criterio 6.2, la superficie y el número de puestos de lectura coinciden, en general, con los valores promedio de REBIUN o de universidades afines a la nuestra (por número de puntos de servicio y ratio alumnos/personal), pero aún estamos muy alejados de los estándares recomendados por REBIUN. Debemos mejorar el equipamiento informático de uso público y, especialmente, la relación "metros lineales de estanterías en libre acceso/depósitos cerrados".7. Servicios: En líneas generales, los indicadores arrojan un bajo nivel de uso de los servicios bibliotecarios, lo que podría estar motivado, en parte, por una deficiente difusión de nuestros servicios y de nuestras actividades formativas.8. Inversiones: Nuestro gasto en material bibliográfico es muy modesto, sea cual sea el parámetro escogido: inversiones globales por usuario, inversión en revistas o en recursos electrónicos por investigador.
--	--



	<p>9. Existe una notoria heterogeneidad en los valores de los indicadores correspondientes a las sedes, lo que es, una vez más, reflejo de la estructura descentralizada de la Universidad.</p>
<p style="text-align: center;">Relación de evidencias utilizadas</p>	
<p>- Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf</p> <p>- Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf</p>	
<p style="text-align: center;">Comentarios al subcriterio</p>	



ANEXO I: TABLA DE CORRESPONDENCIA DE EVIDENCIAS

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 1.1 Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos, y actúan como modelo de referencia de una cultura de excelencia	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar la misión, visión y cultura de la biblioteca en el contexto de la universidad y de la sociedad del conocimiento 	
Documentos que recojan la misión, visión y objetivos de la biblioteca. Por ejemplo Estatutos de la universidad, Reglamento de la biblioteca o plan estratégico, entre otros.	Reglamento de préstamo http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/reglamentos.html
<ul style="list-style-type: none"> 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 	
Carta de derechos y deberes de los usuarios.	http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/reglamento.html#usuarios
Carta de servicios de la biblioteca.	
Documentos que expresen el compromiso de la biblioteca con el derecho a la educación, el fomento a la lectura, etc.	http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html "No al préstamo de pago": http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/prestamo_pago.html
Manifestaciones de solidaridad ante actos que conculquen los derechos humanos, terrorismo, catástrofes, etc.	
<ul style="list-style-type: none"> Revisar y mejorar la eficacia de su propio liderazgo 	
Mecanismos existentes para revisar y mejorar la eficacia del liderazgo, tales como encuestas de opinión al personal de la biblioteca y sus resultados, o buzón de opinión en el que el personal pueda hacer todo tipo de sugerencias o expresar abiertamente su parecer.	Buzón de sugerencias (establecido en el Plan de Comunicación) http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
<ul style="list-style-type: none"> Apoyar e implicarse activa y personalmente en acciones y planes de mejora, estableciendo prioridades entre los mismos 	
Relación de actividades de mejora: grupos de calidad, equipos de trabajo, etc., en los que participen personalmente los responsables del servicio.	Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html Propuestas de reglamento, enmienda, servicio para discapacitados
<ul style="list-style-type: none"> Estimular y promover la delegación y asunción de responsabilidades por parte del personal, así como la creatividad e innovación 	
Reuniones presididas por los responsables de la biblioteca que evidencien, por ejemplo, la promoción de acciones de coordinación, el impulso a la participación del personal en diferentes proyectos, etc.	
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la colaboración de la biblioteca con el resto de los servicios y sectores de la comunidad universitaria 	
Reuniones periódicas entre las personas de una misma o diferentes unidades, programadas y convocadas por los responsables del servicio de biblioteca. Modelo de evaluación.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 1.2. Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el desarrollo, implantación y actualización de la política y estrategia definida para el servicio de biblioteca 	
<p>Planes estratégicos de la biblioteca, con el despliegue a todos los niveles, la revisión de los niveles de cumplimiento y la actualización de los mismos para adaptarlos permanentemente a los cambios del entorno interno y externo.</p> <p>En su defecto, documentación relacionada con la política y estrategia definida para el servicio de biblioteca o documentos que recojan las áreas y los objetivos clave.</p>	<p>http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html mapa de las páginas profesionales</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar la estructura de la biblioteca para alcanzar los objetivos previstos 	
<p>Documentos que evidencien los posibles cambios organizativos que se han llevado a cabo: diferentes RPTs o estructuras de plantilla, distintos modelos organizativos, creación de nuevos puestos de trabajo, diferentes organigramas, etc.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el desarrollo idóneo de un sistema de gestión de procesos. 	
<p>Manual de procesos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Implantar procesos dirigidos a medir, revisar y mejorar los resultados clave de la biblioteca 	
<p>Documentos referidos a los mecanismos de evaluación, revisión y mejora de los resultados clave, tales como informes de autoevaluación, encuestas dirigidas al personal de la biblioteca y los usuarios, o planes de mejoras, entre otros.</p>	<p>http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/noticias/EVALUACION.html</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Promover la creación de equipos de mejora y grupos de calidad e innovación dentro de la biblioteca que permitan implantar mejoras en los procesos 	
<p>Proyectos que evidencien colaboración entre los distintos ámbitos del servicio y entre los distintos servicios y sectores de la universidad.</p>	
<p>Proyectos transversales impulsados por los responsables de la biblioteca.</p>	
<p>Documentación sobre la actividad desarrollada por los grupos de calidad y equipos de mejora.</p>	<p>Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la formación del personal en técnicas y procesos de gestión de calidad 	
<p>Cursos de formación en gestión de calidad programados para el personal de la biblioteca.</p>	<p>Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad</p>
<p>Listados de asistencia del personal de la biblioteca a cursos de gestión de calidad.</p>	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 1.3 Los líderes interactúan con usuarios, proveedores, colaboradores y representantes de la sociedad	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer, comprender y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios de la biblioteca 	
<p>Estudios de usuarios y de uso de la biblioteca. Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias (buzones, etc.).</p> <p>Entrevistas de los responsables de la biblioteca con usuarios.</p> <p>Programa de formación de usuarios y otras actividades de atención y orientación al usuario.</p> <p>Reuniones, grupos de trabajo y equipos de mejora formados por personal de la biblioteca y usuarios.</p>	<p>- Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html - Buzón de sugerencias en todas las bibliotecas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar y afianzar la colaboración con los colaboradores de consorcios y redes a las que pertenece, así como con instituciones y organismos externos 	
<p>Grupos de trabajo y equipos de mejora formados por personal de la biblioteca y personal de asociaciones, redes y consorcios a los que pertenece.</p> <p>Reuniones mixtas, programadas y convocadas por los responsables del servicio.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y fortalecer las relaciones entre la biblioteca y sus proveedores 	
<p>Documentos que recojan los criterios de evaluación y selección de proveedores y productos.</p> <p>Grupos de trabajo y equipos de mejora formados por personal de la biblioteca y proveedores.</p> <p>Reuniones mixtas, programadas y convocadas por los responsables del servicio.</p> <p>Convenios y acuerdos de colaboración.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar reconocimiento a personas y equipos de los grupos de interés, por su contribución a los resultados de la biblioteca 	
<p>Cartas personalizadas de agradecimiento.</p> <p>Actas de comisiones o grupos de trabajo en las que se reconoce su papel.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Participar en asociaciones profesionales, conferencias y seminarios con proveedores, colaboradores y otros representantes de la sociedad 	
<p>Relación de asociaciones profesionales de diferentes ámbitos, grupos de calidad, comités de evaluación, etc. en las que participan los responsables del servicio de biblioteca.</p> <p>Relación de congresos, foros, cursos, seminarios externos y publicaciones especializadas en las que participan los responsables del servicio de biblioteca. Organización de cursos o seminarios, jornadas de puertas abiertas, etc. a fin de promocionar la actividad de la biblioteca.</p>	<p>http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html</p> <p>http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/noticias/novedades.html</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar y participar en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente y la contribución de la biblioteca a la sociedad 	
<p>Relación de actividades dirigidas a la mejora del medio ambiente.</p> <p>Política sobre reciclaje de papel y material contaminante (tóner de impresora, por ejemplo).</p> <p>Política de incentivos al uso de sistemas de ahorro energético y agua.</p> <p>Energías alternativas utilizadas.</p>	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 1.4 Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Comunicar personalmente la misión, visión, valores, objetivos y planes de la biblioteca a las personas que la integran 	
<p>Mecanismos utilizados por los responsables de la biblioteca, tales como Plan de Comunicación, comunicaciones escritas y electrónicas, "destacados" en la página web, dípticos, etc.</p> <p>-----</p> <p>Canales de comunicación interna mediante los cuales los responsables informan al personal de la biblioteca sobre acciones, actividades, etc.</p> <p>-----</p> <p>Reuniones con el personal del servicio para informarles sobre la política y estrategia, objetivos y metas de la biblioteca, evolución y resultados de los distintos programas, etc.</p>	<p>Web Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html</p> <p>-----</p> <p>Intranet, e-mail</p> <p>-----</p>
<ul style="list-style-type: none"> Ser accesibles al personal de la biblioteca 	
<p>Mecanismos de contacto directo de los responsables con el personal de la biblioteca.</p> <p>-----</p> <p>Resultados de las encuestas de clima laboral.</p>	<p>Intranet, e-mail</p> <p>-----</p>
<ul style="list-style-type: none"> Incentivar al personal de la biblioteca para participar en actividades de mejora y apoyarlos en la consecución de metas y objetivos 	
<p>Actos presididos por los responsables del servicio, dirigidos al personal de la biblioteca, con el propósito de incentivar la participación en actividades de mejora.</p> <p>-----</p> <p>Grupos de calidad y equipos de mejora.</p>	<p>http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/noticias/EVALUACION.html</p> <p>Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html</p>
<ul style="list-style-type: none"> Dar reconocimiento oportuna y adecuadamente a la labor del personal y de los equipos de mejora en los ámbitos de la biblioteca 	
<p>Sistemas y mecanismos de incentivos y reconocimiento al trabajo del personal de la biblioteca, que incluyan, de forma clara y conocida por todos, criterios que especifiquen los logros susceptibles de ser reconocidos.</p>	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 1.5 Los líderes definen e impulsan el cambio en la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Comprender los fenómenos internos y externos que impulsan el cambio en la biblioteca 	
Informes o documentación donde se analice la situación actual de la biblioteca.	"Relación de cinco aspectos positivos de biblioteca y cinco que se deben mejorar"
Estudios de prospectiva del sector bibliotecario, de la información y las tecnologías.	
Estudios de mercado que presenten las tendencias en el uso y consumo de la información y las tecnologías.	
<ul style="list-style-type: none"> Identificar y priorizar los cambios que son necesarios introducir en la biblioteca, en el modelo de organización y en sus relaciones externas 	
Plan estratégico o documentos que recojan los cambios que se quieren realizar.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
Planes de mejora llevados a cabo tras un proceso de evaluación.	
Acciones emprendidas como consecuencia de la evolución del entorno.	
<ul style="list-style-type: none"> Liderar el desarrollo de los planes de cambio y gestionar su implantación. 	
Grupos de trabajo que tengan como objetivo la puesta en marcha de los procesos de cambio y su seguimiento por parte de los responsables.	Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para el cambio 	
Presupuesto que incluya partidas para implementar los cambios.	
<ul style="list-style-type: none"> Comunicar los cambios y la razón de los mismos al personal de la biblioteca y otros grupos de interés 	
Mecanismos de difusión de las novedades y cambios llevados a cabo en la biblioteca.	web
Acciones de formación interna.	
<ul style="list-style-type: none"> Apoyar y delegar en el personal para que se responsabilice de la gestión del cambio 	
Grupos de trabajo que tengan como objetivo la puesta en marcha de los procesos de cambio y su seguimiento por parte de los responsables.	Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
Documentación que recoja el proceso de cambio así como los responsables de su gestión.	
<ul style="list-style-type: none"> Medir y revisar la eficacia de los cambios y compartir los conocimientos obtenidos 	
Mecanismos para valorar los cambios (relación de indicadores., sistema de seguimiento, encuestas, etc.).	
Relación de mecanismos utilizados para compartir los conocimientos obtenidos (actas de reuniones con el personal de la biblioteca, Intranet, etc.).	Intranet, e-mail.

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 2.1. La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés	EVIDENCIAS DISPONIBLES
Se efectúa la recogida y análisis de la información sistemática con el fin de delimitar su ámbito de actuación, a corto, medio y largo plazo	
Procedimientos de recogida y análisis de información utilizados para obtener información de los distintos grupos de interés, y periodicidad de los mismos	
Se comprenden y analizan las ideas, sugerencias y expectativas de los usuarios, personal, colaboradores y de la sociedad en general, a fin de anticiparse a sus demandas.	
Plan estratégico o líneas de acción de la universidad o en su defecto, documentos que contemplen políticas, valores y estrategias, así como su misión y visión.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
Plan estratégico de la biblioteca o en su defecto, documentos que contemplen políticas, valores y estrategias, así como su misión y visión.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html mapa de las páginas profesionales
Documentos que recojan las distintas categorías de usuarios, tales como Reglamento de la biblioteca, Plan de marketing, diferentes normativas, etc.	Reglamento de préstamo http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/reglamentos.html
Actas de reuniones de los grupos de mejora, de las comisiones de usuarios, del personal, etc.	
Procedimientos y mecanismos de análisis de las sugerencias y quejas de los grupos de interés.	Buzón de sugerencias
Acciones y mejoras emprendidas como consecuencia del análisis de ideas y sugerencias de los distintos grupos de interés.	Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
Se conoce el nivel de satisfacción de los usuarios, así como sus opiniones sobre los productos y servicios.	
Plan estratégico de la biblioteca o en su defecto, documentos que contemplen políticas, valores y estrategias, así como su misión y visión.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
Información y resultados de las sugerencias y quejas de los usuarios.	Buzón de sugerencias
Información y resultados derivados de encuestas de satisfacción y expectativas de los usuarios en las que se analice cuál es su valoración de los productos y servicios de la biblioteca.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 2.2. La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas	EVIDENCIAS DISPONIBLES
La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta indicadores internos de rendimiento.	
Plan estratégico de la biblioteca. Documento que recoja los resultados que proporcionan los indicadores internos de rendimiento.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM
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.	
Plan estratégico de la biblioteca. Actividades de aprendizaje e innovación.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad
La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta los datos obtenidos sobre su imagen externa.	
Estudios o prospectiva sobre la proyección social de la biblioteca. Plan de marketing (Plan de Comunicación y difusión).	
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.	
Procedimientos de análisis de buenas prácticas. Acciones y mejoras emprendidas como consecuencia del análisis de buenas prácticas. Plan estratégico de la biblioteca. Plan tecnológico de la biblioteca.	Jornadas de biblioteca previstas en el Plan de Comunicación http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
La política y estrategia se elabora teniendo en cuenta las cuestiones sociales y legales de su entorno.	
Reflejo de las necesidades/cuestiones sociales, del entorno, legales en el plan estratégico de la biblioteca. Plan estratégico de la biblioteca.	"No al préstamo de pago" y las medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 2.3 La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza	EVIDENCIAS DISPONIBLES
La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la misión, la visión y los valores de la biblioteca y la universidad.	
Plan estratégico de la biblioteca o documentos que recojan la política y estrategia de la biblioteca. Plan estratégico de la universidad o documentos que recojan la política y estrategia de la universidad.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
La política y estrategia de la biblioteca refleja un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.	
Plan estratégico de la biblioteca o documentos que recojan la política y estrategia de la biblioteca. Documentos que expresen la segmentación de los grupos de interés, incluyendo sus necesidades y expectativas.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
La política y estrategia de la biblioteca permite desarrollar escenarios y planes alternativos para abordar posibles contingencias (riesgos, amenazas,...).	
Planes operativos anuales.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
La política y estrategia de la biblioteca identifica las fortalezas y oportunidades, actuales y futuras.	
Documentos de propuestas de mejora y acciones emprendidas.	
La política y estrategia de la biblioteca es coherente con la política y estrategia del ámbito de cooperación en la que se integra	
Plan estratégico de la biblioteca o documentos que recojan la política y estrategia de la biblioteca.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
La política y estrategia de la biblioteca integra mecanismos y procedimientos para la actualización y evaluación de su efectividad.	
Procedimiento de seguimiento y evaluación del plan estratégico.	
La biblioteca identifica los factores críticos de éxito.	
Relación de los factores críticos de éxito.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 2.4 La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave	EVIDENCIAS DISPONIBLES
La biblioteca tiene identificado y definido el esquema de procesos clave necesario para llevar a cabo la política y estrategia.	
Mapa de procesos.	
Se comunica la política y estrategia a los distintos grupos de interés de la biblioteca.	
Plan de Comunicación de la biblioteca. Encuestas de opinión sobre el grado de conocimiento sobre la política y estrategia.	- Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
El personal conoce y acepta la política y estrategia de la biblioteca, así como los planes y objetivos que debe cumplir.	
Documentación que recoja el análisis de las encuestas de clima laboral. Encuestas de opinión sobre el grado de conocimiento sobre la política y estrategia.	
Se dispone de sistemas de información y seguimiento de los procesos clave para ver el progreso alcanzado.	
Documentación relativa a los mecanismos de seguimiento y revisión de los procesos clave. Documentación que recoja el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 3.1 Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Criterios de selección y promoción del personal.	http://www.upm.es/normativa/legislacion_rr_hh.html
Relación de puestos de trabajo.	RPT Centros Cuadro RPT Centros Propuesta de Mejora RPTSCB
Objetivos estratégicos de la biblioteca.	http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/planificacion.html
Normativa vigente aplicable a la gestión del personal de la universidad y cualquier otro documento relacionado con el tema.	http://www.upm.es/personal/
<ul style="list-style-type: none"> Las competencias, responsabilidades y dependencias del personal de la biblioteca están claramente definidas 	
Organigrama de la biblioteca.	http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/estructura.html
Documentos que detallen funciones, responsabilidades y competencias del personal (Manual de funciones).	SYNCEYDE Informe sobre el servicio de coordinación de bibliotecas para el jefe de servicio de procedimientos Cargas de trabajo revisado
<ul style="list-style-type: none"> Se determina los procesos relacionados con la incorporación de nuevas personas en la biblioteca, con el fin de facilitar su integración y lograr que se compartan sus objetivos e intereses. 	
Normativa vigente aplicable a la gestión del personal de la universidad y otros documentos relacionados con el tema.	http://www.upm.es/normativa/legislacion_rr_hh.html
Manuales de acogida para el personal nuevo.	
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca dispone de mecanismos y procedimientos que le permitan obtener información sobre el clima laboral, para mejorar las políticas y estrategias de los recursos humanos. 	
Relación de mecanismos y procedimientos para la recogida y análisis de la opinión del personal. Relación de indicadores sobre clima laboral.	
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca utiliza metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar. 	
Documentos que recojan cambios organizativos producidos.	http://www.upm.es/laupm/organos_gobierno/boeupm/index.html
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca garantiza la equidad e igualdad de oportunidades en todo lo relativo al empleo. 	
Criterios de selección y promoción del personal.	http://www.upm.es/normativa/legislacion_rr_hh.html
Criterios de acceso a acciones formativas.	http://www.upm.es/personal/formacion/plan/

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 3.2. Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad del personal de la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Se identifican y adecuan los conocimientos y capacidades del personal a las necesidades de la biblioteca y al desempeño de sus funciones 	
Organigrama de la biblioteca.	http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/estructura.html
Manual de funciones.	SYNCEYDE Informe sobre el servicio de coordinación de bibliotecas para el jefe de servicio de procedimientos
Documentación sobre perfiles profesionales.	Perfil Funciones nivel 25 Perfil Nivel 24
<ul style="list-style-type: none"> Se adecuan los conocimientos y capacidades del personal a las necesidades de la biblioteca y al desempeño de sus funciones 	
(*) APARECE COMO ASPECTO A VALORAR EN EL FORMATO DE INFORME PERO NO EN LA GUÍA. ES REPETITIVO	
<ul style="list-style-type: none"> Se desarrolla la capacidad de trabajar en equipo. 	
Relación de equipos y grupos de trabajo.	Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html Informe Comisión de Jefes
Personal integrado en equipos y grupos de trabajo (número y categoría) en relación con el total de la plantilla.	Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
Cursos de formación sobre técnicas de trabajo en grupo.	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Plan de formación de la universidad.	http://www.upm.es/personal/formacion/plan/
Plan de formación específico de la biblioteca.	Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad
Procedimiento de elaboración del plan de formación.	
Relación de acciones formativas internas o externas.	Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad
Facilidades horarias y permisos para que el personal de la biblioteca pueda participar en cursos de formación y grupos de mejora, asistir a congresos y seminarios, etc.	
<ul style="list-style-type: none"> Se evalúa el plan de formación y los resultados se tienen en cuenta para planificaciones posteriores. 	
Mecanismos que constaten la revisión y evaluación de los planes de formación y su adecuación a los perfiles de los puestos de trabajo y a las necesidades y objetivos de la biblioteca.	Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad
Resultados de los mecanismos de revisión y evaluación.	http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/
Documentación donde se constate el nivel de asistencia y aprovechamiento de los cursos de formación.	
<ul style="list-style-type: none"> Se evalúa el rendimiento del personal de la biblioteca con el objetivo de mejorarlo. 	
Procedimientos de evaluación del rendimiento, basados en la consecución de objetivos y en la participación en actividades de mejora.	
Documentación/Informes de evaluación del rendimiento del personal.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 3.3 Implicación y asunción de responsabilidades por parte del personal de la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Existen mecanismos y procedimientos establecidos para promover la participación e implicación del personal en la mejora de la biblioteca. 	
Grupos de calidad y equipos de trabajo, así como documentación relativa a su funcionamiento.	Comisiones de Trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
Relación de jornadas y eventos organizados dentro de la universidad, en los que se encuentren implicadas las personas que trabajan en la biblioteca.	
<ul style="list-style-type: none"> Existen mecanismos definidos para que las acciones de mejora identificadas por el personal se tengan en cuenta. Procedimientos existentes para canalizar las propuestas de mejora, así como para recoger y analizar las sugerencias.	Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
Relación de mejoras implementadas como consecuencia del trabajo de los grupos de calidad y equipos de mejora.	Ver DOCUMENTOS DE LAS COMISIONES EN: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
<ul style="list-style-type: none"> Se forma a los directivos para que desarrollen mecanismos que faculten a las personas de la biblioteca para actuar con independencia 	
Documentación relacionada con cursos, jornadas y seminarios dirigidos a los responsables de la biblioteca y relativos a gestión de recursos humanos.	Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 3.4 Existencia de diálogo entre el personal y la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Existe un Plan de Comunicación basado en las necesidades de comunicación identificadas y que cubra la comunicación ascendente, descendente y horizontal. 	
Documento que recoja las necesidades de comunicación identificadas en la biblioteca.	Plan de Comunicación http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
Plan de Comunicación o procedimientos de comunicación de la biblioteca.	
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca evalúa el Plan de Comunicación. 	
Procedimientos y mecanismos de evaluación del Plan de Comunicación.	
Acciones llevadas a cabo como resultado de la evaluación del Plan de Comunicación	
<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollan canales de comunicación que garantizan la información llega a quien la tiene que recibir. 	
Relación de canales de comunicación utilizados en la biblioteca (listas de distribución internas, correo interno, reuniones periódicas, Intranet, etc.).	Listas de distribución internas, correo interno, reuniones periódicas, Intranet
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Intranet de la biblioteca.	Intranet de la biblioteca

