



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA
EMISIÓN DEL INFORME CONDUCENTE A LA
OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD
PARA LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA
CONVOCATORIA 2004**



INDICE

I. Procedimiento de tramitación de solicitudes y evaluación de los servicios de biblioteca	3
II. Comité de Evaluación	6
III. Normas de procedimiento interno para el Comité de Evaluación	8
ANEXO I Modelos normalizados para el proceso de evaluación de los servicios de biblioteca	11
Modelo de evaluación para los miembros del Comité	12
Informe del Comité de Evaluación para el servicio de biblioteca	27
Informe positivo del Comité de Evaluación	43
Informe negativo del Comité de Evaluación	63
Modelo de acta de reunión del Comité de Evaluación de los servicios de biblioteca ...	83
ANEXO II Resolución de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación	84

I. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA

La Resolución de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, de 24 de agosto de 2004, por la que se convoca a las Universidades españolas que deseen obtener un Certificado de Calidad como un paso más en el proceso de mejora continua y que presenten solicitudes que recojan propuestas de actualización y mejora de sus servicios de biblioteca, se desarrollará en dos partes (véase ANEXO II):

- La primera parte consistirá en la evaluación de las solicitudes y, en caso positivo, se otorgará el Certificado de Calidad (Anexo A de la Resolución).
- La segunda parte, sólo para Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro, consistirá en la evaluación de las solicitudes de subvenciones para el desarrollo de las propuestas de mejora en los servicios de biblioteca que hayan obtenido el Certificado de Calidad señalado en el punto anterior (Anexo B de la Resolución).

El objeto de este procedimiento es describir la secuencia lógica de actividades llevadas a cabo por el personal interno y colaborador de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) implicado en el proceso, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de las tareas de tramitación y evaluación de las solicitudes.

El procedimiento para la obtención del Certificado de Calidad, se iniciará mediante solicitud del interesado, dirigida a la Directora General de Universidades del MEC, acompañada de la oportuna documentación, y conforme al modelo de solicitud señalados en la citada Resolución.



Al día siguiente de finalizar el plazo de presentación de solicitudes, la Subdirección General de Formación y Movilidad iniciará la instrucción y tramitación de la documentación.

Si la documentación aportada fuera incompleta o no reuniera los requisitos exigidos en la Resolución anteriormente citada, el solicitante será requerido para que, en el plazo de diez días, complete la documentación o subsane la falta, con advertencia de que, si no lo hiciese se le tendrá por desistido de su petición, en los términos previstos en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, en su versión dada por la Ley 4/1999 de 13 de enero y con los efectos previstos en el artículo 42.1 de la citada ley.

Una vez que la Subdirección General haya registrado las solicitudes en forma, las remitirá a la ANECA. Recibidas de la Subdirección General las solicitudes de evaluación, serán registradas en el Registro de la ANECA.

La ANECA evaluará las solicitudes recibidas para la obtención del Certificado de Calidad de los servicios de biblioteca. Para ello designará un Comité de Evaluación integrado por miembros de reconocido prestigio de la comunidad universitaria. El proceso de evaluación se realizará tomando en cuenta exclusivamente la documentación incluida en la solicitud.

Los servicios de gestión del programa de bibliotecas de la ANECA pondrán a disposición del Comité de Evaluación las solicitudes objeto de evaluación oportunamente ordenadas.

El Comité de Evaluación desarrollará las tareas de evaluación conforme a las reglas que se establecen en el epígrafe "Normas de procedimiento interno para el Comité de Evaluación".

Como consecuencia de la evaluación, el Comité de Evaluación elaborará un informe individualizado para cada solicitud.



El Comité de Evaluación, en base a los informes de evaluación de cada solicitud, elaborará la relación de los servicios de biblioteca de las Universidades que se propondrán para la obtención del Certificado de Calidad.

Los resultados de las evaluaciones y las propuestas de obtención del Certificado de Calidad de los servicios de biblioteca serán comunicados a la Directora General de Universidades por el Coordinador del programa de bibliotecas mediante los informes que se recogen en los ANEXOS I y II. La Dirección General de Universidades, antes del 15 de marzo de 2005, elaborará una resolución con los servicios de biblioteca que hayan obtenido el Certificado de Calidad. Esta resolución se publicará en el Boletín Oficial del Estado.

El Certificado de Calidad constituirá un reconocimiento a la calidad de los servicios de biblioteca de las Universidades que participen en la citada convocatoria y facultará a los servicios de las bibliotecas de las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro para la obtención de subvenciones para la financiación de propuestas de mejora.

Los servicios de biblioteca que hayan obtenido el referido Certificado serán integrados en una Relación de Bibliotecas de Calidad de las Universidades españolas. Esta relación será pública y se constituirá en un referente de garantía de la calidad.



II. COMITÉ DE EVALUACIÓN

La evaluación de los servicios de biblioteca para la obtención del Certificado de Calidad está dirigida por el Coordinador del programa de bibliotecas de la ANECA y compuesta por un Comité de Evaluación. El Coordinador del programa es, a su vez, Presidente del Comité de Evaluación.

Corresponde al Coordinador del programa de bibliotecas establecer el calendario de fechas de evaluación así como la convocatoria de los miembros del Comité.

El Comité está compuesto por seis miembros, además del Presidente que actuará con voz y voto. Pueden ser miembros del Comité de Evaluación: Directores o ex-Directores de bibliotecas universitarias, Vicerrectores que tengan o hayan tenido responsabilidades relacionadas con los servicios de biblioteca, profesores y profesionales de reconocido prestigio del área de Biblioteconomía y Documentación y profesores o profesionales que hayan participado en autoevaluaciones y/o evaluaciones externas de servicios de biblioteca. Todos los miembros del Comité deberán participar en el estudio y análisis de toda la documentación de los servicios de biblioteca.



Coordinador: LLUIS ANGLADA I DE FERRER

Gestoras del Programa: SARA JUNQUERA MERINO

EVA DÍAZ MARTÍNEZ

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN

Presidente: LLUIS ANGLADA I DE FERRER

Vocales: NÚRIA BALAGUÉ MOLA (Universitat Autònoma de Barcelona)

ELISA GARCÍA-MORALES HUIDROBRO (Inforàrea)

MARTA MAGRIÑÁ CONTRERAS (Universidad de La Rioja)

PURIFICACIÓN MOSCOSO CASTRO (Universidad de Alcalá)

MARÍA PINTO MOLINA (Universidad de Granada)

DIDAC MARTINEZ (Universidad Politècnica de Catalunya)



III. NORMAS DE PROCEDIMIENTO INTERNO PARA EL COMITÉ DE EVALUACIÓN

Una vez que el Comité haya recibido por parte de los servicios de gestión de la ANECA la documentación correspondiente iniciará el proceso de evaluación. Los evaluadores deberán abstenerse de participar en la valoración de los servicios de biblioteca de la Universidad a la que pertenezcan.

La evaluación se efectuará por cada miembro del Comité de modo individualizado para cada solicitud, expresando por escrito la valoración de cada criterio según el Modelo de evaluación para los miembros del Comité que se incluye en el ANEXO I. La valoración técnica debe basarse única y exclusivamente en la información aportada por el solicitante.

La evaluación se realizará en "sesión conjunta y continua", con independencia de los días previos y posteriores necesarios para la revisión de la documentación.

Si durante el procedimiento de evaluación se detectara que algún servicio de biblioteca no cumple algunos de los requisitos solicitados en la convocatoria, los evaluadores realizarán la valoración haciendo constar dicha circunstancia.

Posteriormente el Comité de Evaluación realizará una puesta en común de las conclusiones individuales con el fin de realizar un borrador de informe consensuado de cada servicio de biblioteca. Este borrador, denominado, Informe del Comité de Evaluación para el servicio de biblioteca, se enviará al responsable del servicio de biblioteca, a los efectos de que, en un plazo máximo de diez días, comunique a la ANECA las disconformidades, si las hubiera, con la evaluación realizada, aportando las evidencias o documentación que a tal efecto consideren pertinentes.

Una vez transcurridos los diez días, el Comité de Evaluación decidirá, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas, el sentido del informe. El resultado de la evaluación se comunicará a la DGU a través de los modelos de informe recogidos en el ANEXO I que recogen la valoración global del Comité de Evaluación pudiendo

ser ésta positiva o negativa (Informe positivo o Informe negativo respectivamente). Se propondrán para obtener el Certificado de Calidad a los servicios de biblioteca que obtengan una valoración positiva en este informe.

Las valoraciones realizadas por el Comité de Evaluación tendrán en cuenta la siguiente ponderación de los criterios señalados en la convocatoria del MEC:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		Ponderación respecto al total
1. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS		
1.1	Recursos: financieros, bibliográficos, espacio físico, etcétera.	10%
1.2	Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.	15%
1.3	Grado de satisfacción de los usuarios.	10%
2. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS		
2.1	Grado de integración del servicio de biblioteca en la institución.	10%
2.2	Nivel de relación del servicio de biblioteca y sus usuarios: biblioteca/docencia; biblioteca/investigación.	5%
2.3	Gestión, organización y procesos.	10%
2.4	Política de personal: capacitación, formación y promoción.	10%
3. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN		
3.1	Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.	20%
3.2	Criterios referidos a la participación activa del servicio de biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.	10%



De la sesión de puesta en común se levantará acta sucinta según el Modelo de acta de reunión del Comité de Evaluación de los servicios de biblioteca que se incluye en el ANEXO I. En este acta se incluirán las referencias de los servicios de biblioteca que se han evaluado en dicha sesión y será firmada por el Presidente del Comité.

Los informes se remitirán a la DGU para la continuación de la tramitación de las solicitudes para la obtención del Certificado de Calidad para los servicios de biblioteca.

La relación de servicios de biblioteca a los que se haya recomendado la evaluación positiva por parte del Comité de Evaluación será incluida en la página web de la ANECA (www.aneca.es).

ANEXO I

MODELOS NORMALIZADOS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA

MODELO DE EVALUACIÓN PARA LOS MIEMBROS DEL COMITÉ

Nombre del evaluador.....

Universidad proponente.....

Referencia.....

I. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS

1.1 Criterios referidos a recursos (financieros, bibliográficos, espacio físico y equipamiento, etcétera.)

El evaluador considerará los recursos de los que dispone el servicio de biblioteca para desarrollar sus finalidades. Especialmente se considerarán los siguientes:

- Situación actual de los recursos financieros y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Adquisiciones.
 - Personal.
 - Funcionamiento.
 - Inversiones (edificios y equipos).
- Situación actual de los recursos bibliográficos y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Monografías.
 - Revistas vivas suscritas: en papel y electrónicas.
 - Bases de datos.
 - Materiales en otros soportes.
- Situación actual del espacio físico y equipamiento y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Número de bibliotecas.
 - Metros cuadrados.
 - Plazas de lectura.
 - Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual.
 - Puntos de consulta de OPAC o a red de recursos electrónicos.

- Situación actual de los horarios de apertura y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Horarios habituales.
 - Horarios especiales para períodos determinados.
- El evaluador considerará la correcta adecuación de los recursos a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:
 - Presupuesto de adquisiciones / usuario.
 - Usuarios / personal de la biblioteca.
 - Monografías / usuario.
 - Revistas vivas / usuario.
 - Revistas vivas en formato electrónico / revistas vivas formato papel.
 - Metros cuadrados / usuario.
 - Usuarios / plazas de lectura.
 - Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual / plazas de lectura.
 - Usuarios / puntos de consulta de red (OPAC, BBDD y otros).

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

1.2. Criterios referidos a los principales resultados: visitantes, circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.

El evaluador considerará el volumen actual de actividad realizada en los servicios clave de la Biblioteca Universitaria así como la evolución en el período 1999-2003, especialmente en los apartados de:

- Visitantes (entradas).
- Circulación interna (préstamo).
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones.
- Préstamo interbibliotecario: suministros.
- Sesiones de formación de usuarios.
- Número de asistentes a sesiones de formación de usuarios.
- Datos objetivos y comparables de uso de recursos electrónicos (descargas de artículos de revistas electrónicas).

El evaluador considerará la correcta adecuación de los resultados a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:

- Visitantes / usuario.
- Prestamos / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / préstamo interbibliotecario: suministros.
- Alumnos que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios de biblioteca / alumnos.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

1.3. Grado de satisfacción de los usuarios

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios y los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Especialmente:

Encuestas específicas de uso y satisfacción de los servicios:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos especialmente en niveles de uso y de satisfacción en niveles clave (edificio e instalaciones, horarios, fondos, préstamo, etcétera) y general (trato personal, grado de satisfacción general).

Otros mecanismos de percepción de necesidades detección e identificación de insatisfacciones:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos con estos otros mecanismos.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

II. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS

2.1. Grado de integración del servicio de biblioteca en la institución

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer los planes y objetivos de su universidad así como el grado de integración de la planificación del servicio de biblioteca con la planificación de la universidad.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y adecuación de instrumentos de planificación y mejora y el grado de integración de los mismos con los de la universidad. Se tendrá en cuenta y valorarán:
 - La existencia y desarrollo de un Plan estratégico para el servicio de biblioteca.
 - La existencia y desarrollo de un programa anual de objetivos del servicio de biblioteca.
 - La metodología y grado de participación de los agentes significativos del servicio de biblioteca y de la universidad en la elaboración de dicha planificación.
 - Los planes de seguimiento y evaluación de esos planes.
- Al margen de la existencia o no de planes estratégicos o de objetivos, se valorará la existencia de sistemas de control o indicadores de la actividad del servicio de biblioteca.
- La existencia y adecuación de un marco legislativo y normativo que facilite y permita al servicio de biblioteca ejercer su función en el seno de la universidad. Se tendrán en cuenta y valorarán:
 - La mención del servicio de biblioteca en los estatutos de la universidad.
 - La existencia de un reglamento del servicio de biblioteca.
 - La normativa de servicios existentes.
 - Otros elementos normativos existentes.
 - Se valorará no sólo la existencia de estos instrumentos sino su adecuación a las finalidades perseguidas.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.2. Nivel de relación del servicio de biblioteca y sus usuarios: biblioteca / docencia y biblioteca / investigación

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para relacionarse con sus usuarios y de éstos con la misma.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la planificación docente, los responsables de la investigación y los usuarios con el servicio de biblioteca.
- De forma especial, se valorará la existencia, composición, y funcionamiento de una comisión de biblioteca para la universidad y para las distintas bibliotecas físicas.
- En todos los casos se valorará la participación de los docentes, investigadores y estudiantes en las comisiones de biblioteca y en los demás mecanismos de relación.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información recomendados, especialmente de la bibliografía incluida en los programas docentes.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación.
- La existencia y adecuación de una política de adquisiciones que se dirija a los programas docentes actuales y futuros y a las líneas de investigación prioritarias para la universidad.
- La existencia de mecanismos estables y adecuados de comunicación del servicio de biblioteca con sus usuarios.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.3. Gestión, organización y procesos

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias usados para gestionar el servicio de biblioteca. Se incluyen aquí los mecanismos organizativos de diferente tipo.

De forma especial, se considerará:

- La estructura organizativa del servicio de biblioteca, la existencia de un organigrama completo y equilibrado, y su nivel de adaptabilidad a nuevos entornos.
- La existencia de mecanismos internos que pongan en relación a la totalidad de la estructura (jefaturas, reuniones de dirección, perfiles de responsabilidad asociados a cada puesto de trabajo...) así como la existencia de grupos de trabajo regulares y ad hoc.
- El grado de desarrollo de los objetivos del servicio de biblioteca a nivel de objetivos operacionales para las diferentes unidades de servicio.
- La existencia y adecuación de mecanismos internos de difusión de los planes, objetivos y actividades del servicio de biblioteca entre su personal.
- La identificación por parte del servicio de biblioteca de sus procesos clave y el grado y nivel de documentación y normalización de estos procesos.
- La existencia de estándares de servicio para servicios específicos.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.4. Política de personal: capacitación, formación y promoción.

El evaluador considerará los programas y mecanismos usados para gestionar los recursos humanos del servicio de biblioteca. Se valorará la existencia de una política de personal que fomente la participación, la formación y la promoción del personal.

De forma especial, se considerará:

- La pertinencia de la tipología y distribución del personal en relación a los servicios y los centros bibliotecarios y a los diferentes horarios de funcionamiento del servicio.
- La suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros.
- Los mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de biblioteca.
- La existencia de perfiles profesionales asociados con cada puesto de trabajo y la de mecanismos formales de evaluación del personal.
- La existencia de un plan de formación del personal específico para el servicio de biblioteca y la adecuación de su contenido al contexto profesional actual y a los objetivos del servicio.
- El grado de estabilización de la plantilla, la frecuencia de oposiciones y, si existe, la política de promoción del personal.
- La existencia de mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

III. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo

El evaluador considerará los mecanismos usados para gestionar la mejora continuada del servicio de biblioteca. Se valorará su existencia así como los mecanismos de seguimiento y las acciones de mejora derivadas de los procesos avalados por alguna de las agencias de calidad de las CCAA, el Consejo de Coordinación Universitaria o la certificación ISO.