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 3.5. Reconocimiento, recompensa y atención al personal de la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Existen mecanismos para reconocer el trabajo y esfuerzo del personal. 	
<p>Sistema de incentivos, como por ejemplo, proyección del personal en foros o congresos; liderazgo en proyectos dentro y fuera de la biblioteca; etc.</p> <p>Relación de incentivos otorgados en los últimos tres años.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>Memorias o informes que recojan el reconocimiento público del personal.</p> <p>Relación de incentivos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Se fomenta la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social. 	
<p>Normativa, folletos o cualquier otro tipo de publicación relativa a estos temas y distribuida entre el personal de la biblioteca.</p>	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 4. 1. Gestión de las alianzas externas	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	
Alianzas, acuerdos o convenios de colaboración con otras unidades de la propia universidad donde aparezca el tipo de colaboración, el año de comienzo y los objetivos.	
<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca tiene relaciones instituidas con sus usuarios (campañas específicas para promocionar productos y servicios, grupos de mejora con los usuarios,...). 	
Alianzas, acuerdos o convenios de colaboración donde aparezca el tipo de colaboración, el año de comienzo y los objetivos.	Cooperación con otras instituciones
<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con otras bibliotecas de su mismo tipo o de su entorno 	
Alianzas, acuerdos o convenios de colaboración con otras bibliotecas donde aparezca el tipo de colaboración, el año de comienzo y los objetivos.	Cooperación con otras instituciones REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias) MADROÑO (Consortio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria) Exposición Exlibris Universitatis: el Patrimonio bibliográfico de las Universidades españolas
Participación en redes y consorcios.	
<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con sus proveedores externos 	
Alianzas, acuerdos o convenios con los proveedores donde aparezca el tipo de colaboración, el año de comienzo y los objetivos.	Cooperación con otras instituciones MECANO (HeMEroteCA Virtual Área de TecNOlogía), que proporciona información sobre revistas de ingeniería y tecnología existentes en bibliotecas españolas para servicios de acceso al documento.
<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca tiene relaciones, acuerdos o convenios con organizaciones profesionales, administraciones, empresas, etc. 	
Relación de redes de cooperación, consorcios,... en las que participa o lidera.	Cooperación con otras instituciones MADROÑO MECANO (HeMEroteCA Virtual Área de TecNOlogía) REBIUN Exposición Exlibris Universitatis: el Patrimonio bibliográfico de las Universidades españolas

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 4. 2. Gestión de los recursos económicos	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • La planificación y distribución del presupuesto se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos por la biblioteca 	
Plan económico y financiero, con un horizonte a corto y largo plazo. Documentación que refleje el proceso de elaboración anual del presupuesto de la biblioteca, que forma parte de la programación presupuestaria de la universidad.	
<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca dispone de recursos económicos para acometer nuevos productos y servicios adaptados a las demandas de los usuarios y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos 	
Presupuesto de la biblioteca.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una inversión periódica de la programación y distribución presupuestaria 	
Informe económico y financiero anual sobre la ejecución presupuestaria de la biblioteca. Mecanismos que se aplican ante la desviación de presupuestos Mejoras derivadas del análisis de la gestión económica	
<ul style="list-style-type: none"> • Existen indicadores económicos que permiten un control de la gestión en este ámbito 	
Indicadores económicos para el seguimiento, evaluación y control de la gestión en este ámbito (por ejemplo, Coste total biblioteca/total usuarios, Coste total biblioteca/ número de entradas, Coste total personal/ total usuarios, Coste de cada unidad/ coste total de la biblioteca, etc.).	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM Series de datos estadísticos: 1998-2004
<ul style="list-style-type: none"> • Se analizan las inversiones desde el punto de vista del cumplimiento de objetivos 	
Memoria económica de la biblioteca.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 4.3. Gestión de los edificios, equipos y materiales	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> La gestión de los edificios, equipos y materiales se realiza de acuerdo a los objetivos y servicios de la biblioteca 	
Procedimiento establecido para el mantenimiento continuo de las infraestructuras. Inventario que recoja el total del material inventariable: bibliográfico, tecnológico y mobiliario Adecuación a estándares y ratios recomendados: REBIUN y otras recomendaciones nacionales e internacionales Plan de actuación en materia de infraestructuras y equipamiento Existencia de un plan de integración de usuarios con discapacidad	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM Series de datos estadísticos: 1998-2004 Servicios para discapacitados (NO aprobado por la UPM)
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca participa activamente en la planificación y el desarrollo de sus nuevos edificios y de las reformas necesarias 	
Participación de los equipos directivos en la planificación, diseño y mejora de edificios.	
<ul style="list-style-type: none"> El mobiliario y los equipos se adecuan a las necesidades de los usuarios y a los servicios que presta la biblioteca 	
Adecuación a estándares y ratios recomendados: REBIUN y otras recomendaciones nacionales e internacionales. Resultados de las encuestas de satisfacción sobre el grado de comodidad, confort y adaptación de las instalaciones a las necesidades de sus usuarios	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM Series de datos estadísticos: 1998-2004
<ul style="list-style-type: none"> Los recursos bibliográficos, en sus distintos soportes, se adecuan a las necesidades docentes, de aprendizaje, de investigación y de gestión de la universidad 	
Adecuación a estándares y ratios recomendados: REBIUN y otras normativas nacionales e internacionales. Resultados de las encuestas de satisfacción en las que se valore la calidad, pertinencia y accesibilidad de los recursos bibliográficos	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM Series de datos estadísticos: 1998-2004
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca dispone de un programa de gestión de la colección, conocido y consensuado por los colectivos implicados 	
Programa de gestión de la colección o, en su defecto, procedimientos articulados al respecto: selección, adquisición, proceso y evaluación de la colección.	Páginas Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> Existen mecanismos y procedimientos para evaluar el uso de los recursos bibliográficos y mejorar la gestión de la colección 	
Estudios de uso de la colección	
<ul style="list-style-type: none"> Los procesos de compra de recursos se adecuan a la normativa vigente. 	
Normativa vigente sobre provisión de recursos: concursos públicos, contratos de mantenimiento, contratos de suministro, etc.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 4. 4. Gestión de la tecnología	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • Existe un plan tecnológico, conocido y consensuado por los colectivos implicados, que apoye los objetivos de la biblioteca. 	
Plan Tecnológico de la biblioteca o, en su defecto, procedimientos articulados para identificar, seleccionar, implementar y evaluar los recursos tecnológicos. Implantación de nuevas tecnologías en la gestión de los diferentes procesos y servicios Plan de formación en nuevos productos o recursos tecnológicos para los usuarios y el personal de las bibliotecas	
<ul style="list-style-type: none"> • Los recursos tecnológicos se adecuan y se actualizan de acuerdo a las necesidades de aprendizaje, docentes, investigadoras y de gestión de la universidad. 	
Inventario de recursos tecnológicos Ratios y recomendaciones, nacionales e internacionales Resultados de encuestas de satisfacción Estudios de uso del OPAC, acceso y uso de recursos electrónicos, etc	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM Series de datos estadísticos: 1998-2004
<ul style="list-style-type: none"> • Existen indicadores que permitan evaluar el uso y el impacto de los recursos tecnológicos y mejorar su gestión. 	
Relación de indicadores para evaluar el uso y el impacto de los recursos tecnológicos Procedimientos de evaluación, resultados y mejoras desarrolladas	
<ul style="list-style-type: none"> • Existe cooperación y/o convergencia con los servicios informáticos, multimedia y de soporte a la docencia. 	
Documentación que evidencie colaboración entre los distintos servicios: por ejemplo relación de proyectos transversales que especifiquen objetivos y resultados obtenidos. Organigrama que refleje la convergencia	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan acciones formativas que faciliten el uso de las nuevas tecnologías a usuarios y personal 	
Cursos, seminarios, etc Plan de formación de la biblioteca y la universidad Programas de formación de usuarios	Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad http://www.upm.es/personal/formacion/plan/
<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca se apoya en la tecnología para innovar y llevar a cabo la mejora continua 	
Ejemplos de innovación realizados por la biblioteca Mejoras desarrolladas con apoyo de la tecnología	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 4.5. Gestión de la información y del conocimiento	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican la información necesaria para la gestión de la biblioteca. 	
Relación de datos y documentos necesarios para la gestión.	
<ul style="list-style-type: none"> • Existe un sistema de información que recoge, estructura y gestiona la información y el conocimiento de la biblioteca 	
Sistema integrado para la gestión: Intranet por ejemplo.	Web interna
Relación de bases de datos internas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad del personal al sistema de información: equipamiento del personal, claves de acceso, estructura del sistema, etc 	
Documentación relativa al sistema de información: organización, estructura, control de calidad, protección de datos, etc.	
Procedimientos para garantizar y mejorar la validez, integridad y seguridad de la información	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 5.1. Diseño y gestión sistemática de los procesos	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca identifica sus procesos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus usuarios y grupos de interés. 	
<p>Documento que recoja las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>Mapa de procesos.</p> <p>Manual de procesos.</p>	<p>Documentos de trabajo - Páginas profesionales</p> <p>http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/indice.htm</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>Relación de grupos de trabajo para la definición de los procesos en los que han intervenido los grupos de interés y las unidades implicadas en los mismos: actas de reuniones, listado de participantes, etc.</p>	<p>Páginas profesionales</p> <p>http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/indice.htm</p>
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca tiene implantado un sistema de gestión por procesos con un responsable para cada uno que asegura su cumplimiento y eficacia. 	
<p>Manual de procesos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Se revisan los procesos para adaptarse a los requisitos cambiantes del entorno y a las exigencias de los usuarios. 	
<p>Mecanismos de revisión de los procesos: auditorías externas e internas, grupos de mejora, etc.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Existen indicadores de proceso para medir su evolución y rendimiento. 	
<p>Relación de indicadores de rendimiento de cada proceso.</p> <p>Cuadro de mando integral.</p>	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 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	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Documentación que refleje la relación de áreas potenciales de mejora: planes de acción, planes de mejora, propuestas de grupos de innovación y de mejora, etc.	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Documentación relativa a grupos o equipos de mejora dedicados a estimular la creatividad e innovación del personal, usuarios y colaboradores.	Comisiones de trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
<ul style="list-style-type: none"> Se introducen mejoras innovadoras en los procesos que aumentan la eficacia de las operaciones y disminuyen las ventajas repetidas. 	
Documentación relativa a grupos o equipos de mejora dedicados a estimular la creatividad e innovación del personal, usuarios y colaboradores.	Comisiones de trabajo http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/comisiones.html
<ul style="list-style-type: none"> Se establecen pruebas piloto, se controla la implantación de los 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. 	
Programa de los cursos de formación realizados al personal.	http://www.upm.es/personal/formacion/plan/ Informes sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad
Documentación relativa a pruebas piloto.	
<ul style="list-style-type: none"> Se comunican los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados/implicados. 	
Protocolos de comunicación de los planes de mejora.	Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza un seguimiento sistemático de las mejoras hasta conseguir un nivel estable de resultados. 	
Documentación que refleje los procedimientos de seguimiento de las mejoras introducidas.	
Documentación relativa a los procesos mejorados.	
Resultados de indicadores que demuestren la evolución y el logro de los objetivos previstos.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los usuarios	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Se utilizan investigaciones de mercado, encuestas a usuarios u otro tipo de estudios para determinar las necesidades y expectativas, actuales, futuras, de los usuarios en cuanto a productos y servicios, y su percepción de los productos y servicios existentes. 	
Estudios periódicos para el análisis de las necesidades de usuarios. Comisiones de usuarios. Mecanismos y procedimientos de análisis sistemático de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios.	Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
<ul style="list-style-type: none"> Se identifican mejoras en los productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los usuarios. 	
Documentación elaborada por los equipos de mejora mixtos usuarios/biblioteca.	
<ul style="list-style-type: none"> Se diseñan y desarrollan nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. 	
Documentación relacionada con los nuevos productos/servicios desarrollados.	
<ul style="list-style-type: none"> Se potencia la creatividad e innovación para desarrollar productos y servicios competitivos. 	
<i>Benchmarking</i> * con otras bibliotecas o puesta en marcha de propuestas innovadoras de nuevos servicios.	Cooperación con otras instituciones http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html

(* *Benchmarking*: proceso continuo y sistemático en el que se comparan los productos, servicios o procesos de la biblioteca con los de otras reconocidas como líderes, a fin de analizar las diferencias, definir los planes necesarios para lograr el nivel de excelencia y adoptar las mejores prácticas.

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 5.4. Producción, distribución y seguimiento de los productos y servicios	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca adquiere y/o desarrolla productos y servicios adaptados a las demandas de los usuarios, y de acuerdo con los diseños y desarrollos previstos. 	
Relación de productos y servicios adquiridos o desarrollados por la biblioteca. Documentación que recoja las especificaciones previstas para los productos/servicios adquiridos o desarrollados por la biblioteca.	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Plan de marketing y/o Plan de Comunicación para la difusión de productos/servicios. Material de promoción empleado para la difusión de los productos/servicios.	Plan de Comunicación: http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
<ul style="list-style-type: none"> Existe un sistema de distribución de productos y servicios que hace que lleguen al usuario de forma inmediata, uniforme y personalizada. 	
Documentación sobre el sistema de distribución de productos y servicios.	
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza un seguimiento de los productos y servicios. 	

Mecanismos de seguimiento: periodicidad en la ordenación de fondos, política de expurgo, actualización de los recursos bibliográficos, etc.	
---	--

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 5.5. Gestión y mejora de las relaciones con los usuarios	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca tiene entre sus prioridades la atención al usuario. 	
Protocolos de atención al usuario. Programas de acogida a nuevos usuarios.	-Plan de Comunicación Interna http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html (se contemplan varias propuestas para la acogida y orientación de los nuevos usuarios)
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca gestiona la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas y reclamaciones. 	
Documentación relativa al procedimiento de gestión y tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios. Protocolo de actuación para el seguimiento de incidencias que se producen en nuevos productos y servicios.	Buzón de sugerencias (establecido en el Plan de Comunicación) http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca se implica de manera preactiva con los usuarios, para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones. 	
Relación de los canales de comunicación establecidos con los usuarios.	Plan de Comunicación http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Comunic.html
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca lleva a cabo el seguimiento de la atención al usuario para determinar los niveles de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos. 	
Mecanismos de seguimiento de la atención a usuarios: auditorías, sistema de quejas y sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.	
<ul style="list-style-type: none"> Se favorece la creatividad e innovación entre el personal apoyando las nuevas iniciativas, en relación con la mejora en la atención al usuario. 	
Relación de iniciativas del personal llevadas a cabo en la biblioteca. Políticas de reconocimiento e incentivos a la innovación.	El informe de la Comisión de Jefes sobre la RPT evidencia la orientación al usuario

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 6.1. Medidas de percepción	EVIDENCIAS DISPONIBLES
Resultados de encuestas, entrevistas etc., que midan la percepción de los usuarios y que proporcionen datos sobre los aspectos arriba mencionados.	
Información procedente de grupos focales.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 6.2. Indicadores de rendimiento	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<p>Los indicadores que deben valorarse se refieren a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención a los usuarios. • Adecuación de las instalaciones y su mantenimiento. • Servicios. • Apoyo y seguimiento a los servicios 	<p>Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html</p>

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 7.1. Medidas de percepción	EVIDENCIAS DISPONIBLES
Cuestionarios, actas de reuniones, encuestas realizadas al personal y sus resultados, entrevistas, etc.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 7.2. Indicadores de rendimiento	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<p>Los indicadores que deben valorarse se refieren a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logros. • Motivación e implicación. • Satisfacción. • Servicios que la biblioteca proporciona a las personas que la integran 	<p>Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html</p>

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 8.1. Medidas de percepción e indicadores de rendimiento	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Percepción que tiene la sociedad sobre la biblioteca. 	
Resultados de encuestas, entrevistas, informes, etc. que midan la percepción de la sociedad sobre la biblioteca. Premios o reconocimientos obtenidos por la biblioteca. Cobertura en medios de comunicación.	
<ul style="list-style-type: none"> Actividades de la biblioteca como parte activa de la sociedad. 	
Difusión de información relevante para la sociedad.	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html
Relaciones y actividades externas.	Cooperación (consorcio y redes de bibliotecas) http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html
<ul style="list-style-type: none"> Implicación en el entorno en el que la biblioteca desarrolla su actividad. 	
Relaciones y acuerdos con otras instituciones, organismos, autoridades locales, etc.	Cooperación (consorcio y redes de bibliotecas) http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/organizacion/cooperacion.html
Actividades de la biblioteca relacionadas con la educación y la formación (por ejemplo, alumnos en prácticas, becas, formación impartida por el personal, visitas a la biblioteca por grupos externos, etc.).	Actividades de difusión del Patrimonio: a. Realización de exposiciones de sus fondos. En 2005 las bibliotecas de la UPM han realizado seis exposiciones. b. La Biblioteca lleva a cabo reproducciones "facsimiles" de obras especialmente significativas. c. Algunas obras del fondo antiguo e histórico están accesibles en Internet
Actividades de carácter cultural y de ocio.	No al préstamo de pago: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/prestamo_pago.html
Actividades relacionadas con las iniciativas de voluntariado y cooperación.	Reglamento de préstamo: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/reglamentos.html
Política de admisión de colectivos externos, por ejemplo, profesores y alumnos de secundaria, asociaciones de vecinos, etc.	Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf
Número de usuarios externos a la universidad que reciben servicio/ total usuarios.	
<ul style="list-style-type: none"> Acciones en materia de medio ambiente. 	
Política de reciclaje de materiales y control de suministros.	
Implicación de la biblioteca en los planes de ahorro energético y reciclaje de materiales de la Universidad.	

INFORMACIÓN QUE FUNDAMENTA EL ANÁLISIS DEL SUBCRITERIO 9.1 Resultados e indicadores clave del rendimiento de la biblioteca	EVIDENCIAS DISPONIBLES
<ul style="list-style-type: none"> La biblioteca cumple los objetivos definidos en la política y estrategia. 	
Plan de seguimiento de los objetivos.	
Memoria de resultados.	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html
Informes de auditoría e inspección.	
<ul style="list-style-type: none"> Rendimiento de la biblioteca en los procesos, recursos externos, economía y finanzas, edificios, equipamiento y materiales, tecnología, información y conocimiento. 	
Satisfacción global con el servicio.	
Metros cuadrados construidos/usuario.	Memoria Estadística de las Bibliotecas de la UPM http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/informacion/estadisticas/estadisticasweb.html Indicadores http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_Informe.rtf Indicadores por Sedes: http://www.eui.upm.es/biblio/comite_biblioteca/Indicadores_por_sedes.rtf
Metros lineales de estantería de libre acceso / metros lineales de estantería en depósito.	
Estudiantes/puestos de lectura.	
Estudiantes/pc o terminal.	
Estudiantes/ordenadores portátiles disponibles.	
Incremento de monografías por usuario.	
Revistas vivas/investigador.	
Volúmenes informatizados/total de volúmenes.	
Visitas a la biblioteca/total de usuarios.	
Consultas a bases de datos/investigador.	
Artículos electrónicos descargados/investigador.	
Visitas a la Web/usuario.	
Consultas al catálogo/usuario.	
Artículos electrónicos descargados/investigador.	
Visitas a la Web/usuario.	
Consultas al catálogo/usuario.	
Documentos suministrados (préstamo y PIB)/total de personal de la biblioteca.	
Préstamos/ usuario.	
Préstamos no inmediatos/total de préstamos.	
Documentos obtenidos por PIB /investigador.	
Artículos servidos por PIB /revista viva.	
Nº de documentos PIB servidos / nº de documentos PIB solicitados.	
Nº de documentos PIB / Total personal investigador (PDI más tercer ciclo).	
Tasa de éxito del PIB.	
Usuarios/personal de biblioteca.	
Gasto en adquisiciones/usuario.	
Gasto en revistas /investigador.	
Gasto en recursos electrónicos/investigador.	
Gasto en monografías/total del presupuesto de adquisiciones.	
Gasto en recursos electrónicos/total del presupuesto de adquisiciones.	
% de gasto dedicado a la colección electrónica.	
Coste por sesión (coste del recurso electrónico relacionado con el nº de visitas o conexiones a ese recurso).	
Coste por documento descargado (coste del recurso electrónico relacionado con el nº de descargas del recurso).	
Usuarios que reciben formación/total de usuarios.	
Accesos a servicios a distancia/total de usuarios.	
Personal dedicado a la atención del usuario/total de personal.	
Personal dedicado a la atención del usuario/total de usuarios.	
Nº de ejemplares catalogados / nº de catalogadores	
Tiempo medio de adquisición de documentos.	
Nº títulos de la bibliografía recomendada disponibles en biblioteca / total bibliografía recomendada.	
Nº ejemplares de la bibliografía recomendada disponibles para préstamo / total bibliografía recomendada	
Nº ejemplares depositados en departamentos / total de ejemplares de la colección.	
Índice de rotación de la colección.	
Tasa de revistas electrónicas no utilizadas.	