De forma especial, se considerará:

- El proceso de evaluación y sus resultados finales (informes interno, externo y final), las acciones derivadas de los informes de evaluación u otros y la adecuación de las mismas.
- La inclusión de las mejoras en la planificación del servicio de biblioteca (planes estratégicos o de objetivos) así como la pertinencia de las mismas, el grado de priorización y los instrumentos para su seguimiento.
- Los mecanismos de revisión y seguimiento de los planes de mejora (evaluación o certificación ISO 9001:2000) así como los mecanismos públicos de evaluación de los resultados de los procesos de mejora.
- El grado de cumplimiento de las mejoras propuestas en los informes de evaluación o en los procesos ISO.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

3.2. Criterios referidos a la participación activa del servicio de biblioteca en proyectos de innovación y cooperativos

El evaluador considerará la participación del servicio de biblioteca en programas de innovación y cooperación. Se valorará el grado de implicación del servicio en promover proyectos de innovación y mejora conjuntamente o no con otros estamentos de la universidad, la voluntad de difusión de los mismos al resto de la comunidad bibliotecaria y el grado de participación en movimientos asociativos y cooperativos.

De forma especial, se considerará:

- La existencia de proyectos de innovación y mejora, sean estos desarrollados por el servicio de biblioteca o, de forma conjunta con otras entidades de la misma universidad o de fuera. Se valorará la adecuación de estos proyectos a las finalidades del servicio así como el grado de liderazgo ejercido por el servicio de biblioteca en los mismos.
- La participación activa del servicio de biblioteca en asociaciones profesionales y en consorcios. Se valorarán las responsabilidades asumidas y el grado de trabajo asociativo o cooperativo asumido.
- La presentación pública de los resultados de dichos proyectos o de otras actividades de mejora en congresos o revistas profesionales o en otros foros de intercambio de información.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

INFORME FINAL

VALORACIÓN:

Madrid a de de 2004

Fdo:

EL EVALUADOR

INFORME DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN PARA EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

PROGRAMA DE BIBLIOTECAS. CONVOCATORIA 2004

- **SOLICITANTE DEL CERTIFICADO DE CALIDAD:**
- **REFERENCIA:**

El Comité de Evaluación de los servicios de biblioteca de esta Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, vista la solicitud de referencia expone los siguientes comentarios sobre cada uno de los criterios de evaluación.

I. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS

1.1 Criterios referidos a recursos (financieros, bibliográficos, espacio físico y equipamiento, etcétera.)

El evaluador considerará los recursos de los que dispone el servicio de biblioteca para desarrollar sus finalidades. Especialmente se considerarán los siguientes:

- Situación actual de los recursos financieros y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Adquisiciones.
 - Personal.
 - Funcionamiento.
 - Inversiones (edificios y equipos).
- Situación actual de los recursos bibliográficos y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Monografías.
 - Revistas vivas suscritas: en papel y electrónicas.
 - Bases de datos.
 - Materiales en otros soportes.
- Situación actual del espacio físico y equipamiento y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Número de bibliotecas.
 - Metros cuadrados.
 - Plazas de lectura.
 - Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual.
 - Puntos de consulta de OPAC o a red de recursos electrónicos.
- Situación actual de los horarios de apertura y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Horarios habituales.
 - Horarios especiales para períodos determinados.
- El evaluador considerará la correcta adecuación de los recursos a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:
 - Presupuesto de adquisiciones / usuario.
 - Usuarios / personal de la biblioteca.
 - Monografías / usuario.

- Revistas vivas / usuario.
- Revistas vivas en formato electrónico / revistas vivas formato papel.
- Metros cuadrados / usuario.
- Usuarios / plazas de lectura.
- Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual / plazas de lectura.
- Usuarios / puntos de consulta de red (OPAC, BBDD y otros).

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

1.2. Criterios referidos a los principales resultados: visitantes, circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.

El evaluador considerará el volumen actual de actividad realizada en los servicios clave de la Biblioteca Universitaria así como la evolución en el período 1999-2003, especialmente en los apartados de:

- Visitantes (entradas).
- Circulación interna (préstamo).
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones.
- Préstamo interbibliotecario: suministros.
- Sesiones de formación de usuarios.
- Número de asistentes a sesiones de formación de usuarios.
- Datos objetivos y comparables de uso de recursos electrónicos (descargas de artículos de revistas electrónicas).

El evaluador considerará la correcta adecuación de los resultados a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:

- Visitantes / usuario.
- Prestamos / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / préstamo interbibliotecario: suministros.
- Alumnos que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios de biblioteca / alumnos.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

1.3. Grado de satisfacción de los usuarios

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios y los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Especialmente:

Encuestas específicas de uso y satisfacción de los servicios:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos especialmente en niveles de uso y de satisfacción en niveles clave (edificio e instalaciones, horarios, fondos, préstamo, etcétera) y general (trato personal, grado de satisfacción general).

Otros mecanismos de percepción de necesidades detección e identificación de insatisfacciones:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos con estos otros mecanismos.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

II. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS

2.1. Grado de integración del servicio de biblioteca en la institución

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer los planes y objetivos de su universidad así como el grado de integración de la planificación del servicio de biblioteca con la planificación de la universidad.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y adecuación de instrumentos de planificación y mejora y el grado de integración de los mismos con los de la universidad. Se tendrá en cuenta y valorarán:
 - La existencia y desarrollo de un Plan estratégico para el servicio de biblioteca.
 - La existencia y desarrollo de un programa anual de objetivos del servicio de biblioteca.
 - La metodología y grado de participación de los agentes significativos del servicio de biblioteca y de la universidad en la elaboración de dicha planificación.
 - Los planes de seguimiento y evaluación de esos planes.
- Al margen de la existencia o no de planes estratégicos o de objetivos, se valorará la existencia de sistemas de control o indicadores de la actividad del servicio de biblioteca.
- La existencia y adecuación de un marco legislativo y normativo que facilite y permita al servicio de biblioteca ejercer su función en el seno de la universidad. Se tendrán en cuenta y valorarán:
 - La mención del servicio de biblioteca en los estatutos de la universidad.
 - La existencia de un reglamento del servicio de biblioteca.
 - La normativa de servicios existentes.
 - Otros elementos normativos existentes.
 - Se valorará no sólo la existencia de estos instrumentos sino su adecuación a las finalidades perseguidas.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.2. Nivel de relación del servicio de biblioteca y sus usuarios: biblioteca / docencia y biblioteca / investigación

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para relacionarse con sus usuarios y de éstos con la misma.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la planificación docente, los responsables de la investigación y los usuarios con el servicio de biblioteca.
- De forma especial, se valorará la existencia, composición, y funcionamiento de una comisión de biblioteca para la universidad y para las distintas bibliotecas físicas.
- En todos los casos se valorará la participación de los docentes, investigadores y estudiantes en las comisiones de biblioteca y en los demás mecanismos de relación.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información recomendados, especialmente de la bibliografía incluida en los programas docentes.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación.
- La existencia y adecuación de una política de adquisiciones que se dirija a los programas docentes actuales y futuros y a las líneas de investigación prioritarias para la universidad.
- La existencia de mecanismos estables y adecuados de comunicación del servicio de biblioteca con sus usuarios.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.3. Gestión, organización y procesos

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias usados para gestionar el servicio de biblioteca. Se incluyen aquí los mecanismos organizativos de diferente tipo.

De forma especial, se considerará:

- La estructura organizativa del servicio de biblioteca, la existencia de un organigrama completo y equilibrado, y su nivel de adaptabilidad a nuevos entornos.
- La existencia de mecanismos internos que pongan en relación a la totalidad de la estructura (jefaturas, reuniones de dirección, perfiles de responsabilidad asociados a cada puesto de trabajo...) así como la existencia de grupos de trabajo regulares y ad hoc.
- El grado de desarrollo de los objetivos del servicio de biblioteca a nivel de objetivos operacionales para las diferentes unidades de servicio.
- La existencia y adecuación de mecanismos internos de difusión de los planes, objetivos y actividades del servicio de biblioteca entre su personal.
- La identificación por parte del servicio de biblioteca de sus procesos clave y el grado y nivel de documentación y normalización de estos procesos.
- La existencia de estándares de servicio para servicios específicos.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.4. Política de personal: capacitación, formación y promoción.