ANEXO II: INDICADORES GLOBALES

INDICADORES

(Teclee Control+clic para ver el indicador)

Con objeto de realizar las oportunas comparaciones, hemos seleccionado, por un lado, los datos correspondientes al promedio REBIUN, y por otro, a la Universidad Politécnica de Cataluña, por su acreditado nivel de excelencia y afinidad con nuestra Universidad.

1. Usuarios

[Usuarios / personal de biblioteca](#)

[Porcentaje de usuarios asistentes a cursos de formación sobre el total de usuarios](#)

[Usuarios externos / usuarios totales](#)

2. Horarios y equipamientos

[Días de apertura al año](#)

[Horas de apertura a la semana](#)

[Metros cuadrados construidos / usuario](#)

[Metros lineales de estantería de libre acceso / metros lineales en depósito](#)

[Estudiantes / puestos de lectura](#)

[Usuarios / ordenador o terminal de uso público en la biblioteca](#)

3. Colecciones

[Incremento de monografías / usuario](#)

[Revistas vivas en papel / investigador](#)

4. Servicios

Visitas a la biblioteca / total de usuarios

Consultas a bases de datos / investigador

Artículos electrónicos descargados / investigador

Préstamos / usuario

Plazos y condiciones de préstamo

PIB : Documentos obtenidos / investigador

PIB : Artículos servidos / revista viva en papel

PIB : Documentos servidos / documentos solicitados

PIB: Tasa de éxito de la UPM como centro solicitante

PIB : Tiempos medios del servicio

5. Personal

Porcentaje de volúmenes informatizados / total de volúmenes

Nº ejemplares catalogados / nº catalogadores

Personal asistente a cursos de formación / personal total

Participación en equipos de mejora

6. Inversiones

Gasto en adquisiciones / usuario

Gasto en revistas / investigador

Porcentaje del gasto en monografías sobre el total

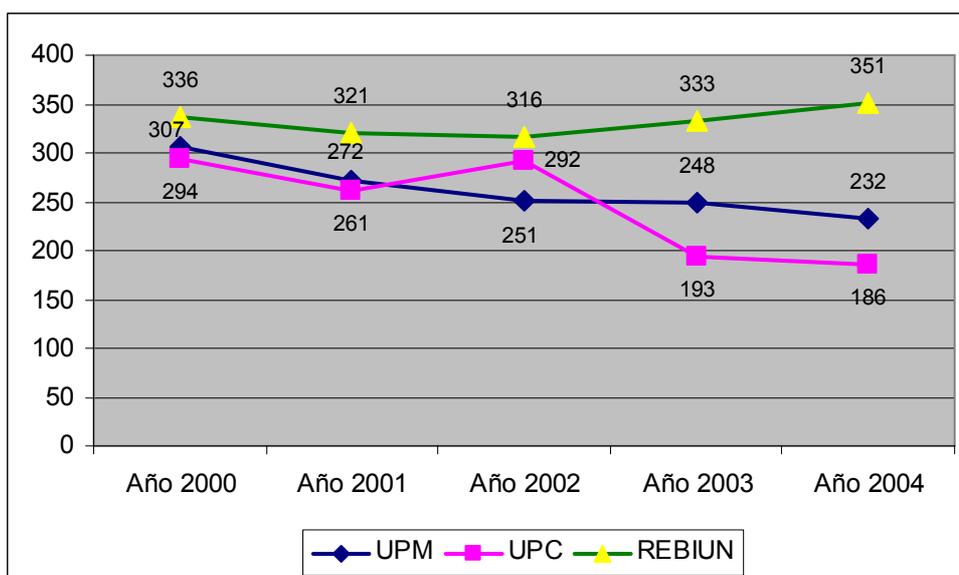
Gasto en recursos electrónicos / investigador

Porcentaje del gasto en la colección electrónica sobre el total

Usuarios / personal en bibliotecas

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	307	272	251	248	232
UPC	294	261	292	193	186
REBIUN	336	321	316	333	351

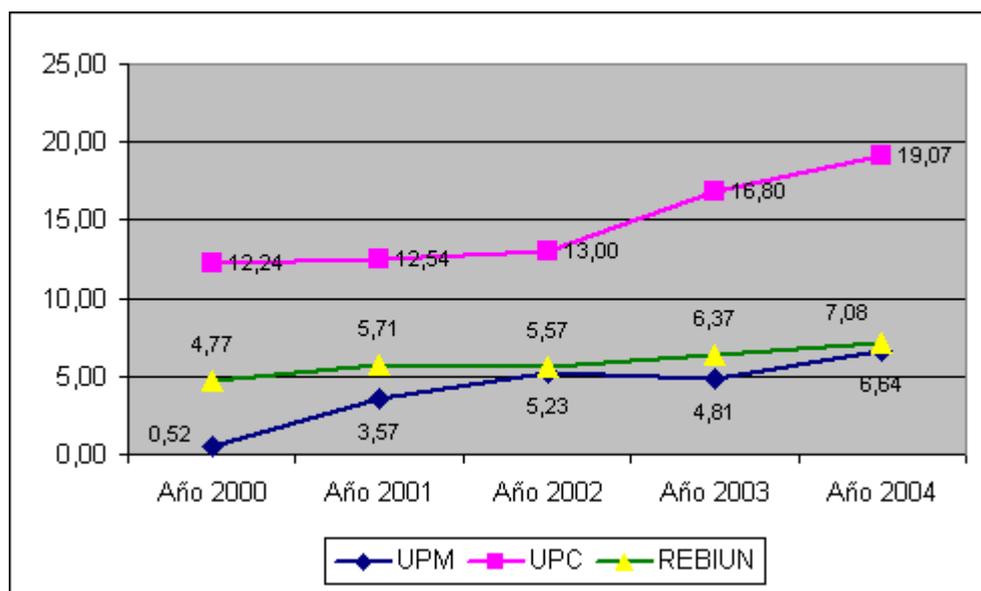
La UPM ocupa el puesto 22º de una lista de 68 universidades



Comentario: El indicador usuarios/personal de ambas universidades mantiene una tendencia a la baja que contrasta con la tendencia horizontal (línea de tendencia logarítmica) de REBIUN. Tanto el valor de referencia como el de la UPM señalan que el número de usuarios por personal es más bajo, es decir, más positivo que la media de la Red. No obstante, según los datos de la Memoria Estadística de Bibliotecas de la UPM de 2004, se advierte una notable disparidad en la distribución de los recursos humanos por Escuelas.

Porcentaje de usuarios asistentes a cursos de formación sobre el total de usuarios

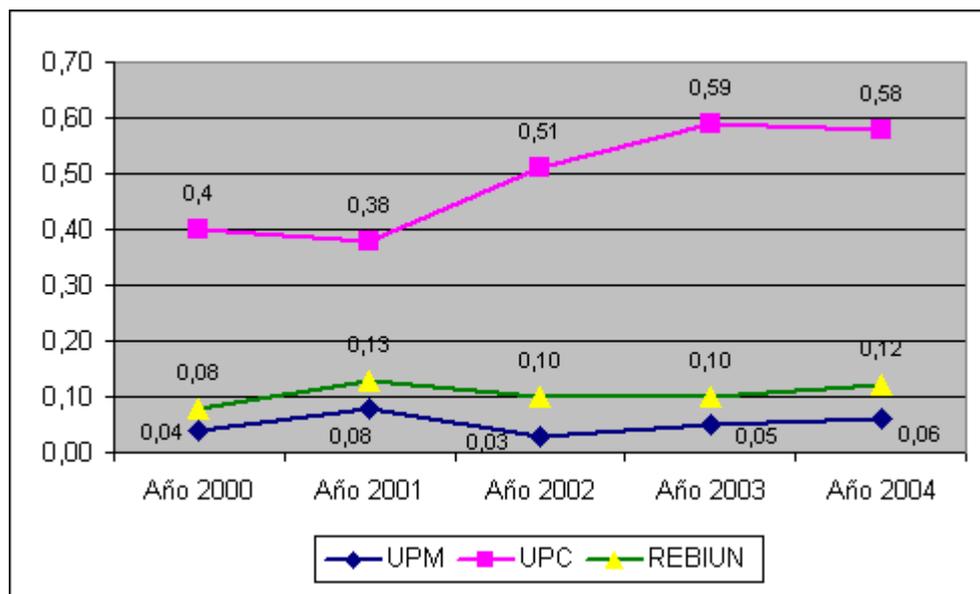
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	0,52	3,57	5,23	4,81	6,64
UPC	12,24	12,54	13,00	16,80	19,07
REBIUN	4,77	5,71	5,57	6,37	7,08



Comentario: la UPM tiende a converger con la media nacional aunque la diferencia con respecto a UPC es notoria.

Usuarios externos / usuarios totales

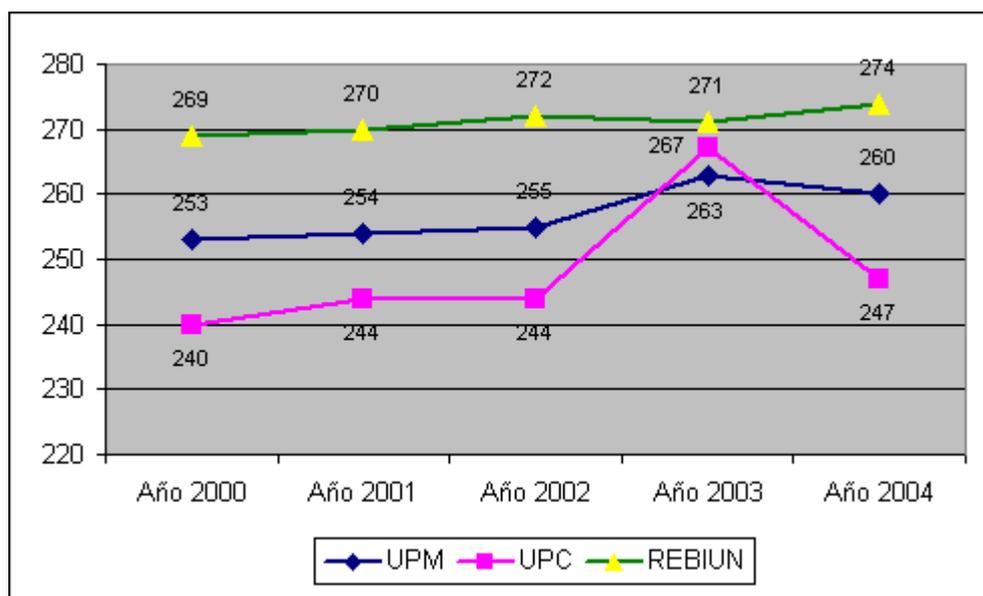
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	0,04	0,08	0,03	0,05	0,06
UPC	0,4	0,38	0,51	0,59	0,58
REBIUN	0,08	0,13	0,10	0,10	0,12



Comentario: Las líneas de tendencia de la UPM y REBIUN son paralelas por lo que las distancias tienden a mantenerse. Durante el quinquenio, REBIUN ha multiplicado por 1,66 sus usuarios externos en tanto que la UPM lo ha hecho por 1,5. Respecto de la UPC las diferencias son evidentes.

Días de apertura al año

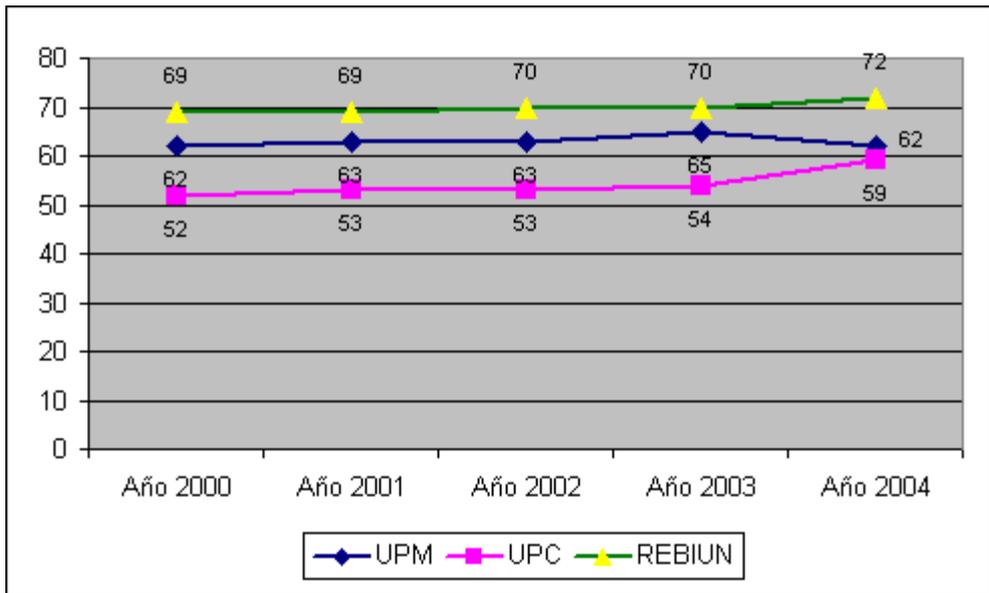
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	253	254	255	263	260
UPC	240	244	244	267	247
REBIUN	269	270	272	271	274



Comentario: Las tendencias de las tres series representan tres paralelas por lo que se mantienen las diferencias. Es de señalar que, salvo en el repunte de 2003, la diferencia positiva de la UPM respecto de la UPC ha oscilado entre 10 y 13 puntos. No obstante, sería deseable una mayor aproximación de la UPM hacia la media REBIUN. Por otra parte, hay que resaltar la iniciativa de la dirección técnica, en colaboración con algunas de las sedes, de abrir algunas bibliotecas en horario extraordinario, durante las épocas de exámenes, según se ha señalado en los criterios 1.3 y 1.4. En la planificación por objetivos 2005-2008 se contempla esta apertura extraordinaria y en los objetivos para 2006 se considera la ampliación de los servicios ofrecidos durante el horario ampliado.

Horas de apertura a la semana

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	62	63	63	65	62
UPC	52	53	53	54	59
REBIUN	69	69	70	70	72

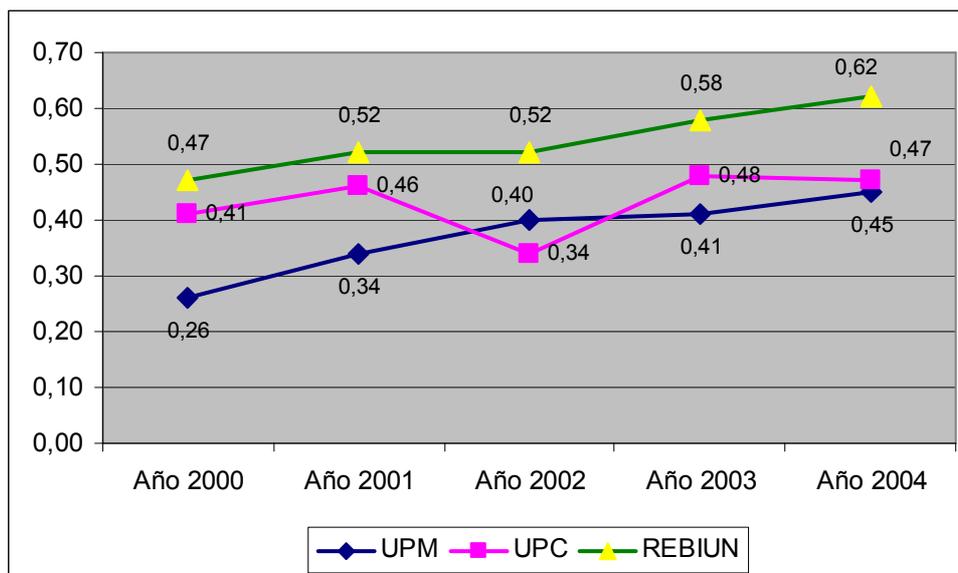


Comentario: Se puede formular un comentario análogo al expresado en el indicador de *Días de apertura al año*.

Metros cuadrados / usuario

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	0,26	0,34	0,40	0,41	0,45
UPC	0,41	0,46	0,34	0,48	0,47
REBIUN	0,47	0,52	0,52	0,58	0,62

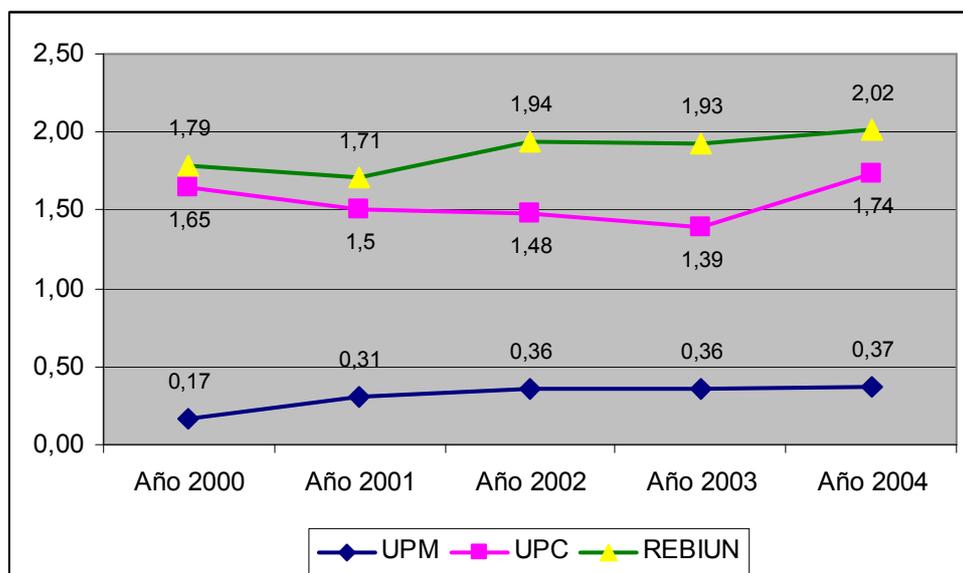
La UPM ocupaba en 2004 el puesto 46º de 67 universidades



Comentario: La mejora en el indicador de superficie ha sido más intensa en la UPM que en REBIUN y UPC a lo largo del quinquenio, como se ha señalado en el criterio 4.3. En 2004, los datos de las dos universidades eran prácticamente iguales. Sin embargo, aún estamos muy alejados de la media estatal y del estándar 1 m² por usuario.

Metros lineales de estanterías libre acceso / depósito

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	0,17	0,31	0,36	0,36	0,37
UPC	1,65	1,5	1,48	1,39	1,74
REBIUN	1,79	1,71	1,94	1,93	2,02

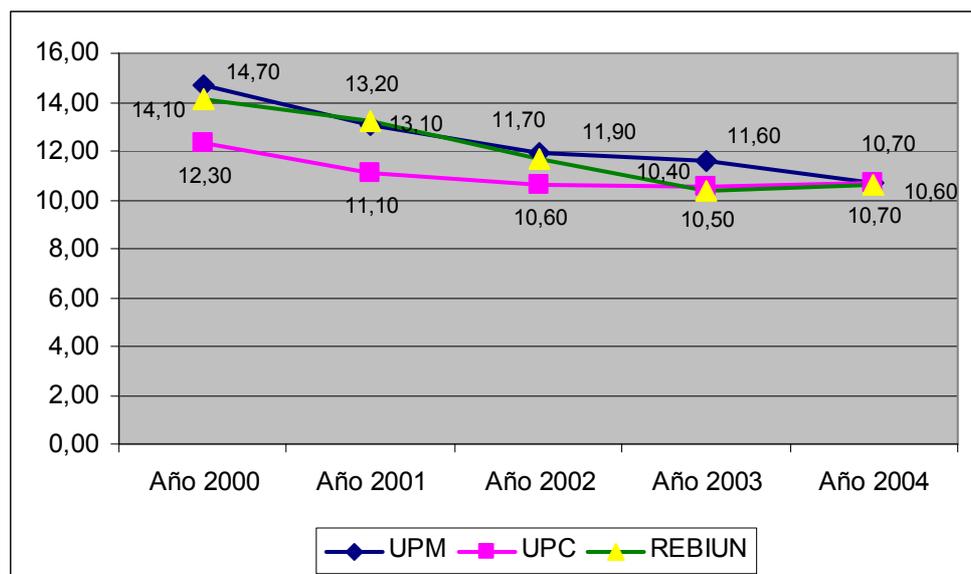


Comentario: Existe una notable distancia entre nuestra Universidad y los otros dos valores de referencia que, por otra parte, tiende a mantenerse. Cabe resaltar, no obstante, que todas las sedes, salvo una, están organizadas en libre acceso.