El evaluador considerará los programas y mecanismos usados para gestionar los recursos humanos del servicio de biblioteca. Se valorará la existencia de una política de personal que fomente la participación, la formación y la promoción del personal.

De forma especial, se considerará:

- La pertinencia de la tipología y distribución del personal en relación a los servicios y los centros bibliotecarios y a los diferentes horarios de funcionamiento del servicio.
- La suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros.
- Los mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de biblioteca.
- La existencia de perfiles profesionales asociados con cada puesto de trabajo y la de mecanismos formales de evaluación del personal.
- La existencia de un plan de formación del personal específico para el servicio de biblioteca y la adecuación de su contenido al contexto profesional actual y a los objetivos del servicio.
- El grado de estabilización de la plantilla, la frecuencia de oposiciones y, si existe, la política de promoción del personal.
- La existencia de mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

III. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo

El evaluador considerará los mecanismos usados para gestionar la mejora continuada del servicio de biblioteca. Se valorará su existencia así como los mecanismos de seguimiento y las acciones de mejora derivadas de los procesos avalados por alguna de las agencias de calidad de las CCAA, el Consejo de Coordinación Universitaria o la certificación ISO.

De forma especial, se considerará:

- El proceso de evaluación y sus resultados finales (informes interno, externo y final), las acciones derivadas de los informes de evaluación u otros y la adecuación de las mismas.
- La inclusión de las mejoras en la planificación del servicio de biblioteca (planes estratégicos o de objetivos) así como la pertinencia de las mismas, el grado de priorización y los instrumentos para su seguimiento.
- Los mecanismos de revisión y seguimiento de los planes de mejora (evaluación o certificación ISO 9001:2000) así como los mecanismos públicos de evaluación de los resultados de los procesos de mejora.
- El grado de cumplimiento de las mejoras propuestas en los informes de evaluación o en los procesos ISO.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

3.2. Criterios referidos a la participación activa del servicio de biblioteca en proyectos de innovación y cooperativos

El evaluador considerará la participación del servicio de biblioteca en programas de innovación y cooperación. Se valorará el grado de implicación del servicio en promover proyectos de innovación y mejora conjuntamente o no con otros estamentos de la universidad, la voluntad de difusión de los mismos al resto de la comunidad bibliotecaria y el grado de participación en movimientos asociativos y cooperativos.

De forma especial, se considerará:

- La existencia de proyectos de innovación y mejora, sean estos desarrollados por el servicio de biblioteca o, de forma conjunta con otras entidades de la misma universidad o de fuera. Se valorará la adecuación de estos proyectos a las finalidades del servicio así como el grado de liderazgo ejercido por el servicio de biblioteca en los mismos.
- La participación activa del servicio de biblioteca en asociaciones profesionales y en consorcios. Se valorarán las responsabilidades asumidas y el grado de trabajo asociativo o cooperativo asumido.
- La presentación pública de los resultados de dichos proyectos o de otras actividades de mejora en congresos o revistas profesionales o en otros foros de intercambio de información.

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

INFORME FINAL

VALORACIÓN:

Madrid a de de 2004

Fdo:

EL PRESIDENTE

INFORME POSITIVO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN

PROGRAMA DE BIBLIOTECAS. CONVOCATORIA 2004

- **SOLICITANTE DEL CERTIFICADO DE CALIDAD:**

- **REFERENCIA:**

El Comité de Evaluación de los servicios de biblioteca de esta Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, vista la solicitud de referencia y los resultados de la evaluación, y valorando todo ello conforme a lo dispuesto en el ANEXO A de la Resolución de 24 de agosto de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, ha recomendado en su sesión del..... al servicio de biblioteca de la Universidad solicitante evaluación **POSITIVA**.

A continuación se exponen los comentarios sobre cada uno de los criterios de evaluación.

I. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS

1.1 Criterios referidos a recursos (financieros, bibliográficos, espacio físico y equipamiento, etcétera.)

El evaluador considerará los recursos de los que dispone el servicio de biblioteca para desarrollar sus finalidades. Especialmente se considerarán los siguientes:

- Situación actual de los recursos financieros y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Adquisiciones.
 - Personal.
 - Funcionamiento.
 - Inversiones (edificios y equipos).
- Situación actual de los recursos bibliográficos y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Monografías.
 - Revistas vivas suscritas: en papel y electrónicas.
 - Bases de datos.
 - Materiales en otros soportes.
- Situación actual del espacio físico y equipamiento y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Número de bibliotecas.
 - Metros cuadrados.
 - Plazas de lectura.
 - Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual.
 - Puntos de consulta de OPAC o a red de recursos electrónicos.
- Situación actual de los horarios de apertura y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Horarios habituales.
 - Horarios especiales para períodos determinados.
- El evaluador considerará la correcta adecuación de los recursos a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:
 - Presupuesto de adquisiciones / usuario.
 - Usuarios / personal de la biblioteca.
 - Monografías / usuario.

- Revistas vivas / usuario.
- Revistas vivas en formato electrónico / revistas vivas formato papel.
- Metros cuadrados / usuario.
- Usuarios / plazas de lectura.
- Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual / plazas de lectura.
- Usuarios / puntos de consulta de red (OPAC, BBDD y otros).

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN FINAL:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

1.2. Criterios referidos a los principales resultados: visitantes, circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.

El evaluador considerará el volumen actual de actividad realizada en los servicios clave de la Biblioteca Universitaria así como la evolución en el período 1999-2003, especialmente en los apartados de:

- Visitantes (entradas).
- Circulación interna (préstamo).
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones.
- Préstamo interbibliotecario: suministros.
- Sesiones de formación de usuarios.
- Número de asistentes a sesiones de formación de usuarios.
- Datos objetivos y comparables de uso de recursos electrónicos (descargas de artículos de revistas electrónicas).

El evaluador considerará la correcta adecuación de los resultados a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:

- Visitantes / usuario.
- Prestamos / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / préstamo interbibliotecario: suministros.
- Alumnos que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios de biblioteca / alumnos.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

1.3. Grado de satisfacción de los usuarios

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios y los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Especialmente:

Encuestas específicas de uso y satisfacción de los servicios:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos especialmente en niveles de uso y de satisfacción en niveles clave (edificio e instalaciones, horarios, fondos, préstamo, etcétera) y general (trato personal, grado de satisfacción general).

Otros mecanismos de percepción de necesidades detección e identificación de insatisfacciones:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos con estos otros mecanismos.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

II. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS

2.1. Grado de integración del servicio de biblioteca en la institución

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer los planes y objetivos de su universidad así como el grado de integración de la planificación del servicio de biblioteca con la planificación de la universidad.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y adecuación de instrumentos de planificación y mejora y el grado de integración de los mismos con los de la universidad. Se tendrá en cuenta y valorarán:
 - La existencia y desarrollo de un Plan estratégico para el servicio de biblioteca.
 - La existencia y desarrollo de un programa anual de objetivos del servicio de biblioteca.
 - La metodología y grado de participación de los agentes significativos del servicio de biblioteca y de la universidad en la elaboración de dicha planificación.
 - Los planes de seguimiento y evaluación de esos planes.
- Al margen de la existencia o no de planes estratégicos o de objetivos, se valorará la existencia de sistemas de control o indicadores de la actividad del servicio de biblioteca.
- La existencia y adecuación de un marco legislativo y normativo que facilite y permita al servicio de biblioteca ejercer su función en el seno de la universidad. Se tendrán en cuenta y valorarán:
 - La mención del servicio de biblioteca en los estatutos de la universidad.
 - La existencia de un reglamento del servicio de biblioteca.
 - La normativa de servicios existentes.
 - Otros elementos normativos existentes.
 - Se valorará no sólo la existencia de estos instrumentos sino su adecuación a las finalidades perseguidas.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.2. Nivel de relación del servicio de biblioteca y sus usuarios: biblioteca / docencia y biblioteca / investigación

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para relacionarse con sus usuarios y de éstos con la misma.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la planificación docente, los responsables de la investigación y los usuarios con el servicio de biblioteca.
- De forma especial, se valorará la existencia, composición, y funcionamiento de una comisión de biblioteca para la universidad y para las distintas bibliotecas físicas.
- En todos los casos se valorará la participación de los docentes, investigadores y estudiantes en las comisiones de biblioteca y en los demás mecanismos de relación.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información recomendados, especialmente de la bibliografía incluida en los programas docentes.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación.
- La existencia y adecuación de una política de adquisiciones que se dirija a los programas docentes actuales y futuros y a las líneas de investigación prioritarias para la universidad.
- La existencia de mecanismos estables y adecuados de comunicación del servicio de biblioteca con sus usuarios.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.3. Gestión, organización y procesos

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias usados para gestionar el servicio de biblioteca. Se incluyen aquí los mecanismos organizativos de diferente tipo.

De forma especial, se considerará:

- La estructura organizativa del servicio de biblioteca, la existencia de un organigrama completo y equilibrado, y su nivel de adaptabilidad a nuevos entornos.
- La existencia de mecanismos internos que pongan en relación a la totalidad de la estructura (jefaturas, reuniones de dirección, perfiles de responsabilidad asociados a cada puesto de trabajo...) así como la existencia de grupos de trabajo regulares y ad hoc.
- El grado de desarrollo de los objetivos del servicio de biblioteca a nivel de objetivos operacionales para las diferentes unidades de servicio.
- La existencia y adecuación de mecanismos internos de difusión de los planes, objetivos y actividades del servicio de biblioteca entre su personal.
- La identificación por parte del servicio de biblioteca de sus procesos clave y el grado y nivel de documentación y normalización de estos procesos.
- La existencia de estándares de servicio para servicios específicos.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.4. Política de personal: capacitación, formación y promoción.

El evaluador considerará los programas y mecanismos usados para gestionar los recursos humanos del servicio de biblioteca. Se valorará la existencia de una política de personal que fomente la participación, la formación y la promoción del personal.

De forma especial, se considerará:

- La pertinencia de la tipología y distribución del personal en relación a los servicios y los centros bibliotecarios y a los diferentes horarios de funcionamiento del servicio.
- La suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros.
- Los mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de biblioteca.
- La existencia de perfiles profesionales asociados con cada puesto de trabajo y la de mecanismos formales de evaluación del personal.
- La existencia de un plan de formación del personal específico para el servicio de biblioteca y la adecuación de su contenido al contexto profesional actual y a los objetivos del servicio.
- El grado de estabilización de la plantilla, la frecuencia de oposiciones y, si existe, la política de promoción del personal.
- La existencia de mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente Bueno Regular Deficiente

III. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo

El evaluador considerará los mecanismos usados para gestionar la mejora continuada del servicio de biblioteca. Se valorará su existencia así como los mecanismos de seguimiento y las acciones de mejora derivadas de los procesos avalados por alguna de las agencias de calidad de las CCAA, el Consejo de Coordinación Universitaria o la certificación ISO.

De forma especial, se considerará:

- El proceso de evaluación y sus resultados finales (informes interno, externo y final), las acciones derivadas de los informes de evaluación u otros y la adecuación de las mismas.
- La inclusión de las mejoras en la planificación del servicio de biblioteca (planes estratégicos o de objetivos) así como la pertinencia de las mismas, el grado de priorización y los instrumentos para su seguimiento.
- Los mecanismos de revisión y seguimiento de los planes de mejora (evaluación o certificación ISO 9001:2000) así como los mecanismos públicos de evaluación de los resultados de los procesos de mejora.
- El grado de cumplimiento de las mejoras propuestas en los informes de evaluación o en los procesos ISO.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente Bueno Regular Deficiente

3.2. Criterios referidos a la participación activa del servicio de biblioteca en proyectos de innovación y cooperativos

El evaluador considerará la participación del servicio de biblioteca en programas de innovación y cooperación. Se valorará el grado de implicación del servicio en promover proyectos de innovación y mejora conjuntamente o no con otros estamentos de la universidad, la voluntad de difusión de los mismos al resto de la comunidad bibliotecaria y el grado de participación en movimientos asociativos y cooperativos.

De forma especial, se considerará:

- La existencia de proyectos de innovación y mejora, sean estos desarrollados por el servicio de biblioteca o, de forma conjunta con otras entidades de la misma universidad o de fuera. Se valorará la adecuación de estos proyectos a las finalidades del servicio así como el grado de liderazgo ejercido por el servicio de biblioteca en los mismos.
- La participación activa del servicio de biblioteca en asociaciones profesionales y en consorcios. Se valorarán las responsabilidades asumidas y el grado de trabajo asociativo o cooperativo asumido.
- La presentación pública de los resultados de dichos proyectos o de otras actividades de mejora en congresos o revistas profesionales o en otros foros de intercambio de información.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

INFORME FINAL

VALORACIÓN:

Madrid a de de 2004

Fdo:

EL PRESIDENTE

INFORME NEGATIVO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN

PROGRAMA DE BIBLIOTECAS. CONVOCATORIA 2004

- **SOLICITANTE DEL CERTIFICADO DE CALIDAD:**
- **REFERENCIA:**

El Comité de Evaluación de los servicios de biblioteca de esta Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, vista la solicitud de referencia y los resultados de la evaluación, y valorando todo ello conforme a lo dispuesto en el ANEXO A de la Resolución de 24 de agosto de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, ha recomendado en su sesión del..... al servicio de biblioteca de la Universidad solicitante evaluación **NEGATIVA**.

A continuación se exponen los comentarios sobre cada uno de los criterios de evaluación.

I. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS

1.1 Criterios referidos a recursos (financieros, bibliográficos, espacio físico y equipamiento, etcétera.)

El evaluador considerará los recursos de los que dispone el servicio de biblioteca para desarrollar sus finalidades. Especialmente se considerarán los siguientes:

- Situación actual de los recursos financieros y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Adquisiciones.
 - Personal.
 - Funcionamiento.
 - Inversiones (edificios y equipos).
- Situación actual de los recursos bibliográficos y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Monografías.
 - Revistas vivas suscritas: en papel y electrónicas.
 - Bases de datos.
 - Materiales en otros soportes.
- Situación actual del espacio físico y equipamiento y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Número de bibliotecas.
 - Metros cuadrados.
 - Plazas de lectura.
 - Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual.
 - Puntos de consulta de OPAC o a red de recursos electrónicos.
- Situación actual de los horarios de apertura y evolución para el período 1999-2003 en los apartados de:
 - Horarios habituales.
 - Horarios especiales para períodos determinados.
- El evaluador considerará la correcta adecuación de los recursos a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:
 - Presupuesto de adquisiciones / usuario.
 - Usuarios / personal de la biblioteca.
 - Monografías / usuario.

- Revistas vivas / usuario.
- Revistas vivas en formato electrónico / revistas vivas formato papel.
- Metros cuadrados / usuario.
- Usuarios / plazas de lectura.
- Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual / plazas de lectura.
- Usuarios / puntos de consulta de red (OPAC, BBDD y otros).

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

1.2. Criterios referidos a los principales resultados: visitantes, circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.

El evaluador considerará el volumen actual de actividad realizada en los servicios clave de la Biblioteca Universitaria así como la evolución en el período 1999-2003, especialmente en los apartados de:

- Visitantes (entradas).
- Circulación interna (préstamo).
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones.
- Préstamo interbibliotecario: suministros.
- Sesiones de formación de usuarios.
- Número de asistentes a sesiones de formación de usuarios.
- Datos objetivos y comparables de uso de recursos electrónicos (descargas de artículos de revistas electrónicas).

El evaluador considerará la correcta adecuación de los resultados a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente las ratios:

- Visitantes / usuario.
- Prestamos / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / préstamo interbibliotecario: suministros.
- Alumnos que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios de biblioteca / alumnos.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente Bueno Regular Deficiente

1.3. Grado de satisfacción de los usuarios

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios y los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Especialmente:

Encuestas específicas de uso y satisfacción de los servicios:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos especialmente en niveles de uso y de satisfacción en niveles clave (edificio e instalaciones, horarios, fondos, préstamo, etcétera) y general (trato personal, grado de satisfacción general).

Otros mecanismos de percepción de necesidades detección e identificación de insatisfacciones:

- La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
- Los resultados obtenidos con estos otros mecanismos.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente Bueno Regular Deficiente

II. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS

2.1. Grado de integración del servicio de biblioteca en la institución

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer los planes y objetivos de su universidad así como el grado de integración de la planificación del servicio de biblioteca con la planificación de la universidad.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y adecuación de instrumentos de planificación y mejora y el grado de integración de los mismos con los de la universidad. Se tendrá en cuenta y valorarán:
 - La existencia y desarrollo de un Plan estratégico para el servicio de biblioteca.
 - La existencia y desarrollo de un programa anual de objetivos del servicio de biblioteca.
 - La metodología y grado de participación de los agentes significativos del servicio de biblioteca y de la universidad en la elaboración de dicha planificación.
 - Los planes de seguimiento y evaluación de esos planes.
- Al margen de la existencia o no de planes estratégicos o de objetivos, se valorará la existencia de sistemas de control o indicadores de la actividad del servicio de biblioteca.
- La existencia y adecuación de un marco legislativo y normativo que facilite y permita al servicio de biblioteca ejercer su función en el seno de la universidad. Se tendrán en cuenta y valorarán:
 - La mención del servicio de biblioteca en los estatutos de la universidad.
 - La existencia de un reglamento del servicio de biblioteca.
 - La normativa de servicios existentes.
 - Otros elementos normativos existentes.
 - Se valorará no sólo la existencia de estos instrumentos sino su adecuación a las finalidades perseguidas.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.2. Nivel de relación del servicio de biblioteca y sus usuarios: biblioteca / docencia y biblioteca / investigación

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para relacionarse con sus usuarios y de éstos con la misma.