Estudiantes / puesto de lectura

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	14,70	13,10	11,90	11,60	10,70
UPC	12,30	11,10	10,60	10,50	10,70
REBIUN	14,10	13,20	11,70	10,40	10,60

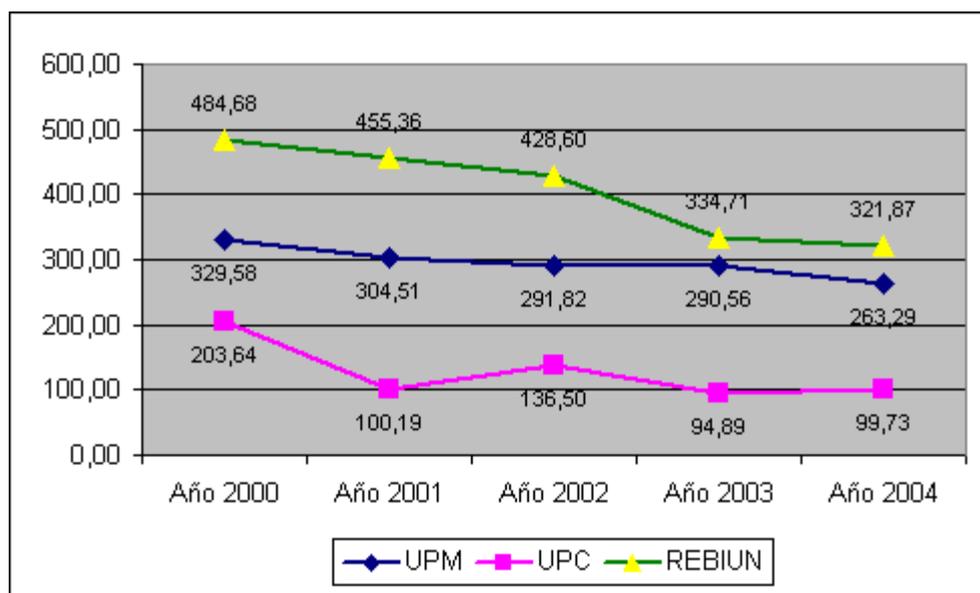
La UPM ocupaba en 2004 el puesto 50º de 66 universidades



Comentario: Las tres series tienen una misma tendencia y coinciden en los valores de 2004. Aún nos encontramos alejados de la recomendación de 5 estudiantes por puesto.

Usuarios / pc y terminales de uso público en biblioteca

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	329,58	304,51	291,82	290,56	263,29
UPC	203,64	100,19	136,50	94,89	99,73
REBIUN	484,68	455,36	428,60	334,71	321,87

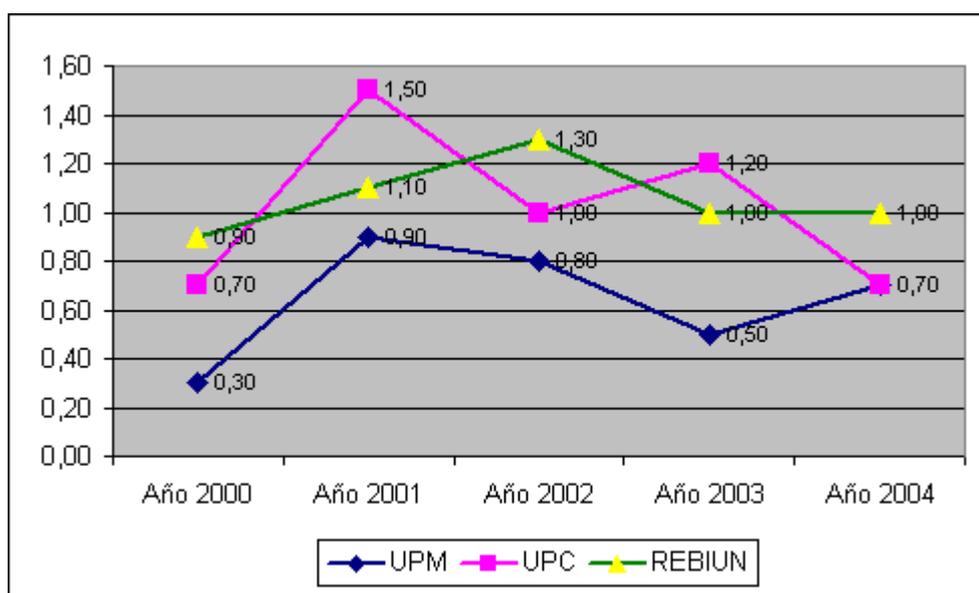


Comentario: Si bien, la UPM tiene un indicador más positivo que la media estatal, la mejora de éste último a lo largo del quinquenio ha sido más intensa. Tienden a mantenerse las distancias entre las líneas de tendencia con relación a la UPC.

Incremento monografías por usuario

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	0,30	0,90	0,80	0,50	0,70
UPC	0,70	1,50	1,00	1,20	0,70
REBIUN	0,90	1,10	1,30	1,00	1,00

La UPM ocupaba en 2004 el puesto 45º de 68 universidades

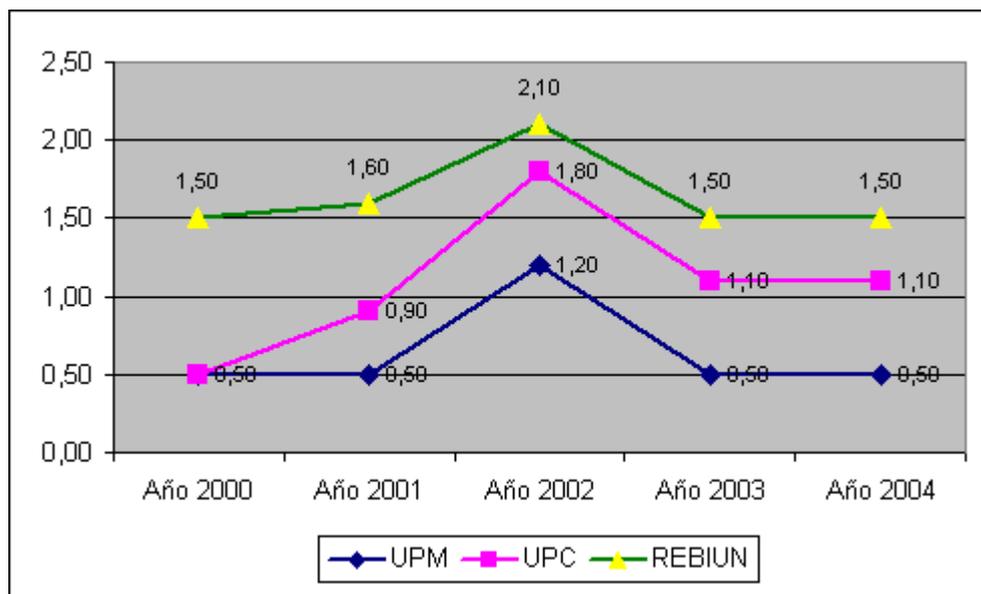


Comentario: Los valores son muy fluctuantes y no resulta fácil detectar una tendencia inequívoca. Sí se puede señalar que, el promedio de los cinco años de REBIUN y UPC coincide con la recomendación de 1 monografía por usuario en tanto que la UPM todavía tiene un amplio recorrido pendiente.

Revistas vivas en papel por investigador

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	0,50	0,50	1,20	0,50	0,50
UPC	0,50	0,90	1,80	1,10	1,10
REBIUN	1,50	1,60	2,10	1,50	1,50

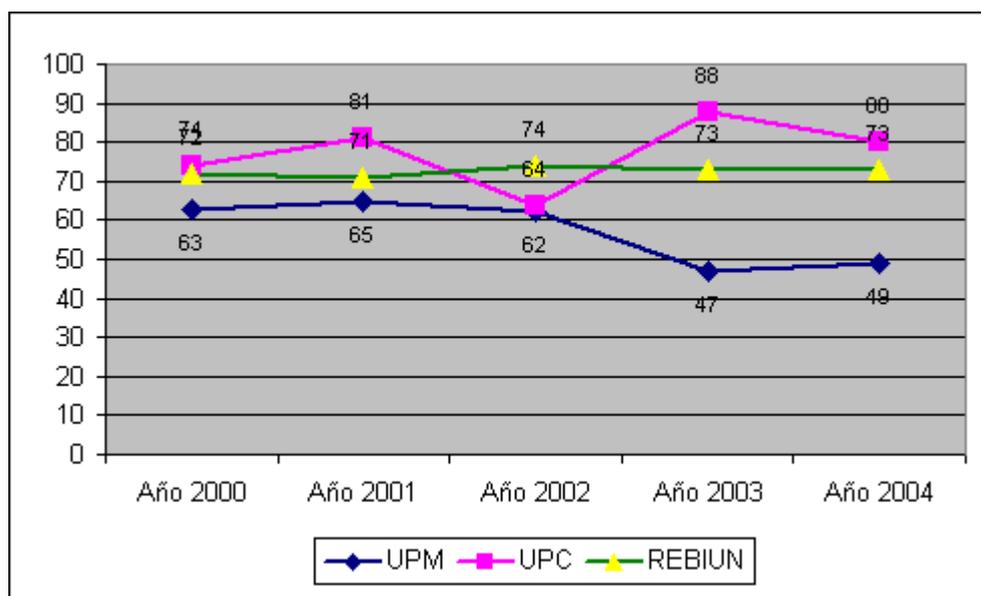
La UPM ocupaba en 2004 el puesto 65° de 68 universidades



Comentario: Los valores de nuestra universidad y del conjunto de las universidades son paralelos y, salvo en el repunte de 2002, se mantienen estables. El indicador estatal medio triplica el de nuestro servicio y el de la UPC lo duplica. Sin embargo, hay que ponderar que el número de revistas electrónicas suscritas se ha multiplicado por 44,5 en el transcurso del quinquenio mientras que en el conjunto de REBIUN se ha multiplicado por 16 y en la UPC por 4,2

Visitas a la Biblioteca / total de usuarios

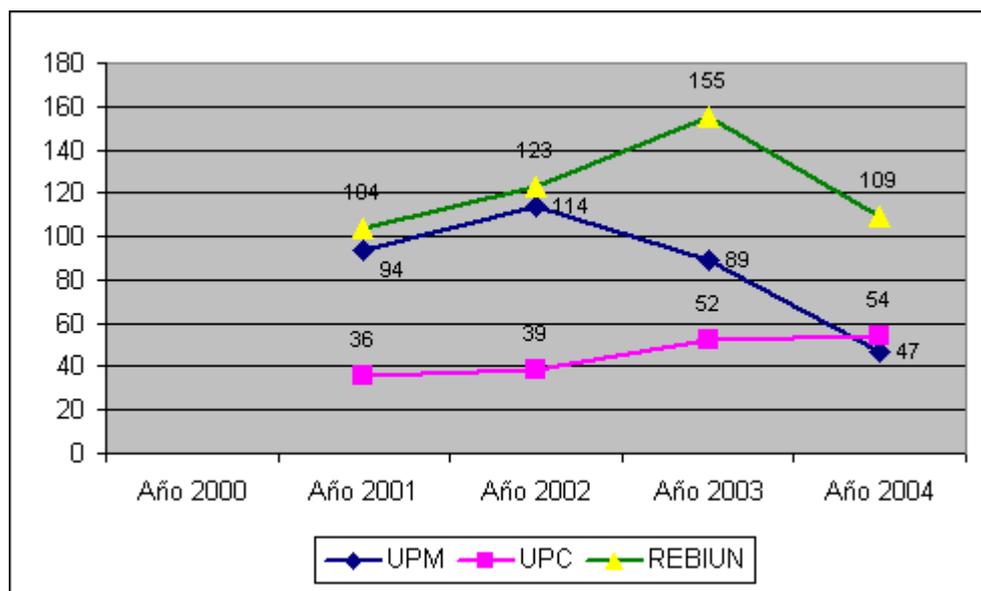
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	63	65	62	47	49
UPC	74	81	64	88	80
REBIUN	72	71	74	73	73



Comentario: Este indicador ha descendido en los últimos dos años de una manera muy acusada mientras los otros dos que nos sirven de referencia se mantienen más o menos estables. Además, la UPM se sita en los lugares finales con respecto a las demás universidades (ocupa el puesto 38 de un total de 51).

Consultas a bases de datos / investigador

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM		94	114	89	47
UPC		36	39	52	54
REBIUN		104	123	155	109

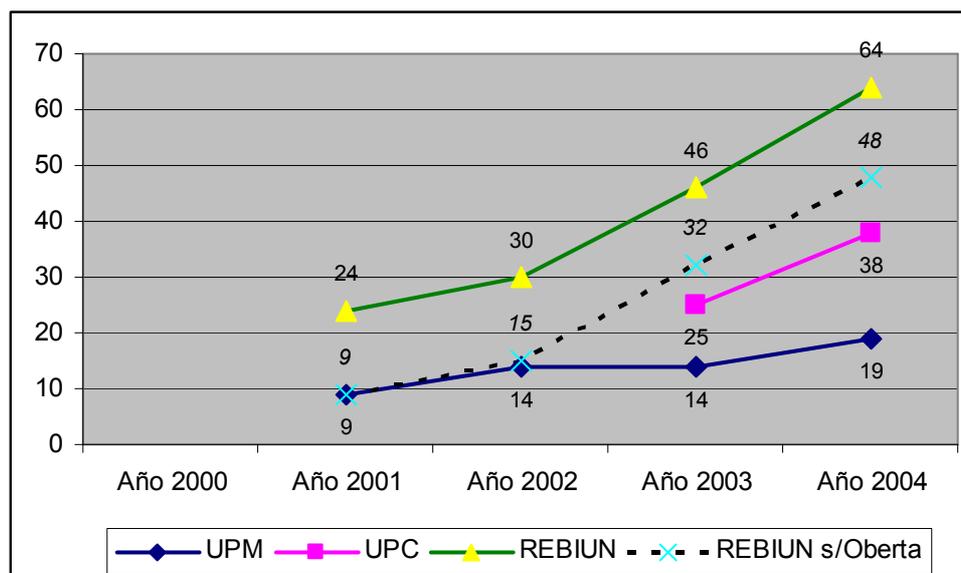


Comentario: Los resultados de nuestra Universidad han sido normalmente superiores aunque los de la UPC registran una tendencia más favorable. Estamos muy alejados de la media nacional.

Artículos electrónicos descargados / investigador

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM		9	14	14	19
UPC				25	38
REBIUN		24	30	46	64

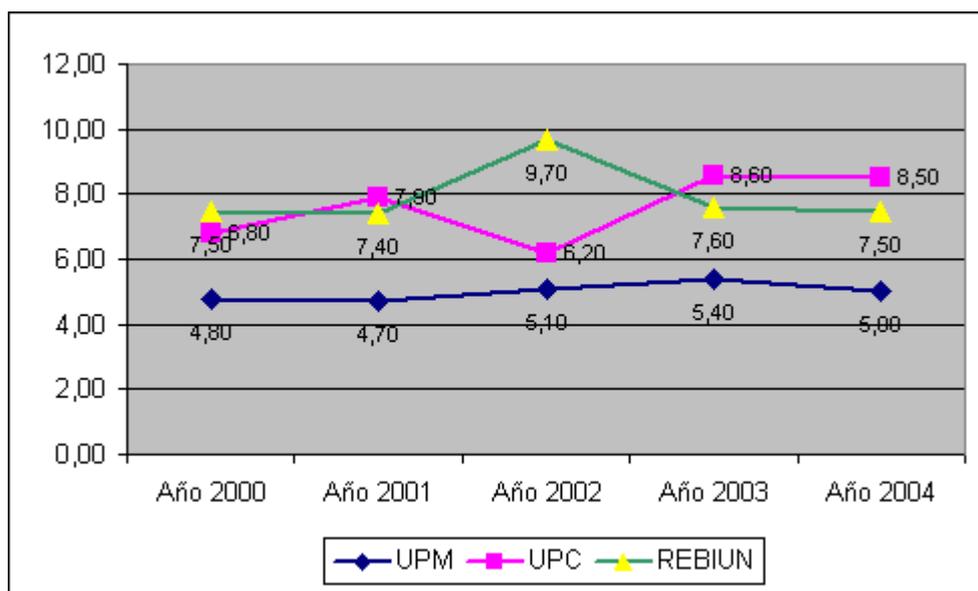
En 2004 ocupábamos el puesto 44º de 50 universidades.



Comentario: La media de REBIUN está condicionada al alza por los valores de la Universitat Oberta de Catalunya. Obsérvese como quedaría la línea de REBIUN sin los datos de dicha Universidad (en línea discontinua). Sólo 10 universidades están por encima de la media en 2004. Por otra parte, REBIUN advierte que: “Los datos de uso de los recursos electrónicos no se pueden considerar todavía totalmente normalizados, por lo que deben ser manejados con precaución”. Esta falta de homogeneidad en el cómputo, podría explicar, siquiera parcialmente, la diferencia entre la UPM y la UPC cuando el número de revistas electrónicas disponibles en nuestra Universidad era 2,7 mayor que en la UPC y el número de investigadores en ambas muy similar.

Préstamos por usuario

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	4,80	4,70	5,10	5,40	5,00
UPC	6,80	7,90	6,20	8,60	8,50
REBIUN	7,50	7,40	9,70	7,60	7,50



La UPM ocupaba en 2004 el puesto 54º de 68 universidades.

Comentario: Tenemos un indicador bajo y no se aprecia una convergencia hacia el valor UPC ni hacia la media estatal. Las líneas de tendencia son prácticamente paralelas

Plazos y condiciones de préstamo

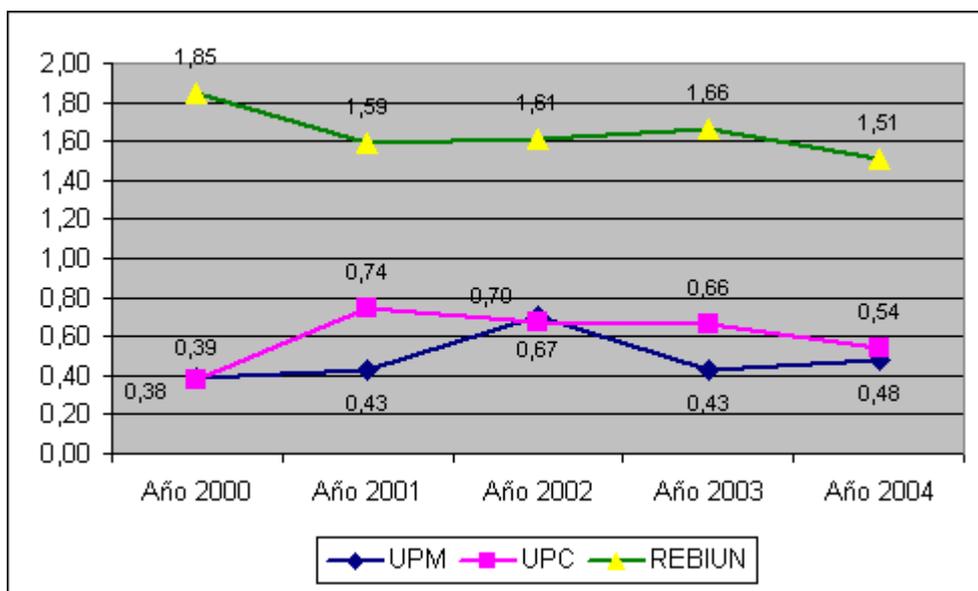
Se ofrece un cuadro comparativo con las 6 universidades del Consorcio Madroño y la Universidad Politécnica de Valencia.

	Profesores	PAS	Alumnos	PFC	Invest.	Otros	Ant.Alum.	Madroño	Vacaciones	Discapacidad
UPM	120 d/8 it. R	120 d/8 R	7 d/2 R	14 d/2 R	30 d/4 R	14 d/2 R	---	30 días/4	Sí	
UCM	30 d/20	---	15/ 2 a 6	---	---	15 d/1 o 2	---	30 días/4	Sí	
UC3M	30 d/15 R	30 d/15 R	7 d/2 R	7 d/5 R	30 d/15 R	---	15 d/5 R	30 días/4	??	Sí
URJC	90 d/20 R	60 d/6 R	14 d/4	----	45 d./15 R	---	7 d/2	30 días/4	Sí	
UNED	180 d/55	30 d/6	15 d/3	---	30 d/7	30 d/5 o 12	----	30 días/4	??	
UAH	60 d/25 R	15 d/3	15 d/3	---	30 d /10 R	----	----	30 días/4	??	
UPC	90 d/20 R	90 d/20 R	10 d/4 R	---	21 d/10 R	7 d/2 R	----	----	??	

d = días; i = item o documento; R = renovable

PIB: Documentos obtenidos por investigador

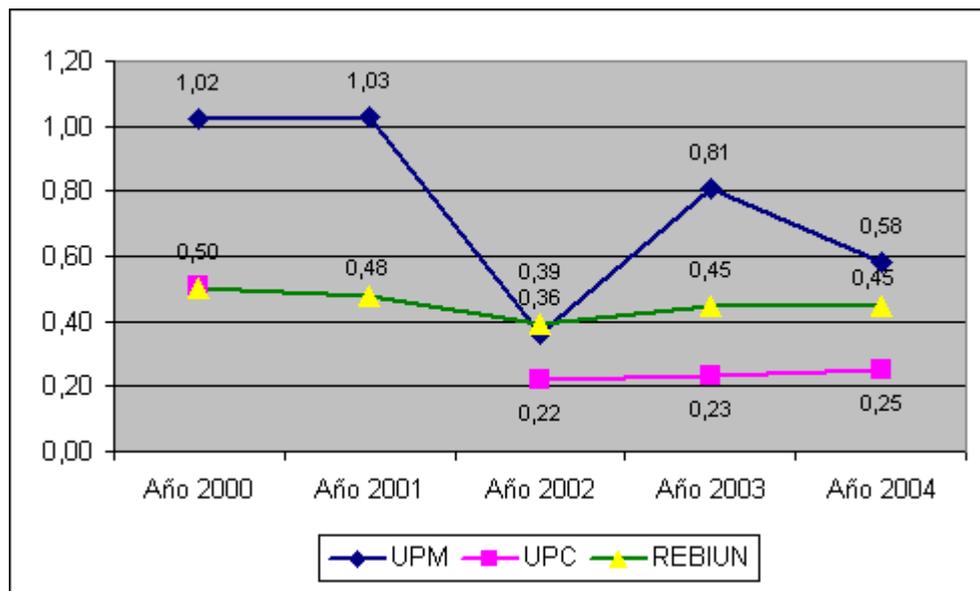
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	0,39	0,43	0,70	0,43	0,48
UPC	0,38	0,74	0,67	0,66	0,54
REBIUN	1,85	1,59	1,61	1,66	1,51



Comentario: Las líneas de tendencia de ambas universidades se encuentran muy próximas (más positiva la relativa a la UPC) aunque ambos valores se encuentran muy alejados de la media nacional. No obstante, REBIUN señala que “El orden en que se presenta este indicador no prejuzga “mejor” o “peor”; sólo se pretende dar una idea de tendencias”.