De forma especial, se considerará:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la planificación docente, los responsables de la investigación y los usuarios con el servicio de biblioteca.
- De forma especial, se valorará la existencia, composición, y funcionamiento de una comisión de biblioteca para la universidad y para las distintas bibliotecas físicas.
- En todos los casos se valorará la participación de los docentes, investigadores y estudiantes en las comisiones de biblioteca y en los demás mecanismos de relación.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información recomendados, especialmente de la bibliografía incluida en los programas docentes.
- La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación.
- La existencia y adecuación de una política de adquisiciones que se dirija a los programas docentes actuales y futuros y a las líneas de investigación prioritarias para la universidad.
- La existencia de mecanismos estables y adecuados de comunicación del servicio de biblioteca con sus usuarios.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.3. Gestión, organización y procesos

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias usados para gestionar el servicio de biblioteca. Se incluyen aquí los mecanismos organizativos de diferente tipo.

De forma especial, se considerará:

- La estructura organizativa del servicio de biblioteca, la existencia de un organigrama completo y equilibrado, y su nivel de adaptabilidad a nuevos entornos.
- La existencia de mecanismos internos que pongan en relación a la totalidad de la estructura (jefaturas, reuniones de dirección, perfiles de responsabilidad asociados a cada puesto de trabajo...) así como la existencia de grupos de trabajo regulares y ad hoc.
- El grado de desarrollo de los objetivos del servicio de biblioteca a nivel de objetivos operacionales para las diferentes unidades de servicio.
- La existencia y adecuación de mecanismos internos de difusión de los planes, objetivos y actividades del servicio de biblioteca entre su personal.
- La identificación por parte del servicio de biblioteca de sus procesos clave y el grado y nivel de documentación y normalización de estos procesos.
- La existencia de estándares de servicio para servicios específicos.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2.4. Política de personal: capacitación, formación y promoción.

El evaluador considerará los programas y mecanismos usados para gestionar los recursos humanos del servicio de biblioteca. Se valorará la existencia de una política de personal que fomente la participación, la formación y la promoción del personal.

De forma especial, se considerará:

- La pertinencia de la tipología y distribución del personal en relación a los servicios y los centros bibliotecarios y a los diferentes horarios de funcionamiento del servicio.
- La suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros.
- Los mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de biblioteca.
- La existencia de perfiles profesionales asociados con cada puesto de trabajo y la de mecanismos formales de evaluación del personal.
- La existencia de un plan de formación del personal específico para el servicio de biblioteca y la adecuación de su contenido al contexto profesional actual y a los objetivos del servicio.
- El grado de estabilización de la plantilla, la frecuencia de oposiciones y, si existe, la política de promoción del personal.
- La existencia de mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

III. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo

El evaluador considerará los mecanismos usados para gestionar la mejora continuada del servicio de biblioteca. Se valorará su existencia así como los mecanismos de seguimiento y las acciones de mejora derivadas de los procesos avalados por alguna de las agencias de calidad de las CCAA, el Consejo de Coordinación Universitaria o la certificación ISO.

De forma especial, se considerará:

- El proceso de evaluación y sus resultados finales (informes interno, externo y final), las acciones derivadas de los informes de evaluación u otros y la adecuación de las mismas.
- La inclusión de las mejoras en la planificación del servicio de biblioteca (planes estratégicos o de objetivos) así como la pertinencia de las mismas, el grado de priorización y los instrumentos para su seguimiento.
- Los mecanismos de revisión y seguimiento de los planes de mejora (evaluación o certificación ISO 9001:2000) así como los mecanismos públicos de evaluación de los resultados de los procesos de mejora.
- El grado de cumplimiento de las mejoras propuestas en los informes de evaluación o en los procesos ISO.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente Bueno Regular Deficiente

3.2. Criterios referidos a la participación activa del servicio de biblioteca en proyectos de innovación y cooperativos

El evaluador considerará la participación del servicio de biblioteca en programas de innovación y cooperación. Se valorará el grado de implicación del servicio en promover proyectos de innovación y mejora conjuntamente o no con otros estamentos de la universidad, la voluntad de difusión de los mismos al resto de la comunidad bibliotecaria y el grado de participación en movimientos asociativos y cooperativos.

De forma especial, se considerará:

- La existencia de proyectos de innovación y mejora, sean estos desarrollados por el servicio de biblioteca o, de forma conjunta con otras entidades de la misma universidad o de fuera. Se valorará la adecuación de estos proyectos a las finalidades del servicio así como el grado de liderazgo ejercido por el servicio de biblioteca en los mismos.
- La participación activa del servicio de biblioteca en asociaciones profesionales y en consorcios. Se valorarán las responsabilidades asumidas y el grado de trabajo asociativo o cooperativo asumido.
- La presentación pública de los resultados de dichos proyectos o de otras actividades de mejora en congresos o revistas profesionales o en otros foros de intercambio de información.

VALORACIÓN INICIAL:

VALORACIÓN:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

INFORME FINAL

VALORACIÓN:

Madrid a de de 2004

Fdo:

EL PRESIDENTE



MODELO DE ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA

Asistentes

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

En Madrid, el día de de 2004 y con la presencia de los miembros del mismo que figuran al margen, se reúne el Comité de Evaluación de esta Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para la evaluación y valoración de los servicios de biblioteca que optan al Certificado de Calidad.

En la sesión se han adoptado los acuerdos que figuran anexos a esta acta.

Asimismo.....

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ

Fdo.:

ANEXO II

**RESOLUCIÓN DE 24 DE MAYO DE 2004 DE LA
SECRETARÍA DE ESTADO DE UNIVERSIDADES E
INVESTIGACIÓN**

Resolución de 24 de agosto de 2004, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación por la que se convoca el Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades y la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro.

El Ministerio de Educación y Ciencia, comprometido con la garantía de la calidad del sistema universitario español, considera que la prestación de un óptimo servicio de biblioteca en las Universidades es un factor esencial de calidad del sistema universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior que promueve la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Por esta razón, se manifiesta firmemente decidido a impulsar la mejora de este tipo de servicio, en colaboración con las propias Universidades.

Así, cabe señalar el importante proceso de evaluación para la mejora en diversas áreas de gestión de las universidades llevado a cabo en los últimos años por el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades y el Plan de Calidad de las Universidades, entre las que destaca la evaluación que muchas Universidades han realizado de sus servicios de bibliotecas en el marco de los Planes citados.

Se ha considerado conveniente avanzar más en esta dirección y promover la presente resolución, cuyo propósito es, al igual que en la convocatoria anterior, por una parte, impulsar la evaluación continua y contribuir a la mejora del servicio, y por otra, reconocer públicamente los esfuerzos realizados hasta la fecha.

Las propuestas que obtengan el Certificado de Calidad serán incluidas en una relación pública de servicios de calidad que facilitará su conocimiento y difusión en el ámbito nacional e internacional. De igual modo, para las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro, el Certificado de Calidad podrá suponer la obtención de subvenciones destinadas a propuestas de mejora del servicio.

Vista la experiencia de la convocatoria anterior, la presente incorpora algunas novedades con las que se pretende simplificar el proceso de presentación de documentación y mejorar el proceso de evaluación de las candidaturas. Estas novedades son:

En primer lugar, se reordenan los criterios de evaluación de las propuestas de certificación presentadas con el fin de facilitar el proceso de evaluación y hacerlo aún más objetivo. En consecuencia se determina una nueva ponderación del peso de cada uno de los criterios utilizados en la evaluación.

En segundo lugar, se especifica las condiciones de vigencia de las evaluaciones efectuadas como requisito para solicitar el certificado de calidad y el periodo de validez del Certificado de Calidad que se otorga.

A la vista de lo que antecede, he resuelto publicar la presente resolución, que se regirá por las siguientes normas:

1. Objeto de la convocatoria

1.1. Esta convocatoria tiene un doble objeto, por una parte la concesión de un Certificado de Calidad para los servicios de bibliotecas mediante la evaluación previa de sus servicios, estructura, gestión y objetivos, y por otra la concesión de subvenciones para la financiación de propuestas de mejora de los servicios de biblioteca que previamente hayan obtenido el citado Certificado y que cumplan los requisitos recogidos en la presente convocatoria.

1.2. El Certificado de Calidad constituirá un reconocimiento a la calidad de los servicios de las bibliotecas de las Universidades que participen en el Programa. Igualmente, el Certificado de Calidad facultará a los servicios de las bibliotecas de las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro la obtención de subvenciones para la financiación de propuestas de mejora en esta convocatoria.

1.3. Los servicios de biblioteca que hayan obtenido el referido Certificado serán integrados en una Relación de Bibliotecas de Calidad de las Universidades españolas. Esta relación será pública y se constituirá en un referente de garantía de la calidad.

1.4. La Relación de Bibliotecas de Calidad será elaborada por la Dirección General de Universidades, que será responsable, igualmente, de su difusión y actualización.

2. Procedimiento

2.1. La presente convocatoria se desarrollará en dos partes:

a) La primera parte consistirá en la evaluación de las solicitudes y, en caso positivo, la Certificación de Calidad, de conformidad con las condiciones y requisitos específicos señalados en la presente resolución (Anexo A).

b) La segunda parte, para Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro, consistirá en la evaluación de las solicitudes de subvenciones para el desarrollo de las propuestas de mejora en los servicios de biblioteca que hayan obtenido el Certificado de Calidad señalado en el punto anterior, de conformidad con las condiciones y requisitos específicos señalados en la presente resolución (Anexo B).

3. Régimen Jurídico

La presente convocatoria se ajustará a lo dispuesto en sus bases y además se ajustará a:

- La Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones.
- La Ley general presupuestaria.
- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- El Real Decreto 2225/1993, de 17 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para la concesión de subvenciones públicas, en cuanto no se oponga a la Ley 38/2003.
- La Orden Ministerial de 8 de noviembre de 1991 de bases de concesión de subvenciones con cargo a los créditos presupuestarios del Ministerio de Educación

y Cultura, en cuanto no se oponga a la Ley 17/2003. Las demás normas vigentes que sean de aplicación.

4. Financiación

4.1. El gasto resultante será imputado a la aplicación presupuestaria 18.07.541A.781, de los Presupuestos Generales del Estado para 2005, previéndose un gasto máximo de 890.000 €.

4.2. Las bibliotecas seleccionadas deberán hacer constar en su publicidad que han obtenido el Certificado de Calidad, así como financiación de la Dirección General de Universidades, Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, Ministerio de Educación y Ciencia.

5. Recursos

5.1. La presente resolución, que entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado", pone fin a la vía administrativa. Cabe, no obstante, interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la fecha de su publicación.

Lo que pongo en conocimiento de V.I. a los efectos pertinentes.

Madrid, a 24 de agosto de 2004

EL SECRETARIO DE ESTADO DE
UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN,

Fdo.: Salvador Ordóñez Delgado

ANEXO A OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD

A.1. Condiciones de participación

A.1.1. Podrán participar las Universidades españolas que deseen obtener un Certificado de Calidad como un paso más en el proceso de mejora continua y que presenten solicitudes que recojan propuestas de actualización y mejora de sus servicios de biblioteca, tanto en sus aspectos cualitativos como cuantitativos. Estos servicios deberán haber llevado a cabo un proceso previo de evaluación o de certificación.

A.1.2. Los procesos de evaluación a que hace referencia el apartado anterior, deberán haberse realizado de conformidad con los criterios establecidos en el marco de los Planes Nacionales de Evaluación de la Calidad de las Universidades, actuaciones de los gobiernos o agencias de las Comunidades Autónomas o los propios de la certificación. En todo caso, la evaluación deberá haber incluido un proceso de evaluación interno, un proceso de evaluación externo y un informe final público de resultados. Se valorará positivamente la existencia de planes de mejora y su puesta en marcha, así como la existencia de metodologías de seguimiento de los mismos, sobre todo en aquellos casos en los que el proceso de evaluación se haya realizado con anterioridad a los cuatro años de la solicitud del Certificado de Calidad.

A.1.3. El Certificado de Calidad del servicio de biblioteca corresponderá a la Biblioteca Universitaria como sistema unitario de información de la universidad y no a las bibliotecas de campus, facultades, escuelas, institutos universitarios, etcétera. En cada propuesta deberá figurar un responsable de la organización y gestión del servicio de biblioteca universitaria tal como se ha definido anteriormente, que deberá tener dedicación exclusiva en el puesto de dirección. La solicitud deberá ser avalada por el representante legal de la institución.

A.1.4. La documentación recogida en la propuesta será evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), de conformidad con los criterios recogidos en la presente convocatoria y según el procedimiento que la Agencia Nacional establezca y haga público en su momento. Una vez realizada la evaluación y emitido el informe, será remitido por la Agencia Nacional a la Dirección General de Universidades con el objeto de que, mediante resolución, resuelva la convocatoria otorgando o denegando el Certificado de Calidad.

A.1.5. La obtención del Certificado de Calidad facultará a los solicitantes de las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro para solicitar subvenciones para la financiación de las propuestas presentadas destinadas a la mejora del servicio de biblioteca.

A.2. Instrucción y tramitación del procedimiento

Corresponde a la Subdirección General de Formación y Movilidad en posgrado y posdoctorado, la instrucción del procedimiento, que se iniciará al día siguiente de finalizar el plazo de presentación de solicitudes, así como la elaboración de la propuesta de resolución.

A.3. Formalización de solicitudes y plazo de presentación

A.3.1. Las solicitudes se ajustarán al modelo normalizado, estarán dirigidas a la Directora General de Universidades y serán suscritas por el representante legal de la Universidad solicitante.

A.3.2. Los impresos de solicitud se podrán obtener en la siguiente dirección de Internet: <http://www.univ.mecd.es> y en las dependencias de la Dirección General de Universidades (c/ Serrano 150, 28071 Madrid).

A.3.3. Las solicitudes se presentarán directamente en el Registro de la Dirección General de Universidades (c/ Serrano nº 150, 28071 Madrid), o por cualquiera de los procedimientos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A.3.4. El plazo de presentación de solicitudes permanecerá abierto desde el día siguiente de la publicación de la resolución en el Boletín oficial del Estado hasta el 15 de noviembre de 2004.

A.3.5 Las solicitudes se presentarán acompañadas de la siguiente documentación:

A.3.5.1. Documentos generales referidos a la Universidad que avala la solicitud:

a) Relación de las diferentes convocatorias de los Planes Nacionales de Calidad, actuaciones de los gobiernos o agencias de las Comunidades Autónomas, o procesos de certificación en los que ha participado la Universidad indicando los departamentos, titulaciones y servicios que han concluido el proceso de evaluación y tienen establecidos planes de mejora sobre los que se realiza el seguimiento en fecha anterior a la publicación de esta convocatoria.

b) Tabla que recoja la evolución del número de personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnos de la Institución (sin incluir centros adscritos) en el periodo comprendido entre 1 de enero de 1999 y el 31 de diciembre de 2003.

c) Certificado que avale las condiciones de participación en los apartados A.1.1, A.1.2 y A.1.3 del epígrafe "Condiciones de participación".