PIB: Artículos servidos por revista viva en papel

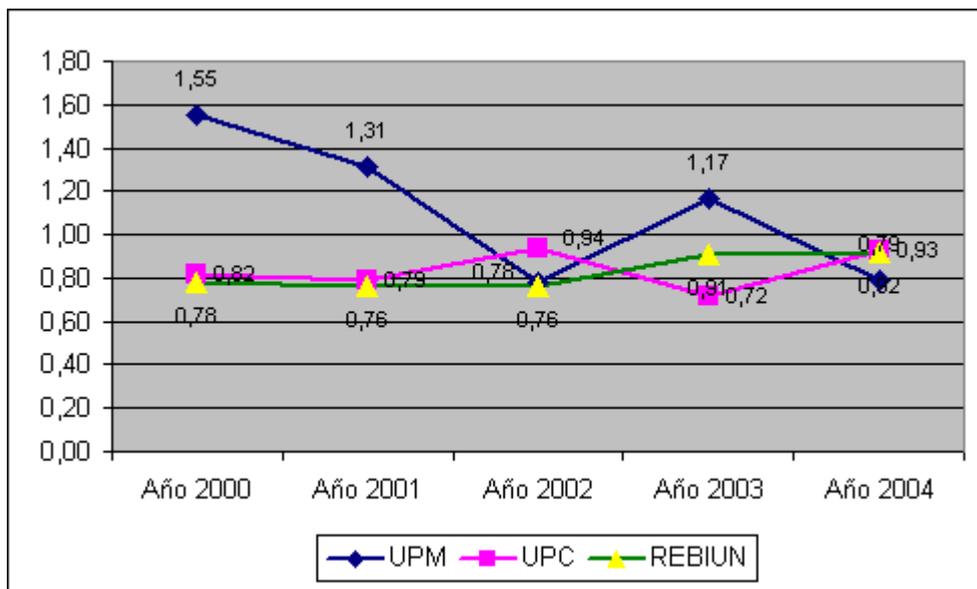
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	1,02	1,03	0,36	0,81	0,58
UPC	0,51		0,22	0,23	0,25
REBIUN	0,50	0,48	0,39	0,45	0,45



Comentario: La “rentabilidad” de nuestras revistas, medida en servicios PIB, es superior a los dos valores de referencia.

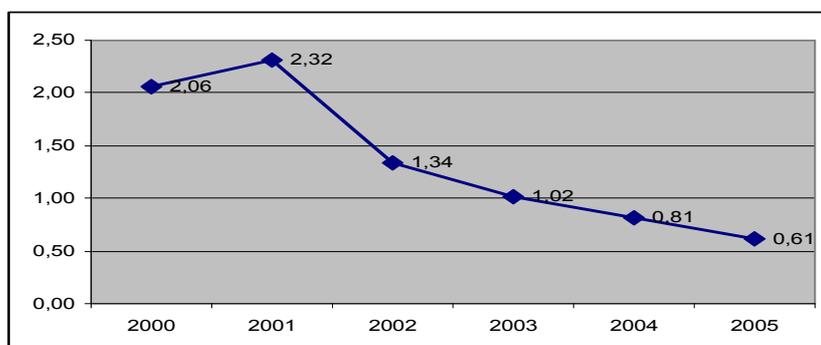
PIB : Documentos servidos a otros centros / Documentos solicitados a otros centros

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	1,55	1,31	0,78	1,17	0,79
UPC	0,82	0,79	0,94	0,72	0,93
REBIUN	0,78	0,76	0,76	0,91	0,92



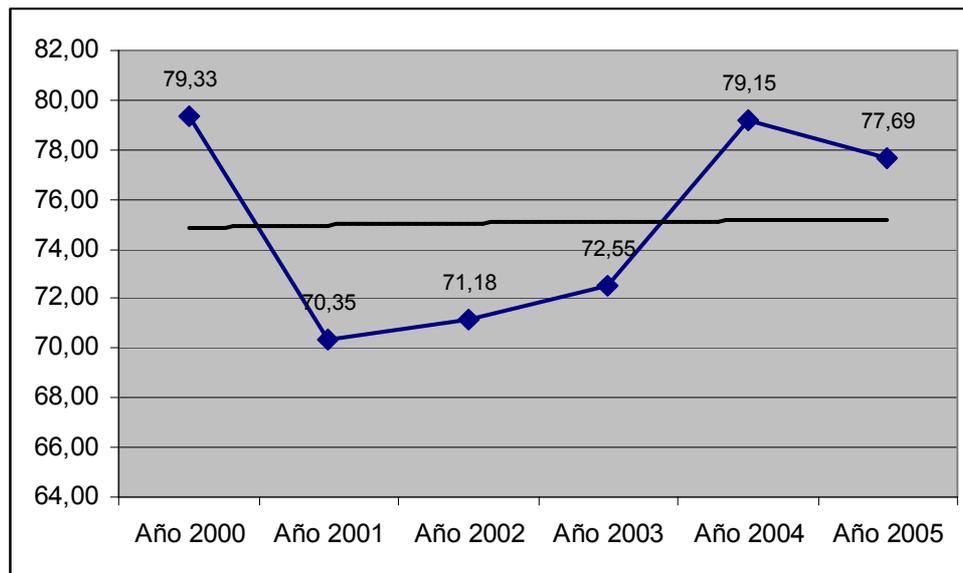
Comentario: Hay que valorar esta información con extrema reserva dada la diferente forma de computar los servicios PIB en las distintas universidades participantes de REBIUN. En algunos casos, se ofrece el número total de solicitudes y en otros sólo los servicios efectivos realizados. Por esta razón, a continuación, se ofrece el cuadro relativo a las solicitudes de préstamos servidos a otros centros y solicitudes de préstamos pedidos a otros centros correspondientes a nuestra Universidad.

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005
Doc. Servidos	1657	3293	3263	2668	2481	2280
Doc. Pedidos	803	1420	2443	2616	3059	3733
Indicador	2,06	2,32	1,34	1,02	0,81	0,61



PIB. Tasa de éxito (%) como centro solicitante

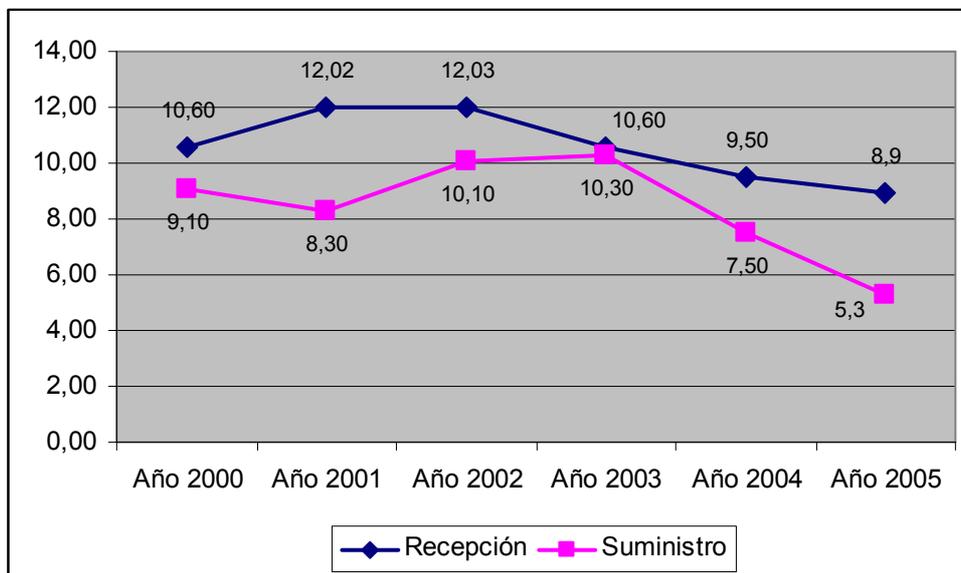
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005
Doc. Obtenidos	637	999	1739	1898	2421	2900
Solicitudes	803	1420	2443	2616	3059	3733
Indicador	79,33	70,35	71,18	72,55	79,15	77,69



Comentario: En la segunda fila de la tabla figura el número de documentos **obtenidos** realmente. En la tercera línea, el número total de **solicitudes**. La línea de tendencia del indicador es prácticamente horizontal.

PIB : Tiempos medios del servicio (días)

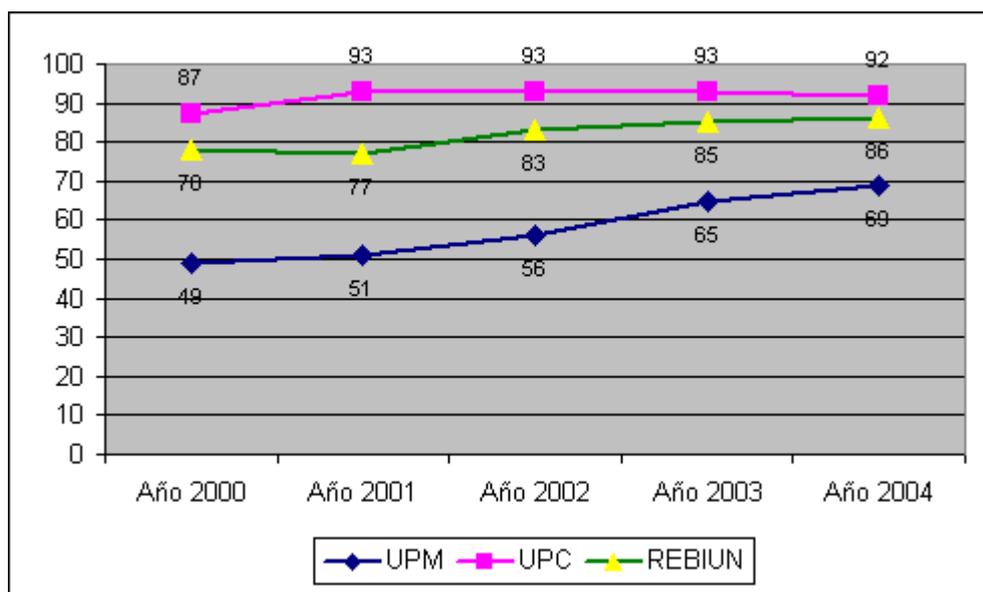
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005
Recepción	10,60	12,02	12,03	10,60	9,50	8,9
Suministro	9,10	8,30	10,10	10,30	7,50	5,3



Comentario: En los últimos dos años se aprecia una clara reducción de los tiempos de servicio, más acusada en el suministro, de forma que en 2005 prácticamente el tiempo medio de nuestra Universidad como centro proveedor se situaba en el intervalo de servicio inmediato: de 0 a 5 días.

Porcentaje de volúmenes informatizados sobre el total

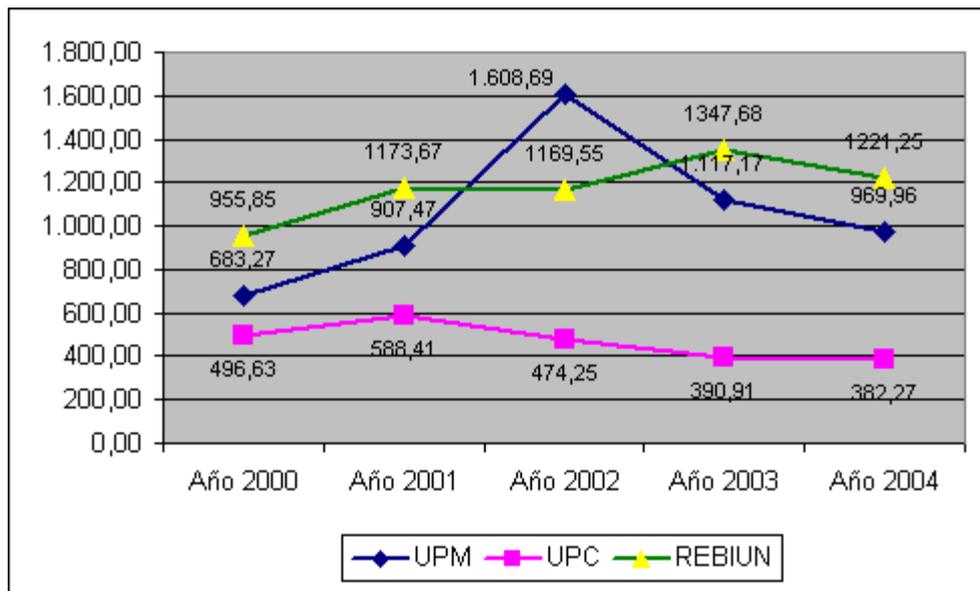
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	49	51	56	65	69
UPC	87	93	93	93	92
REBIUN	78	77	83	85	86



Comentario: Si bien nuestros datos son inferiores a los de la media nacional y UPC, hay que considerar que los valores de partida eran mucho peores. A lo largo del quinquenio, la UPC ha incrementado su colección informatizada en 5 puntos y REBIUN en 8 mientras que la UPM lo ha hecho en 20.

Volúmenes catalogados por catalogador

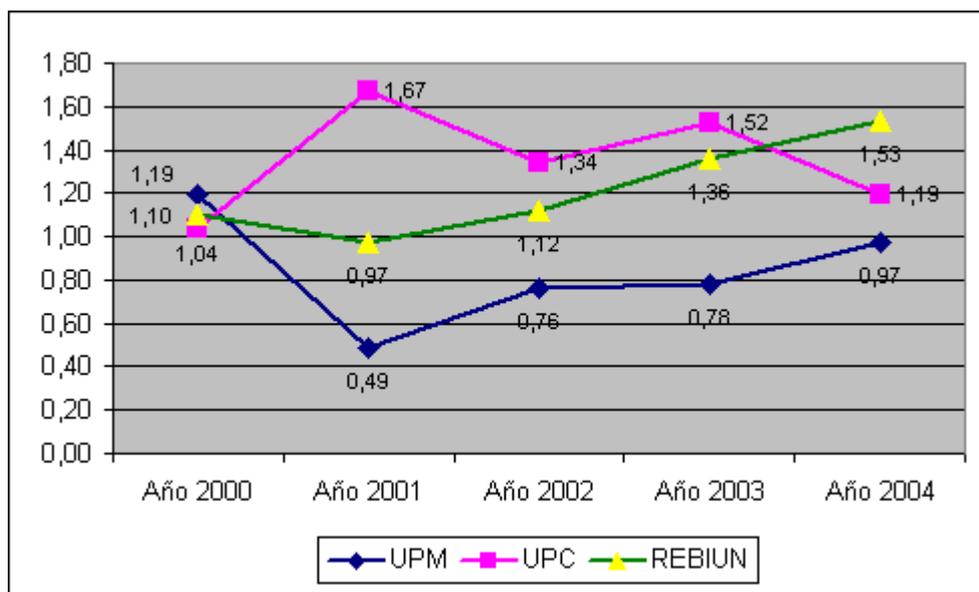
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	683,27	907,47	1.608,69	1.117,17	969,96
UPC	496,63	588,41	474,25	390,91	382,27
REBIUN	955,85	1173,67	1169,55	1347,68	1221,25



Comentario: En los años 2002 y 2003 la UPM, gracias a las ayudas PROFIT, contó con la asistencia de catalogadores externos por lo que las cifras en esos años no resultan representativas. Fuera de esos años, nuestra productividad registra valores positivos y negativos fluctuantes respecto de la media del Estado pero siempre muy superiores a los de la Universidad de referencia.

Personal asistente a cursos de formación / personal total

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	1,19	0,49	0,76	0,78	0,97
UPC	1,04	1,67	1,34	1,52	1,19
REBIUN	1,10	0,97	1,12	1,36	1,53



Comentario: Los datos se refieren a actividades formativas realizadas dentro y fuera de la Universidad. Desde 2001, el porcentaje de asistentes en relación con el personal total de la UPM registra tasas negativas constantes respecto de la media estatal y la UPC. Las líneas logarítmicas de tendencia de los tres valores se estabilizan en sendas horizontales.

Participación en equipos de mejora

En la actualidad hay funcionando 4 comisiones, 6 subcomisiones y 3 grupos de trabajo:

- Comisión de Jefes de Biblioteca (23 técnicos)
- Comisión de Fondo Antiguo (15 técnicos)
- Comisión de catalogación (8 técnicos)
- Comisión de materias (8 técnicos) con subcomisiones (todo el personal técnico)
- Grupo de trabajo de reglamento (3 técnicos y 2 auxiliares)
- Grupo de trabajo de Gestión de la Colección (4 técnicos y 2 auxiliares)
- Grupo de trabajo de web (5 técnicos y 2 auxiliares)

El 100 % del personal técnico participa al menos en una subcomisión, y 31 en una comisión o grupo de trabajo. (Utilizando los datos de 2004, el 62 % del personal técnico).

En cuanto al personal auxiliar, sólo participan 6 que equivalen al 4,8%. El personal auxiliar participó por primera vez en una comisión en el año 2005 (Comisión del Plan de Comunicación)

El porcentaje total de participación sería del 32,2 %

Observaciones:

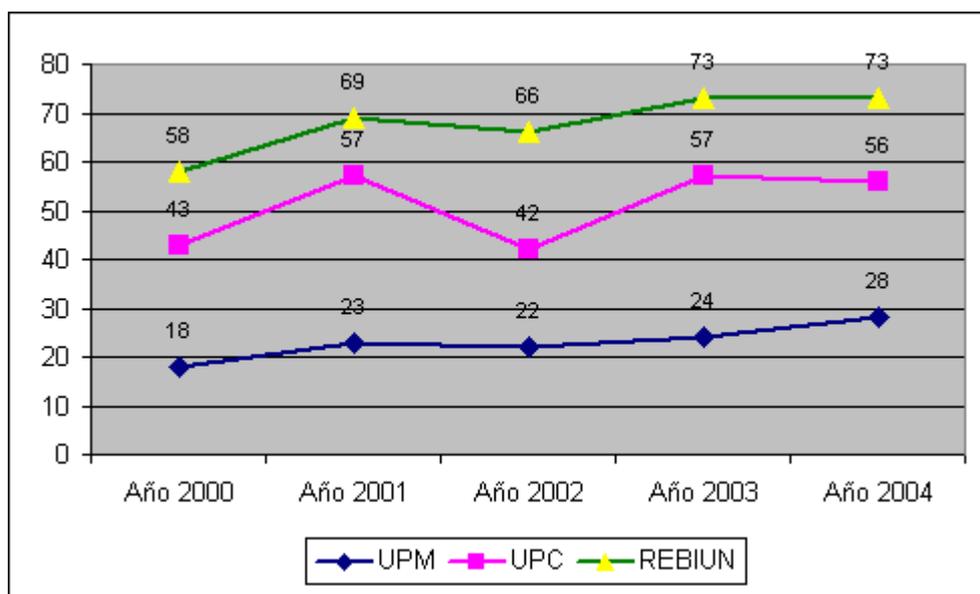
A la hora de interpretar los números hay que tener en cuenta que hay personas que participan en más de una comisión o grupo de trabajo.

Estos datos no podemos compararlos con los de otras bibliotecas, ya que no los conocemos.

La participación del personal técnico es general en tanto que la del personal auxiliar, por el contrario, es muy reducida.

Gasto en adquisiciones / usuarios

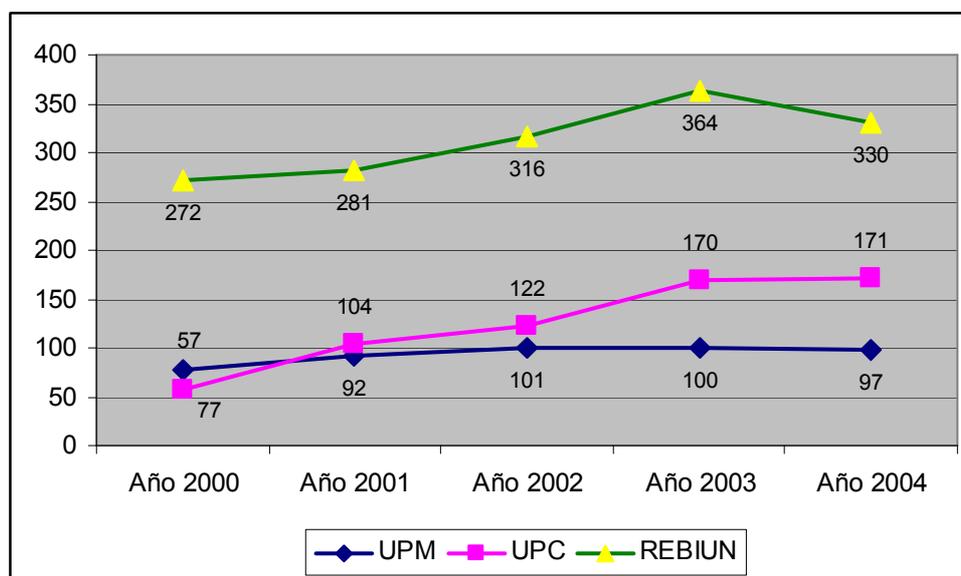
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	18	23	22	24	28
UPC	43	57	42	57	56
REBIUN	58	69	66	73	73



Comentario: El gasto en adquisiciones es muy bajo en la UPM (la media nacional casi lo triplica). La tasa de renovación de la colección es determinante para que las bibliotecas puedan ofrecer servicios adecuados.

Gasto en revistas / investigador

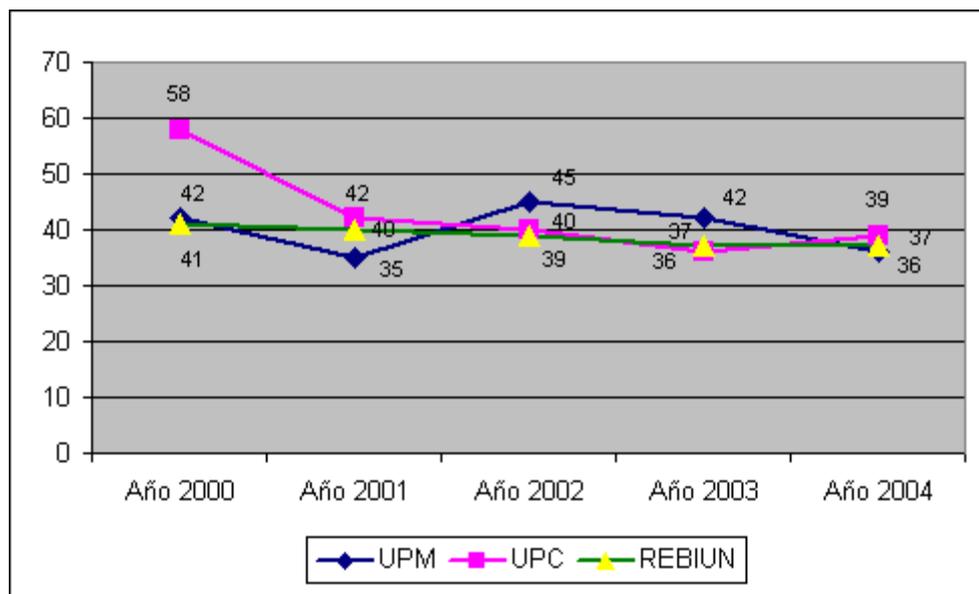
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	77	92	101	100	97
UPC	57	104	122	170	171
REBIUN	272	281	316	364	330



Comentario: Las líneas de tendencia de los dos valores de referencia son ascendentes frente a la horizontal que describen los datos de nuestra Universidad por lo que nuestros diferenciales negativos tenderían a incrementarse. No obstante, podría reiterarse el comentario formulado en el indicador *Revistas vivas por investigador* relativo al incremento de revistas electrónicas accesibles, suscritas por la UPM o por el Consorcio Madroño.

Porcentaje de gasto en monografías sobre el total

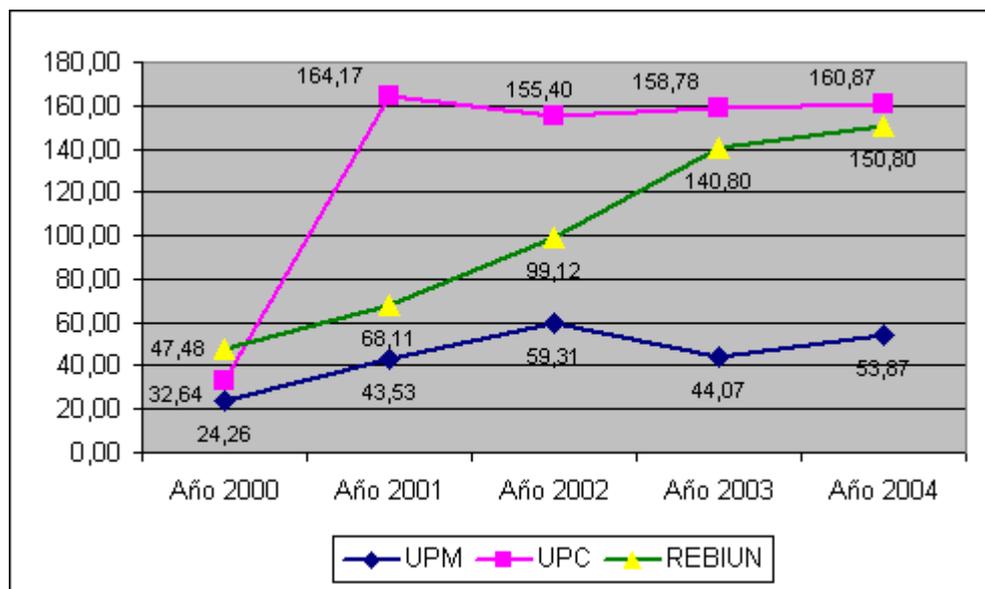
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	42	35	45	42	36
UPC	58	42	40	36	39
REBIUN	41	40	39	37	37



Comentario: Según REBIUN este indicador no prejuzga “mejor” o “peor”; sólo pretende dar una idea de tendencias.

Gasto en recursos electrónicos / investigador

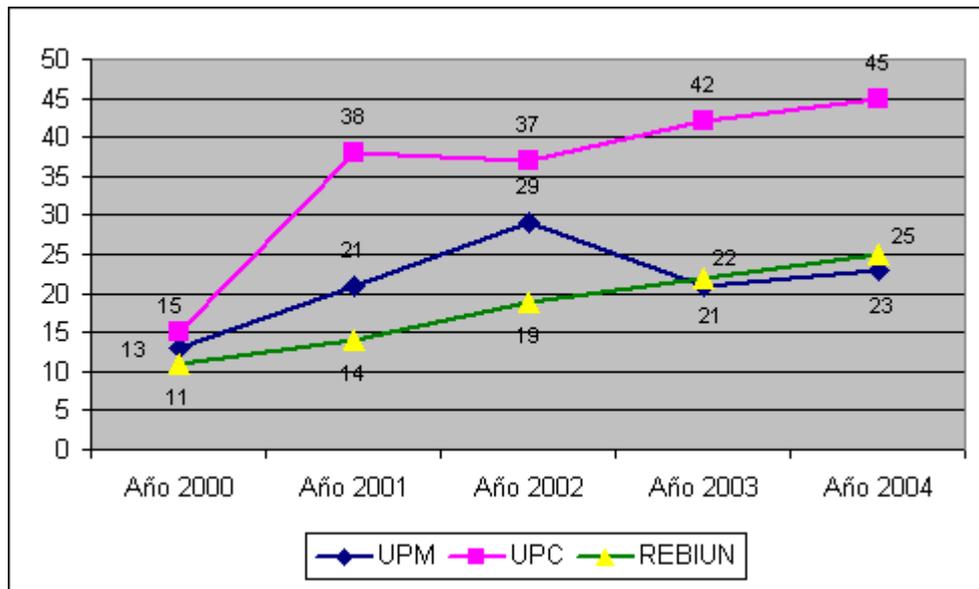
	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	24,26	43,53	59,31	44,07	53,87
UPC	32,64	164,17	155,40	158,78	160,87
REBIUN	47,48	68,11	99,12	140,80	150,80



Comentario: Este indicador comparte con el de *Porcentaje de gasto en la colección electrónica* dos características: Los valores de la UPC y REBIUN normalmente son superiores y la media nacional registra una tendencia ascendente más uniforme.

Porcentaje del gasto en la colección electrónica sobre el total

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
UPM	13	21	29	21	23
UPC	15	38	37	42	45
REBIUN	11	14	19	22	25



Comentario: Los valores de la UPM en los últimos dos años no difieren significativamente de la media nacional.

ANEXO III: INDICADORES POR SEDES

INDICADORES POR SEDES

En la elaboración de los siguientes indicadores se han observado los mismos criterios de cálculo que REBIUN. El indicador de la UPM corresponde al conjunto de la Universidad en tanto que la media aritmética es el promedio de los indicadores de las sedes, excluyendo los datos del Servicio de Coordinación de Bibliotecas.

(Teclee Control+clic para ver el Indicador o el Gráfico)

<u>Usuarios / personal de biblioteca</u>	
<u>Metros cuadrados construidos / usuario</u>	
<u>Estudiantes / puestos de lectura</u>	
<u>Incremento de monografías / usuario</u>	
<u>Revistas vivas en papel / investigador</u>	
<u>Préstamos / usuario</u>	
<u>PIB : Documentos obtenidos / investigador</u>	
<u>PIB : Documentos servidos / documentos obtenidos</u>	
<u>Porcentaje de volúmenes informatizados</u>	
<u>Gasto en adquisiciones / usuario</u>	
<u>Gasto en revistas / investigador</u>	
<u>Porcentaje del gasto en la colección electrónica</u>	

INDICADOR DE USUARIOS POR PERSONAL DE BIBLIOTECAS

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	383,20	300,61	288,95	277,30	275,81
E.T.S.I. Aeronáuticos	289,88	221,09	209,36	192,00	192,25
E.T.S.I. Agrónomos	346,00	295,64	275,36	276,18	240,64
E.T.S.I. Caminos	300,67	310,70	217,62	217,54	208,69
E.T.S.I. Industriales	731,20	701,00	604,33	628,00	632,67
E.T.S.I. Minas	262,17	200,50	195,75	129,25	130,08
E.T.S.I. Montes	181,67	189,75	154,56	156,22	135,00
E.T.S.I. Navales	165,71	126,86	126,86	125,14	113,29
E.T.S.I. Telecomunicación	416,00	418,75	433,75	389,22	321,27
Facultad de Informática	252,83	214,93	214,71	234,23	219,77
E.U. Arquitectura Técnica	429,38	352,11	335,44	333,67	330,67
E.U. Informática	391,29	462,67	400,86	347,75	345,50
E.U.I.T. Aeronáutica	270,50	280,83	293,33	291,50	295,17
E.U.I.T. Agrícola	198,25	198,25	170,56	215,29	200,57
E.U.I.T. Forestal	123,89	161,14	140,50	160,71	154,57
E.U.I.T. Industrial	573,20	574,00	467,33	449,67	372,86
E.U.I.T. Obras Públicas	214,33	309,00	327,57	345,86	283,00
E.U.I.T. Telecomunicación	297,38	337,00	339,43	336,57	315,86
E.U.I.T. Topografía	149,71	153,00	124,71	122,14	113,43
INEF			120,73	119,91	130,90
<i>Media aritmética</i>	314,59	305,68	272,09	267,41	250,60
<i>Desviación típica</i>	151,30	148,56	131,14	129,48	122,92
UPM	307	272	251	248	232
UPC	294	261	292	193	186
REBIUN	336	321	316	333	351

INDICADOR DE METROS CUADRADOS POR USUARIO

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	0,24	0,26	0,25	0,46	0,44
E.T.S.I. + E.U.I.T. Aeronáuticos	0,21	0,20	0,20	0,20	0,50
E.T.S.I. Agrónomos	0,35	1,19	1,28	1,27	1,46
E.T.S.I. Caminos	0,25	0,41	0,45	0,45	0,47
E.T.S.I. Industriales	0,24	0,25	0,27	0,26	0,26
E.T.S.I. Minas	0,30	0,70	0,72	0,73	0,78
E.T.S.I. Montes	0,32	0,35	0,38	0,38	0,39
E.T.S.I. Navales	0,26	0,34	0,34	0,35	0,39
E.T.S.I. Telecomunicación	0,68	0,67	0,65	0,42	0,42
Facultad de Informática	0,24	0,24	0,24	0,24	0,25
E.U. Arquitectura Técnica	0,12	0,14	0,14	0,14	0,14
E.U.I.T. Agrícola	0,25	0,77	0,8	0,81	0,87
E.U.I.T. Forestal	0,25	0,25	0,34	0,34	0,35
E.U.I.T. Industrial	0,11	0,11	0,28	0,30	0,30
E.U.I.T. Obras Públicas	0,09	0,08	0,08	0,07	0,08
E.U.I.T. Topografía	0,70	0,80	0,84	0,85	0,76
E.U. Informática+E.U. Telecomunicación	0,26	0,26	0,26	0,26	0,27
INEF			0,68	0,69	0,69
<i>Media aritmética</i>	0,30	0,41	0,46	0,46	0,49
<i>Desviación típica</i>	0,16	0,31	0,31	0,30	0,33
UPM	0,26	0,34	0,4	0,41	0,45
UPC	0,41	0,46	0,34	0,48	0,47
REBIUN	0,47	0,52	0,52	0,58	0,62

INDICADOR DE ESTUDIANTES POR PUESTO DE LECTURA

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	34,52	24,7	25,13	18,06	15,53
E.T.S.I. + E.U.I.T. Aeronáuticos	10,27	17,61	17,36	17,34	13,27
E.T.S.I. Agrónomos	12,37	7,01	6,47	6,49	5,51
E.T.S.I. Caminos	12,9	15,38	13,86	13,84	13,23
E.T.S.I. Industriales	15,31	13,97	14,55	15,17	11,6
E.T.S.I. Minas	13,44	12,7	12,43	12,28	12,34
E.T.S.I. Montes	12,48	8,29	7,51	7,58	7,23
E.T.S.I. Navales	16,37	11,37	11,42	11,25	9,98
E.T.S.I. Telecomunicación	8,41	8,14	8,45	8,51	8,2
Facultad de Informática	13,63	13,03	13,05	13,23	11,82
E.U. Arquitectura Técnica	23,17	20,92	19,86	19,71	19,5
E.U.I.T. Agrícola	12,42	5,51	5,31	5,18	4,81
E.U.I.T. Forestal	10,92	10,6	8,04	7,99	7,65
E.U.I.T. Industrial	19,77	19,23	10,19	9,76	9,37
E.U.I.T. Obras Públicas	14,08	15,54	16,58	16,29	16,28
E.U.I.T. Topografía	6,79	5,59	4,59	4,44	4,08
E.U. Informática+E.U. Telecomunicación	16,77	16,36	16,52	16,34	15,8
INEF			9,35	8,97	8,97
<i>Media aritmética</i>	14,92	13,29	12,26	11,80	10,84
<i>Desviación típica</i>	6,40	5,50	5,44	4,68	4,30
UPM	14,7	13,1	11,9	11,6	10,7
UPC	12,3	11,1	10,6	10,5	10,7
REBIUN	14,1	13,2	11,7	10,4	10,6

INDICADOR DE INCREMENTO DE MONOGRAFÍAS POR USUARIO

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	0,35	0,61	0,47	0,42	0,41
E.T.S.I. Aeronáuticos	0,26	0,93	4,31	0,59	0,38
E.T.S.I. Agrónomos	0,20	0,62	0,42	0,81	0,66
E.T.S.I. Caminos	0,31	0,40	0,41	0,28	0,28
E.T.S.I. Industriales	0,16	0,13	0,13	0,27	0,26
E.T.S.I. Minas	0,15	0,79	0,83	0,72	0,49
E.T.S.I. Montes	0,90	0,89	1,14	0,88	1,29
E.T.S.I. Navales	0,65	0,89	0,77	0,61	1,45
E.T.S.I. Telecomunicación	0,61	0,37	1,61	0,18	1,54
Facultad de Informática	0,51	0,12	0,28	0,21	0,34
E.U. Arquitectura Técnica	0,26	0,25	0,28	0,30	0,22
E.U. Informática	0,38	0,38	0,34	0,39	0,40
E.U.I.T. Aeronáutica	0,35	0,79	0,80	0,86	0,67
E.U.I.T. Agrícola	0,52	0,95	0,65	1,07	0,86
E.U.I.T. Forestal	0,55	0,65	1,35	0,61	0,72
E.U.I.T. Industrial	0,29	0,32	0,35	0,36	0,34
E.U.I.T. Obras Públicas	0,41	0,32	0,26	0,29	0,51
E.U.I.T. Telecomunicación	0,24	0,44	0,43	0,61	0,40
E.U.I.T. Topografía	0,35	0,48	0,47	0,30	0,29
INEF			1,22	0,85	0,83
<i>Media aritmética</i>	0,39	0,54	0,83	0,53	0,62
<i>Desviación típica</i>	0,19	0,27	0,92	0,27	0,40
UPM	0,30	0,90	0,80	0,50	0,70
UPC	0,70	1,50	1,00	1,20	0,70
REBIUN	0,90	1,10	1,30	1,00	1,00

INDICADOR DE REVISTAS VIVAS POR INVESTIGADOR

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	0,30	0,25	0,26	0,29	0,17
E.T.S.I. Aeronáuticos	0,85	0,74	0,75	0,73	0,74
E.T.S.I. Agrónomos	0,67	0,20	0,23	0,27	0,26
E.T.S.I. Caminos	0,29	0,27	0,27	0,33	0,28
E.T.S.I. Industriales	0,35	0,33	0,25	0,23	0,25
E.T.S.I. Minas	0,67	0,61	0,71	0,70	0,72
E.T.S.I. Montes	0,75	0,84	0,90	0,88	0,88
E.T.S.I. Navales	0,86	0,83	0,80	0,78	0,80
E.T.S.I. Telecomunicación	0,42	0,45	0,39	0,37	0,36
Facultad de Informática	0,38	0,34	0,51	0,40	0,33
E.U. Arquitectura Técnica	0,45	0,49	0,46	0,48	0,50
E.U. Informática	0,60	0,59	0,64	0,63	0,66
E.U.I.T. Aeronáutica	0,53	0,53	0,55	0,60	0,57
E.U.I.T. Agrícola	1,77	1,73	1,87	1,87	1,99
E.U.I.T. Forestal	0,81	0,78	0,81	1,00	1,01
E.U.I.T. Industrial	0,37	0,49	0,48	0,36	0,43
E.U.I.T. Obras Públicas	0,56	0,57	0,63	0,62	0,62
E.U.I.T. Telecomunicación	0,42	0,41	0,42	0,44	0,46
E.U.I.T. Topografía	0,94	1,02	1,03	1,02	0,97
INEF			5,53	7,25	4,90
<i>Media aritmética</i>	0,63	0,60	0,87	0,96	0,84
<i>Desviación típica</i>	0,34	0,35	1,16	1,53	1,04
UPM	0,50	0,50	1,20	0,50	0,50
UPC	0,50	0,90	1,80	1,10	1,10
REBIUN	1,50	1,60	2,10	1,50	1,50

INDICADOR DE PRÉSTAMOS POR USUARIO

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	5,39	5,72	7,39	8,68	8,64
E.T.S.I. Aeronáuticos	7,72	7,29	6,84	6,58	7,18
E.T.S.I. Agrónomos	2,90	3,15	5,37	5,59	5,28
E.T.S.I. Caminos	3,25	4,01	4,87	4,43	4,51
E.T.S.I. Industriales	3,24	4,06	3,84	3,71	2,37
E.T.S.I. Minas	2,46	2,57	2,27	2,64	3,57
E.T.S.I. Montes	4,79	4,64	5,89	5,83	5,68
E.T.S.I. Navales	6,09	7,79	7,88	7,96	8,48
E.T.S.I. Telecomunicación	4,87	3,83	4,26	4,24	3,50
Facultad de Informática	7,74	6,93	6,28	5,32	4,58
E.U. Arquitectura Técnica	3,06	3,41	3,45	3,41	3,02
E.U. Informática	8,59	6,86	6,53	5,87	4,90
E.U.I.T. Aeronáutica	10,70	10,52	9,82	9,21	9,65
E.U.I.T. Agrícola	5,22	5,06	5,81	5,99	5,30
E.U.I.T. Forestal	4,17	3,57	4,11	5,97	5,92
E.U.I.T. Industrial	2,60	2,66	2,72	4,29	4,51
E.U.I.T. Obras Públicas	2,91	2,18	2,10	1,91	1,75
E.U.I.T. Telecomunicación	7,38	6,85	6,93	6,91	6,01
E.U.I.T. Topografía	3,70	4,70	4,82	4,41	3,86
INEF			6,94	6,54	3,80
<i>Media aritmética</i>	5,09	5,04	5,41	5,47	5,13
<i>Desviación típica</i>	2,36	2,18	2,01	1,90	2,09
UPM	4,8	4,7	5,1	5,4	5,0
UPC	6,8	7,9	6,2	8,6	8,5
REBIUN	7,5	7,4	9,7	7,6	7,5

INDICADOR DE PIB OBTENIDOS POR INVESTIGADOR

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	0,02	0,08	0,13	0,09	0,08
E.T.S.I. Aeronáuticos	0,71	0,65	0,82	1,11	0,90
E.T.S.I. Agrónomos	0,14	0,09	0,40	0,23	0,30
E.T.S.I. Caminos	0,64	0,02	0,56	0,64	0,98
E.T.S.I. Industriales	0,16	0,14	0,21	0,15	0,12
E.T.S.I. Minas	0,23	0,27	0,31	0,79	1,01
E.T.S.I. Montes	0,22	0,09	0,24	0,40	0,98
E.T.S.I. Navales	1,19	0,51	0,40	0,43	0,55
E.T.S.I. Telecomunicación	0,14	0,25	0,34	0,37	0,44
Facultad de Informática	1,98	1,01	1,05	1,38	1,00
E.U. Arquitectura Técnica	0,03	0,04	0,29	0,25	0,21
E.U.I.T. Aeronáutica		0,10	0,11	0,14	0,05
E.U.I.T. Agrícola	0,03	0,31	0,48	0,36	0,17
E.U.I.T. Forestal	0,67	0,14	0,58	0,46	0,99
E.U.I.T. Industrial	0,08	0,08	0,09	0,15	0,24
E.U.I.T. Obras Públicas	0,12	0,06	0,10	0,12	0,08
E.U.I.T. Topografía	1,33	3,21	0,84	1,03	0,52
E.U. Informática+ E.U.I.T. Telecomunicación	0,94	0,26	0,40	0,34	0,46
INEF			0,68	1,85	1,71
<i>Media aritmética</i>	0,51	0,41	0,42	0,54	0,57
<i>Desviación típica</i>	0,57	0,74	0,27	0,48	0,46
UPM	0,39	0,43	0,7	0,43	0,48
UPC	0,38	0,74	0,67	0,66	0,54
REBIUN	1,85	1,59	1,61	1,66	1,51

En 2000 el dato de ETSI Aeronáuticos corresponde a la ETSI Aeronáuticos y EUIT Aeronáutica en su conjunto.

INDICADOR DE PIB DOCUMENTOS SERVIDOS / OBTENIDOS

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	5,29	1,33	1,37	1,64	1,74
E.T.S.I. Aeronáuticos	2,32	3,38	2,54	1,56	1,75
E.T.S.I. Agrónomos	0,99	1,74	0,40	0,60	0,46
E.T.S.I. Caminos	1,38	14,09	0,81	0,56	0,34
E.T.S.I. Industriales	2,98	2,41	1,65	1,54	1,37
E.T.S.I. Minas	1,91	1,80	1,78	0,89	0,50
E.T.S.I. Montes	3,14	15,95	5,39	2,93	1,01
E.T.S.I. Navales	0,47	1,55	2,31	1,48	1,23
E.T.S.I. Telecomunicación	4,72	2,97	1,67	0,72	0,53
Facultad de Informática	1,53	1,69	0,95	1,20	0,68
E.U. Arquitectura Técnica	2,75	2,33	0,38	0,83	0,87
E.U.I.T. Aeronáutica		7,18	6,00	6,57	9,40
E.U.I.T. Agrícola	10,00	2,23	1,53	1,91	3,00
E.U.I.T. Forestal	0,91	6,20	1,13	1,84	0,42
E.U.I.T. Industrial	0,92	2,62	2,40	1,28	0,74
E.U.I.T. Obras Públicas	2,17	3,00	2,22	1,50	1,63
E.U.I.T. Topografía	0,31	0,66	0,73	0,42	0,38
E.U. Informática + E.U.I.T. Telecomunicación	0,26	0,81	0,98	1,03	0,51
INEF			1,22	0,55	0,80
<i>Media aritmética</i>	2,47	4,00	1,87	1,53	1,44
<i>Desviación típica</i>	2,42	4,35	1,50	1,37	2,04
UPM	1,55	1,31	0,78	1,17	0,79
UPC	0,82	0,79	0,94	0,72	0,93
REBIUN	0,78	0,76	0,76	0,91	0,92

En 2000 el dato de ETSI Aeronáuticos corresponde a la ETSI Aeronáuticos y EUIT Aeronáutica en su conjunto

INDICADOR DE PORCENTAJE DE LA COLECCIÓN INFORMATIZADA

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	39%	50%	91%	98%	99%
E.T.S.I. Aeronauticos	62%	61%	49%	50%	53%
E.T.S.I. Agrónomos	29%	30%	35%	39%	46%
E.T.S.I. Caminos	55%	57%	63%	66%	74%
E.T.S.I. Industriales	25%	31%	39%	51%	59%
E.T.S.I. Minas	18%	24%	47%	49%	52%
E.T.S.I. Montes	39%	48%	64%	67%	73%
E.T.S.I. Navales	44%	46%	59%	72%	82%
E.T.S.I. Telecomunicación	50%	55%	54%	56%	63%
Facultad de Informática	99%	100%	95%	100%	100%
E.U. Arquitectura Técnica	50%	55%	60%	66%	71%
E.U. Informática	98%	100%	100%	100%	100%
E.U.I.T. Aeronáutica	73%	73%	73%	83%	88%
E.U.I.T. Agrícola	64%	70%	73%	86%	90%
E.U.I.T. Forestal	59%	63%	68%	78%	82%
E.U.I.T. Industrial	54%	53%	61%	70%	80%
E.U.I.T. Obras Públicas	83%	84%	86%	99%	100%
E.U.I.T. Telecomunicación	78%	81%	82%	85%	88%
E.U.I.T. Topográfica	80%	88%	92%	98%	100%
INEF			49%	52%	56%
<i>Media aritmética</i>	58%	62%	67%	73%	78%
<i>Desviación típica</i>	23%	22%	19%	20%	18%
UPM	49%	51%	56%	65%	69%
UPC	87%	93%	93%	93%	92%
REBIUN	78%	77%	83%	85%	86%

INDICADOR DE GASTO EN ADQUISICIONES POR USUARIO

Bibliotecas	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	16,33	16,11	15,16	15,32	15,64
E.T.S. Aeronauticos	39,20	46,66	53,45	55,13	51,77
E.T.S.I. Agrónomos	4,69	5,65	12,48	12,45	14,48
E.T.S.I. Caminos	14,08	16,44	22,52	22,61	19,35
E.T.S.I. Industriales	3,12	3,77	5,30	13,18	15,77
E.T.S.I. Minas	35,21	41,34	64,21	59,87	57,22
E.T.S.I. Montes	29,08	24,35	39,55	47,80	39,66
E.T.S.I. Navales	37,04	50,20	43,09	32,29	45,19
E.T.S.I. Telecomunicación	15,53	15,58	17,07	16,07	16,57
Facultad de Informática	19,33	31,07	25,59	25,07	29,08
E.U. Arquitectura Técnica	6,97	7,60	10,27	9,77	7,12
E.U. Informática	22,65	19,48	19,43	23,45	26,78
E.U.I.T. Aeronáutica	30,56	30,57	29,54	27,74	23,07
E.U.I.T. Agrícola	15,94	23,42	15,92	21,17	22,87
E.U.I.T. Forestal	19,72	19,66	20,73	26,22	30,87
E.U.I.T. Industrial	6,79	16,68	16,04	15,81	14,64
E.U.I.T. Obras Públicas	11,34	5,97	7,02	8,76	14,16
E.U.I.T. Telecomunicación	15,79	20,30	16,42	18,33	20,25
E.U.I.T. Topográfica	19,16	24,11	25,33	22,67	18,66
INEF			54,38	58,01	43,43
<i>Media aritmética</i>	19,08	22,05	25,68	26,59	26,33
<i>Desviación típica</i>	10,85	13,25	16,70	16,01	14,03
UPM	18	23	22	24	28
UPC	43	57	42	57	56
REBIUN	58	69	66	73	73

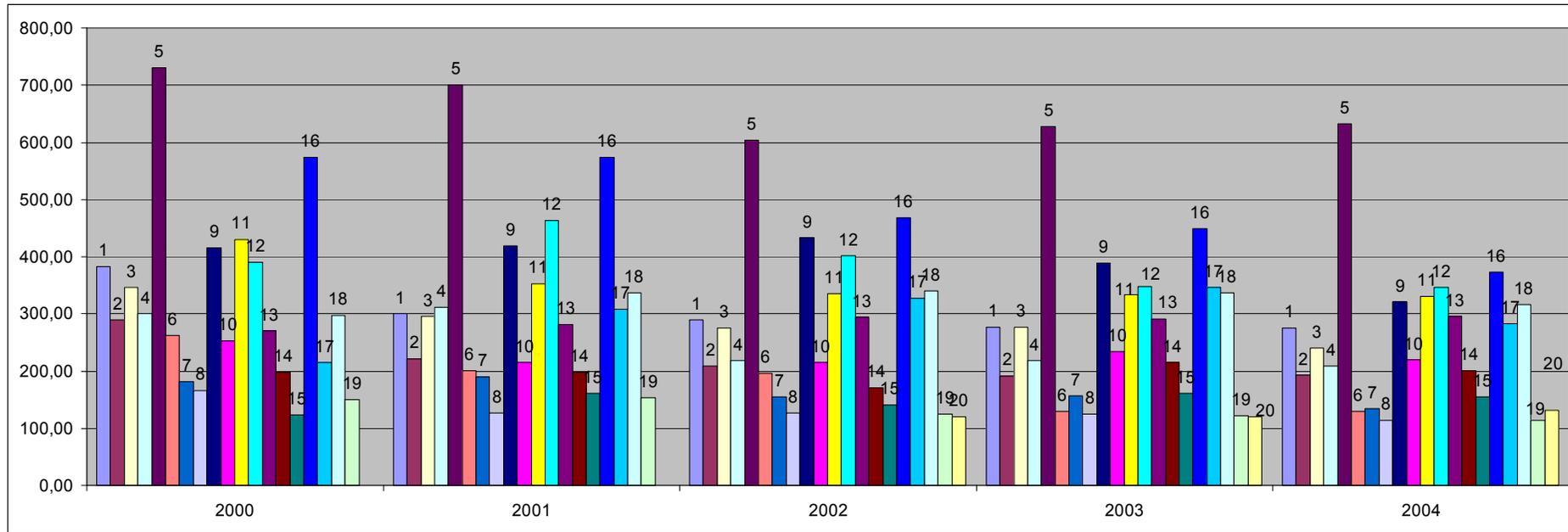
INDICADOR DE GASTO EN REVISTAS POR INVESTIGADOR

BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	39,12	24,56	23,73	26,36	27,09
E.T.S.I. Aeronáuticos	326,95	334,55	380,48	370,27	385,18
E.T.S.I. Agrónomos	4,95	5,53	9,21	18,31	16,7
E.T.S.I. Caminos	53,96	43,93	52,96	70,21	42,46
E.T.S.I. Industriales	3,2	3,02	8,68	27,11	27,6
E.T.S.I. Minas	187,91	222,33	286,51	252,79	254,97
E.T.S.I. Montes	88,39	115,58	113,92	116,84	123,64
E.T.S.I. Navales	154,11	118,84	112,58	96,46	130,66
E.T.S.I. Telecomunicación	71,44	94,21	60,97	65,78	54,54
Facultad de Informática	106,7	270,42	231,55	207,94	215,72
E.U. Arquitectura Técnica	28,01	10,34	25,65	14,23	34,72
E.U. Informática	191,69	211,66	232,51	245,86	232,28
E.U.I.T. Aeronáutica	181,64	159,36	153,6	123,51	31,76
E.U.I.T. Agrícola	145,87	149,64	154,4	159,28	177,8
E.U.I.T. Forestal	217,68	199,51	231,09	208,34	182,98
E.U.I.T. Industrial	21,76	65,19	73,78	70,01	60,3
E.U.I.T. Obras Públicas	82,34	68,97	62,28	80,17	75,65
E.U.I.T. Telecomunicación	104,82	125,23	122,1	117,62	127,15
E.U.I.T. Topográfica	94,73	143,35	133,06	121,35	108,6
INEF			318,16	466,33	529,47
<i>Media aritmética</i>	110,80	124,54	139,36	142,94	141,96
<i>Desviación típica</i>	84,28	93,23	108,49	119,57	132,72
UPM	77	92	101	100	97
UPC	57	104	122	170	171
REBIUN	272	281	281	364	330

**INDICADOR DE PORCENTAJE DEL GASTO EN LA COLECCIÓN ELECTRÓNICA SOBRE
EL TOTAL**

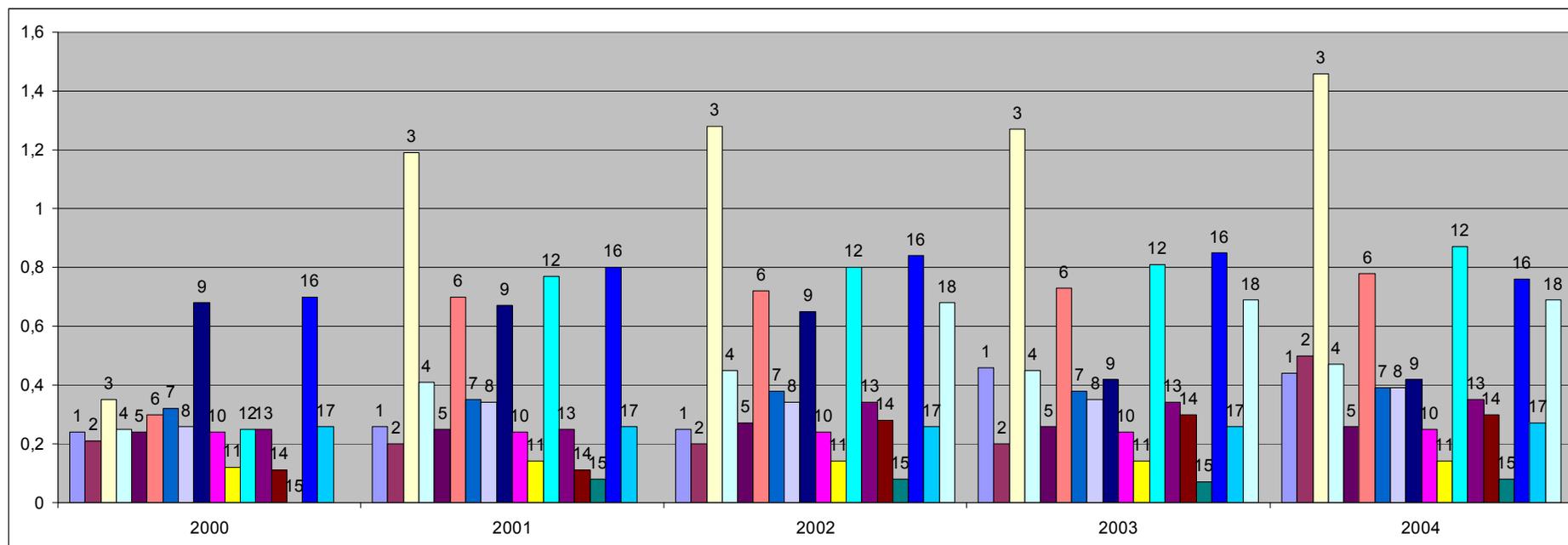
BIBLIOTECAS	2000	2001	2002	2003	2004
E.T.S. Arquitectura	4,00%	4,00%	4,00%	6,00%	8,00%
E.T.S.I. Aeronáuticos	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	1,00%
E.T.S.I. Agrónomos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.T.S.I. Caminos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,00%
E.T.S.I. Industriales	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.T.S.I. Minas	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.T.S.I. Montes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.T.S.I. Navales	9,00%	7,00%	8,00%	6,00%	0,00%
E.T.S.I. Telecomunicación	5,00%	2,00%	6,00%	6,00%	4,00%
Facultad de Informática	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.U. Arquitectura Técnica	10,00%	30,00%	16,00%	15,00%	20,00%
E.U. Informática	8,00%	4,00%	5,00%	5,00%	11,00%
E.U.I.T. Aeronáutica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.U.I.T. Agrícola	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.U.I.T. Forestal	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%
E.U.I.T. Industrial	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E.U.I.T. Obras Públicas	0,00%	0,00%	4,00%	1,00%	1,00%
E.U.I.T. Telecomunicación	13,00%	5,00%	7,00%	7,00%	5,00%
E.U.I.T. Topografía	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
INEF			6,00%	5,00%	6,00%
<i>Media aritmética</i>	2,63%	2,67%	2,80%	2,70%	3,95%
<i>Desviación típica</i>	4,25%	6,94%	4,24%	3,92%	6,81%
UPM	13,00%	21,00%	29,00%	21,00%	23,00%
UPC	15,00%	38,00%	37,00%	42,00%	45,00%
REBIUN	11,00%	14,00%	19,00%	22,00%	25,00%

GRÁFICO DE USUARIOS POR PERSONAL DE BIBLIOTECAS



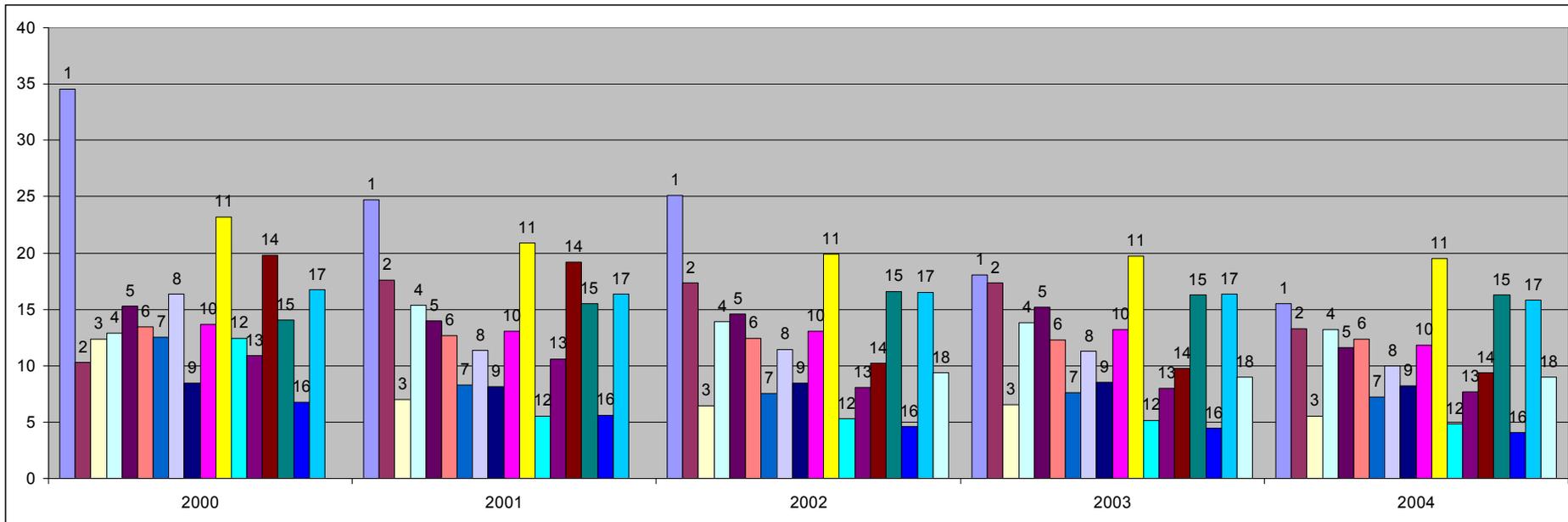
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20.

GRÁFICO DE METROS CUADRADOS POR USUARIO



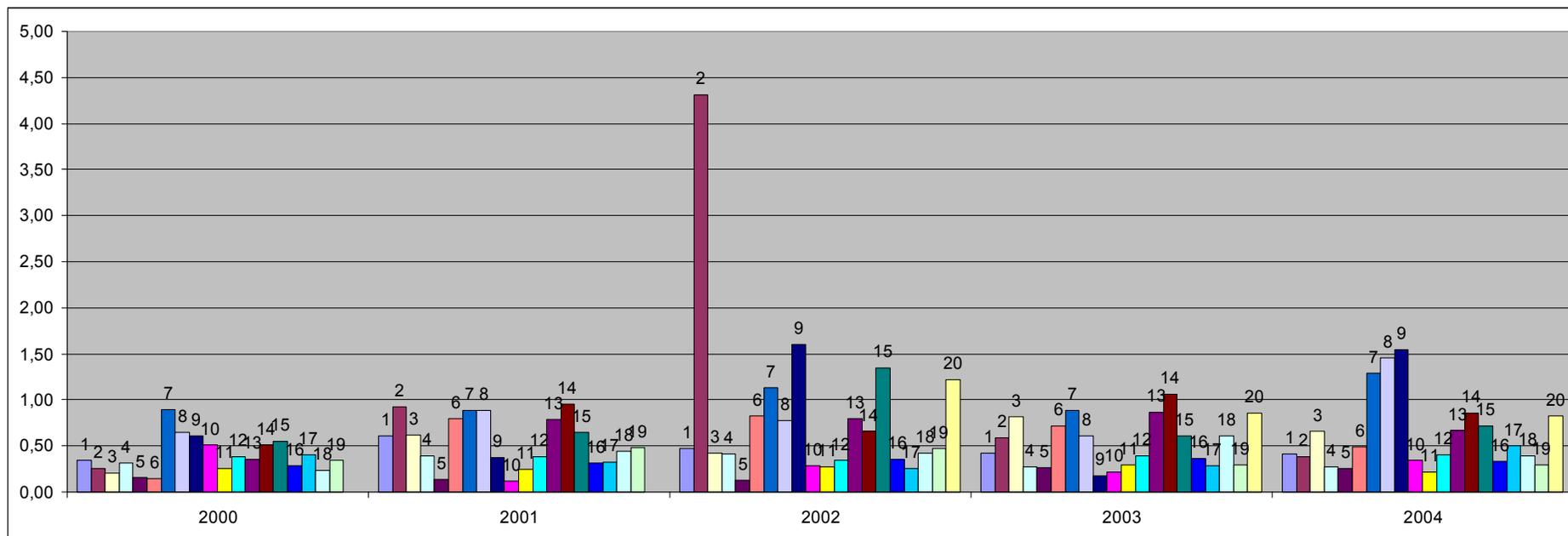
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos + U-Aeronáutica: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Agrícola: 12; U-Forestal: 13; U-Industrial: 14; U-Obras Públicas: 15; U-Topografía: 16; U-Informática + U-Telecomunicación: 17; INEF: 18.

GRÁFICO DE ESTUDIANTES POR PUESTO DE LECTURA



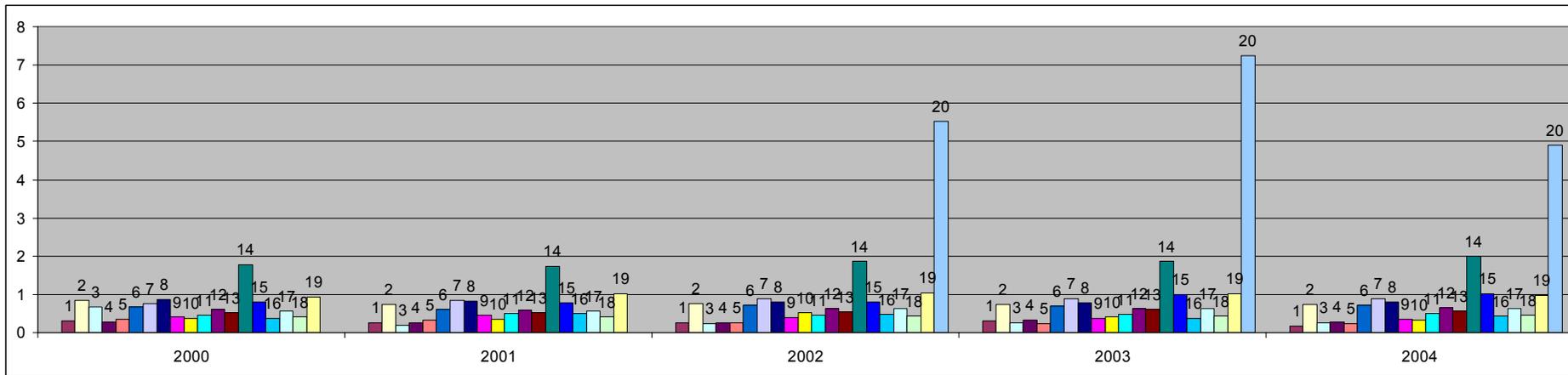
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos + U-Aeronáutica: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Agrícola: 12; U-Forestal: 13; U-Industrial: 14; U-Obras Públicas: 15; U-Topografía: 16; U-Informática + U-Telecomunicación: 17; INEF: 18.

GRÁFICO DEL INCREMENTO DE MONOGRAFÍAS POR USUARIO



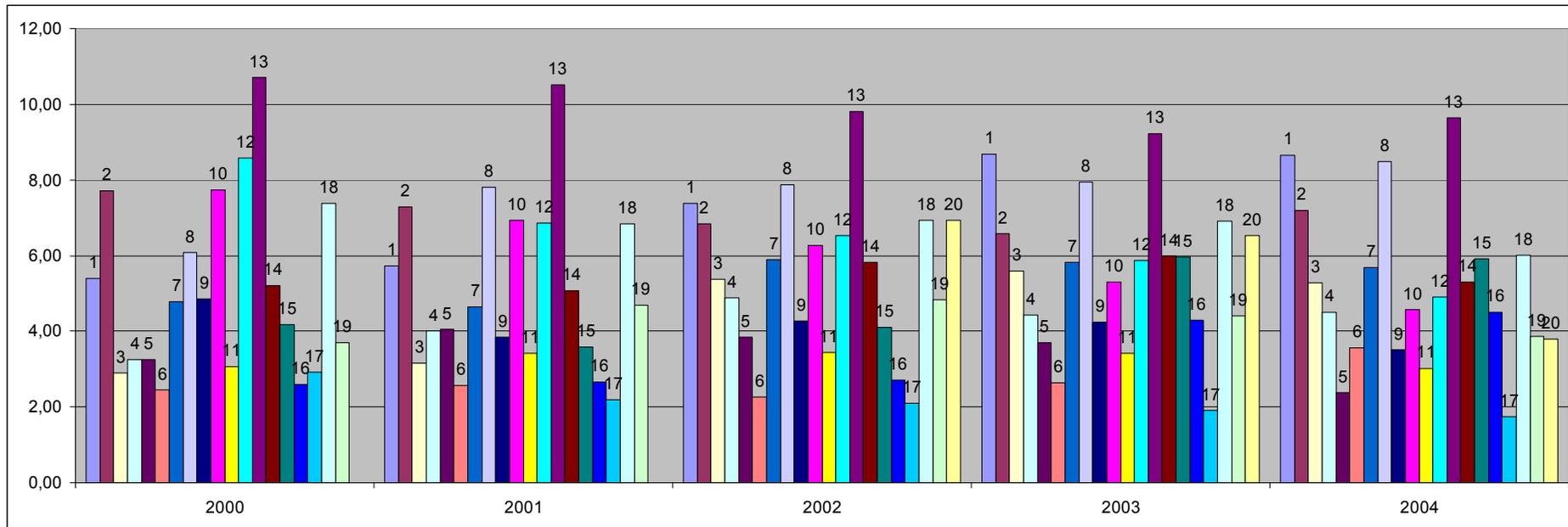
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20.

GRÁFICO DE REVISTAS VIVAS POR INVESTIGADOR



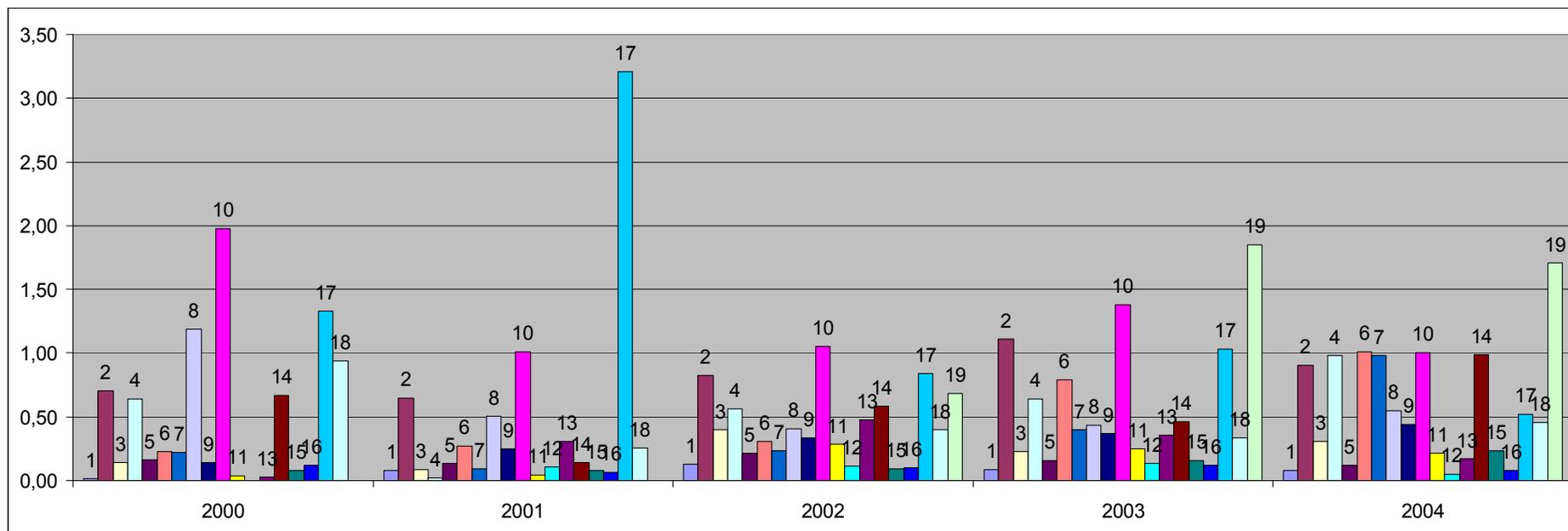
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20.

GRÁFICO DEL PRÉSTAMOS / USUARIO



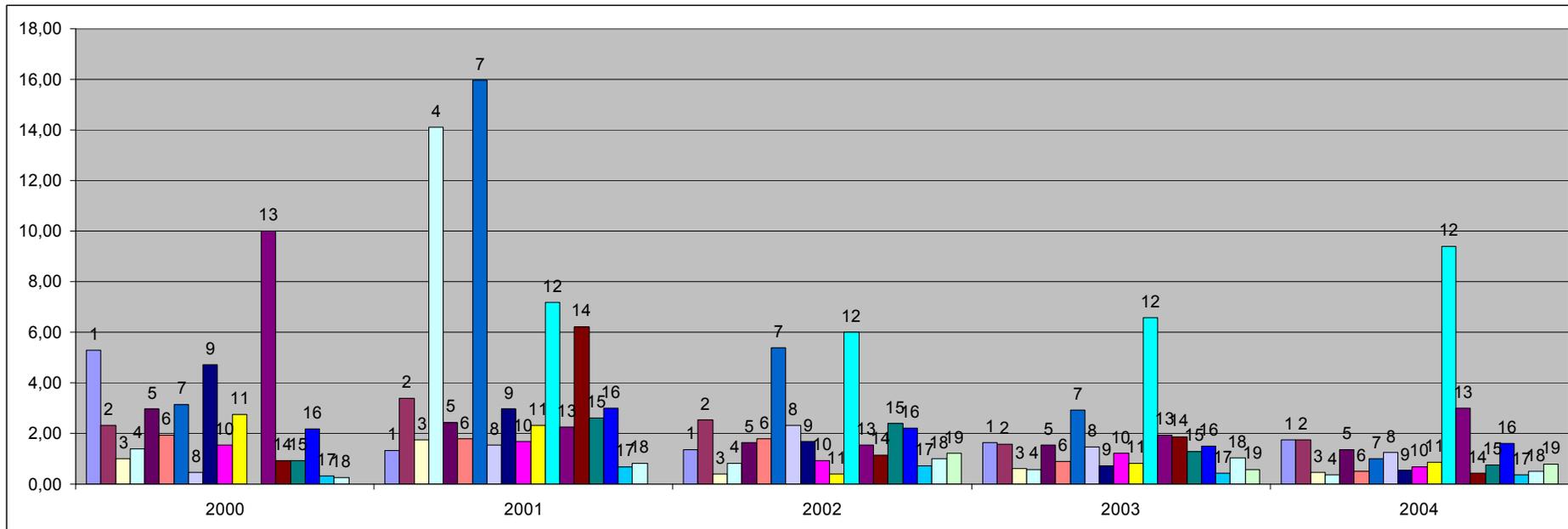
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20.

GRÁFICO DE PIB OBTENIDOS POR INVESTIGADOR



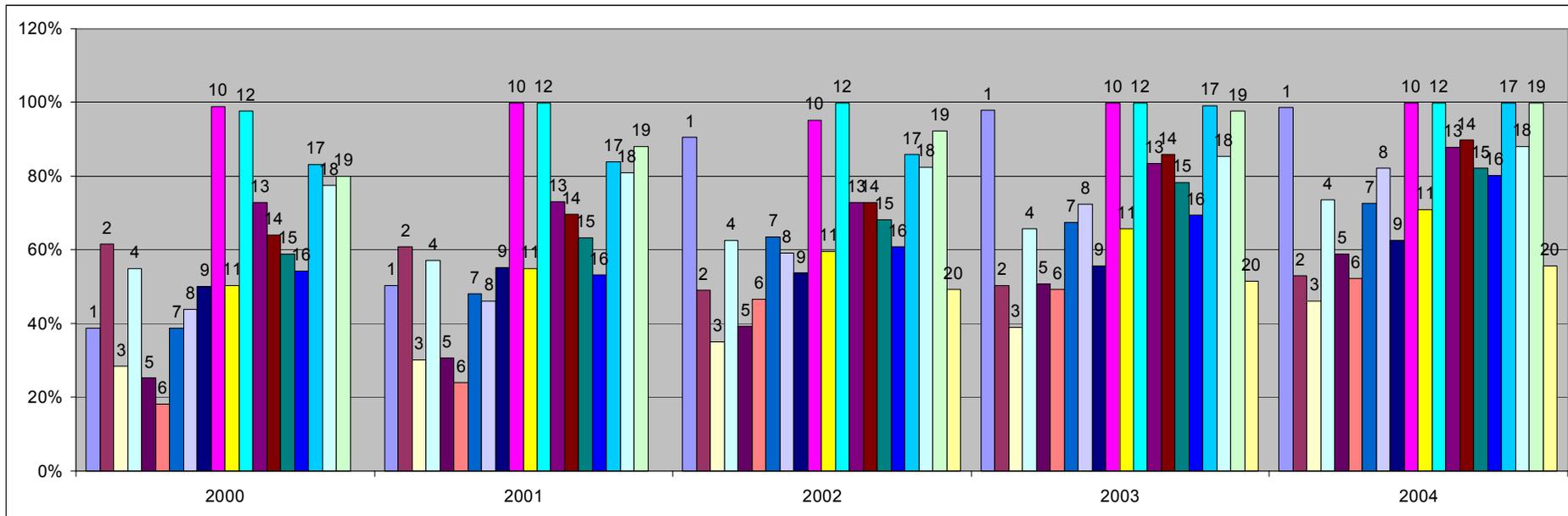
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Aeronáutica: 12; U-Agrícola: 13; U-Forestal: 14; U-Industrial: 15; U-Obras Públicas: 16; U-Topografía: 17; U-Informática + U-Telecomunicación: 18; INEF: 19.

GRÁFICO DE PIB DOCUMENTOS SERVIDOS / OBTENIDOS



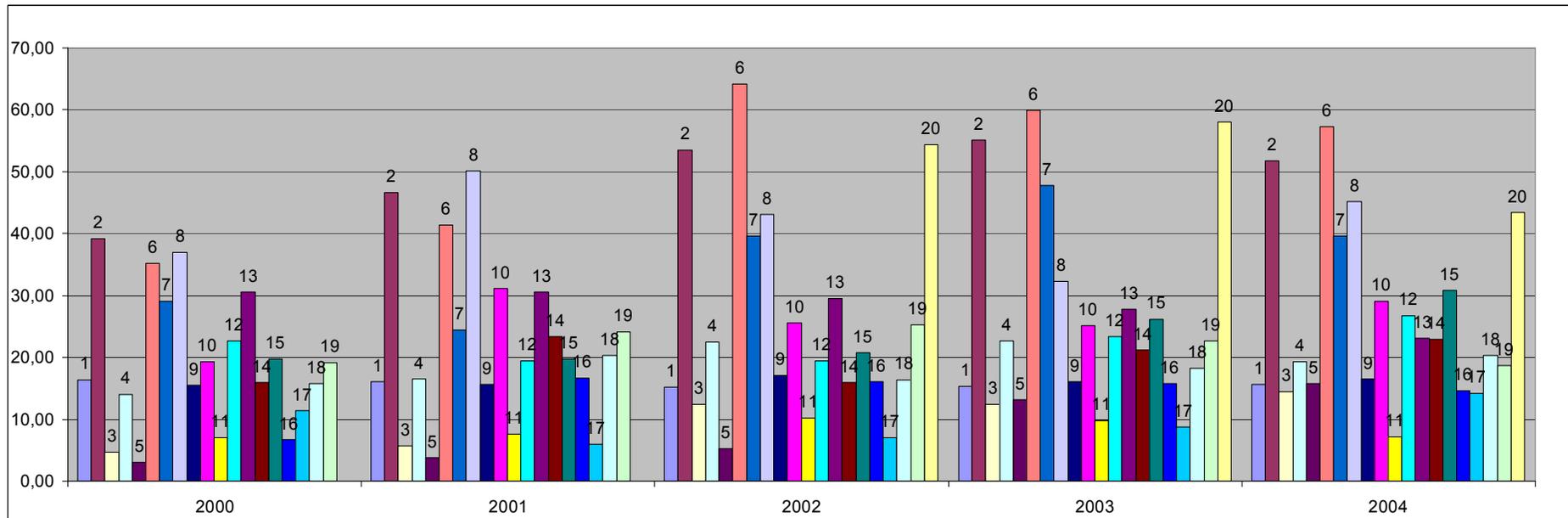
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Aeronáutica: 12; U-Agrícola: 13; U-Forestal: 14; U-Industrial: 15; U-Obras Públicas: 16; U-Topografía: 17; U-Informática + U-Telecomunicación: 18; INEF: 19.

GRÁFICO DE PORCENTAJE DE LA COLECCIÓN INFORMATIZADA



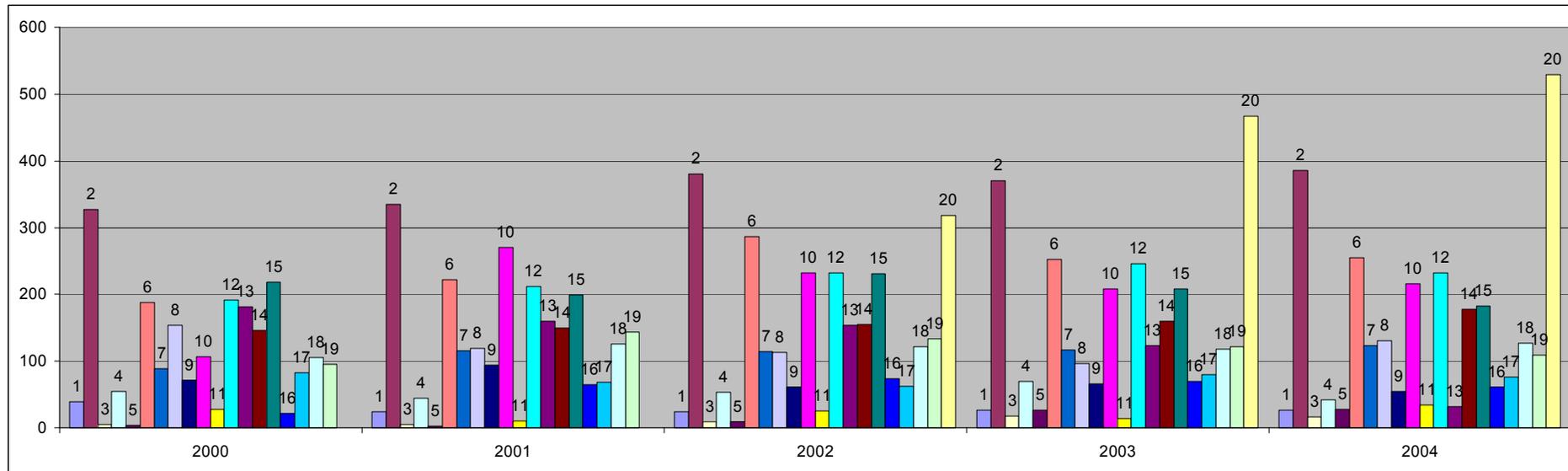
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20.

GRÁFICO DE GASTO EN ADQUISICIONES POR USUARIO



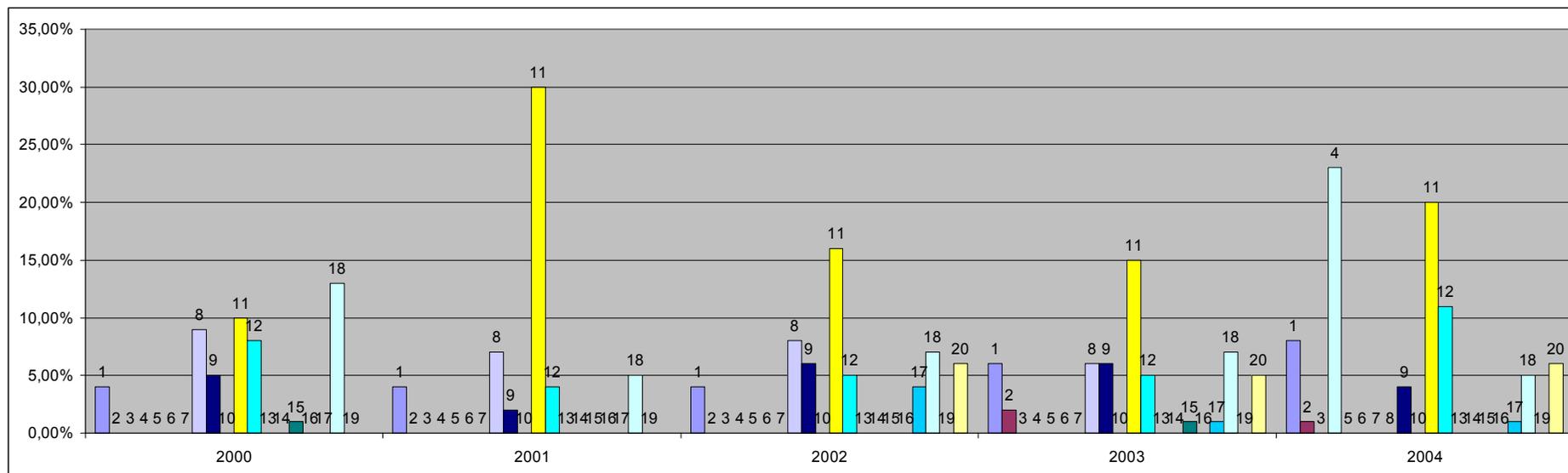
Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20.

GRÁFICO DE GASTO EN REVISTAS POR INVESTIGADOR



Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20.

GRÁFICO DEL PORCENTAJE DEL GASTO EN LA COLECCIÓN ELECTRÓNICA SOBRE EL TOTAL



Leyenda: S-Arquitectura: 1; S-Aeronáuticos: 2; S-Agrónomos: 3; S-Caminos: 4; S-Industriales: 5; S-Minas: 6; S-Montes: 7; S-Navales: 8; S-Telecomunicación: 9; F-Informática: 10; U-Arquitectura: 11; U-Informática: 12; U-Aeronáutica: 13; U-Agrícola: 14; U-Forestal: 15; U-Industrial: 16; U-Obras Públicas: 17; U-Telecomunicación: 18; U-Topografía: 19; INEF: 20