A.3.5.2. Documentos específicos, referidos a la Biblioteca de la Universidad:

a) Evolución y estado de los recursos para el período comprendido entre 1 de enero de 1999 y el 31 de diciembre de 2003 (financiación, recursos bibliográficos, espacio físico y equipamiento).

b) Evolución y estado actual de los principales resultados para el período comprendido entre 1 de enero de 1999 y el 31 de diciembre de 2003 (visitantes, préstamo, formación de usuarios y uso de recursos electrónicos).

c) Memoria breve que detalle los mecanismos usados entre el periodo comprendido entre 1 de enero de 1999 y el 31 de diciembre de 2003 para conocer el grado de

uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Memoria breve que detalle los mecanismos usados entre el periodo comprendido entre 1 de enero de 1999 y el 31 de diciembre de 2003 para detección de insatisfacciones. Documentación de los resultados más recientes de los procesos desarrollados a tal fin (por ejemplo, encuestas de uso y satisfacción).

d) Relación de elementos normativos referentes a la biblioteca (estatutos de la universidad, reglamento del servicio, reglamentos específicos) y de los instrumentos existentes de planificación y desarrollo (planes estratégicos, objetivos anuales...). Documentación de los elementos normativos y de los instrumentos de planificación y desarrollo relacionados. Memorias anuales de actividad.

e) Información referida a los instrumentos usados por la biblioteca para relacionarse con sus usuarios, especialmente existencia y funcionamiento de comisiones de biblioteca (composición, frecuencia de reuniones, temas tratados en la misma, etc.). Otros mecanismos de detección de necesidades de los usuarios. Información referente a los mecanismos de comunicación de la biblioteca con los usuarios.

f) Relación y documentación referente a los instrumentos de gestión usados. Relación y documentación referente a los principales procesos de los servicios de biblioteca. Relación y documentación referente a los mecanismos de comunicación interna con el personal de la biblioteca.

g) Organigrama completo de la biblioteca y relación detallada (número y estatus laboral y turno) por cada unidad de servicio del personal de la Biblioteca Universitaria. Plan de formación si lo hubiera y relación de cursos a los que ha asistido el personal de la biblioteca indicando el número de asistentes a cada uno de ellos.

h) Documentación referida al proceso de evaluación o certificación ISO más reciente (informes interno, externo y final). Documentación referida a procesos de seguimiento de la evaluación o certificación ISO. Documentación referida a procesos de mejora derivados de la evaluación o certificación ISO (priorización, planes de mejora, seguimiento y revisión de los mismos).

i) Documentación referida a la participación de la biblioteca en proyectos de innovación (sean estos internos a la biblioteca, relacionados con otras unidades de la Universidad o externos). Documentación referida para actuaciones cooperativas interbibliotecarias (asociaciones y consorcios). Relación de publicaciones y actividades docentes y públicas del personal de la biblioteca.

A.3.6. Si la documentación aportada fuera incompleta o no reuniese los requisitos exigidos en la presente resolución, el solicitante será requerido para que, en el plazo de 10 días, complete la documentación o subsane la falta, con advertencia de que, si no lo hiciese, se le tendrá por desistido de su petición, en los términos previstos en el art. 71.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

A.4. Evaluación y selección

A.4.1. La evaluación de las solicitudes presentadas para la obtención del Certificado de Calidad será efectuada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, de conformidad con los criterios señalados a continuación:

1. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS

- 1.1. Recursos: financieros, bibliográficos, espacio físico, etcétera.
- 1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.
- 1.3. Grado de satisfacción de los usuarios.

2. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS

- 2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución.
- 2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios: biblioteca/docencia; biblioteca/investigación.
- 2.3. Gestión, organización y procesos.
- 2.4. Política de personal: capacitación, formación promoción, etcétera.

3. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

- 3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.
- 3.2. Criterios referidos a la participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.

A.4.2. La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación hará público el procedimiento de aplicación de los criterios e indicadores a través de su página web al menos dos meses antes de la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

A.4.3. La ANECA designará un Comité de Evaluación integrado por miembros de reconocido prestigio de la comunidad universitaria. Los evaluadores deberán abstenerse de participar en la valoración de los servicios de biblioteca de la Universidad a la que pertenezcan. El proceso de evaluación se realizará tomando en cuenta exclusivamente la documentación incluida en la solicitud.

A.4.4. El Comité de Evaluación, en base a los informes de evaluación de cada solicitud, evaluará cada solicitud, de acuerdo con el baremo que se establece en la base siguiente, y elaborará un informe global por cada solicitud.

A.4.5. Cada uno de los criterios se calificará, según proceda, como excelente (100 % de la calificación), bueno (75 % de la calificación), regular (50 % de la calificación), o deficiente (25 % de la calificación), teniendo la siguiente ponderación en la calificación global:

- Criterios del apartado 1: 1.1, 10%; 1.2, 15%; 1.3, 10%
- Criterios del apartado 2: 2.1, 10%; 2.2, 5%; 2.3, 10%, 2.4, 10%
- Criterios del apartado 3: 3.1, 20%; 3.2, 10%

A.4.6. En este procedimiento, se elaborará una evaluación provisional, que la ANECA comunicará al responsable de cada servicio de biblioteca, a los efectos de que, en un plazo máximo de diez días, comuniquen a la ANECA las disconformidades, si las hubiera, con las evaluaciones realizadas, aportando las evidencias o documentación que a tal efecto consideren pertinentes.

A.4.7. Una vez finalizado el proceso de evaluación, la ANECA elevará a la Dirección General de Universidades una relación de solicitudes evaluadas por orden de calificación, junto con los informes individualizados de evaluación.

A.4.8. La calificación de cada solicitud en los diferentes criterios, así como el informe global individualizado, tienen el carácter de informes preceptivos no vinculantes.

A.5. Resolución

A.5.1 La resolución de la convocatoria por la que se otorguen los Certificados de Calidad se efectuará por la Directora General de Universidades antes del 15 de marzo de 2005, sobre la base de la propuesta de resolución, en la que se expondrán motivadamente los criterios considerados para la concesión de los Certificados.

A.5.2. Una vez resuelta la convocatoria, en el plazo de diez días, la Dirección General de Universidades remitirá a las Universidades solicitantes una copia de los informes individualizados que les afecten.

A.5.3. Contra dicha resolución, que se publicará en el Boletín Oficial del Estado, cabe interponer en el plazo de un mes recurso potestativo de reposición. Asimismo, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la fecha de su publicación. Dicho recurso no podrá ser interpuesto hasta que el anterior recurso potestativo de reposición sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta.

A.5.4. El no ajustarse a los términos de la convocatoria, así como la ocultación de datos, su alteración o cualquier manipulación de la información solicitada, será causa de desestimación de la propuesta.

A.5.5. Las solicitudes desestimadas podrán ser recuperadas por los solicitantes dentro de los tres meses siguientes a la publicación de la resolución en el "Boletín Oficial del Estado". Pasado dicho plazo, las solicitudes no reclamadas serán destruidas.

A.6. Validez del Certificado de Calidad de los Servicios de biblioteca

A.6.1. A partir de la fecha de resolución, los Certificados de Calidad concedidos tendrán validez para los cursos académicos 2004-2005, 2005-2006 y 2006-2007.

A.6.2. La obtención del Certificado de Calidad, será requisito indispensable para la concesión de subvenciones para la financiación de propuestas de mejora de los servicios de biblioteca de las universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro.

A.6.3. Los Certificados de Calidad otorgados de conformidad con la convocatoria correspondiente al curso académico 2003-2004, tendrán validez para los cursos 2004-2005 y 2005-2006.

ANEXO B

SUBVENCIONES

B.1. Condiciones de participación

B.1.1. Podrán participar las Universidades españolas públicas y privadas sin ánimo de lucro que hayan obtenido el Certificado de Calidad en esta y en la anterior convocatoria, y que presenten solicitudes que recojan propuestas de actualización y mejora de sus servicios de biblioteca, tanto en sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

B.1.2. Cada Universidad podrá presentar una única propuesta propia, y participar en una sola de carácter interuniversitario.

B.1.3. Las subvenciones se destinarán a proyectos de mejora de los servicios bibliotecarios que sirvan para afrontar el nuevo modelo de biblioteca como centro de recursos para el apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación, fomentar la innovación en servicios y reforzar la cooperación bibliotecaria.

B.1.4. El importe máximo de las subvenciones se determinará, en función de las disponibilidades presupuestarias, no pudiendo superar en ningún caso el 50 % del coste total de las actuaciones de mejora propuestas, con un máximo de 100.000 €.

B.1.5. Las subvenciones no podrán destinarse a completar las retribuciones del personal fijo vinculado estatutaria o contractualmente con las universidades. De igual modo, las subvenciones no podrán destinarse a la construcción de edificios ni a obras de infraestructura. La adquisición de mobiliario o material de uso exclusivamente administrativo tampoco podrá ser financiado con las subvenciones de esta convocatoria.

B.1.6. Estas subvenciones serán compatibles con otras, cualesquiera que sea su naturaleza y la entidad que las conceda, siempre que conjuntamente no superen el coste total de la propuesta presentada.

La Universidad solicitante deberá declarar las subvenciones que haya obtenido o solicitado para la misma acción, tanto al iniciarse el expediente como en cualquier momento en que ello se produzca y aceptará las eventuales minoraciones aplicables para el cumplimiento de lo anteriormente indicado.

B.1.7. No podrán ser beneficiarias de las subvenciones convocadas las Universidades españolas que se encuentren en alguna de las situaciones enumeradas en los apartados 2 y 3 del artículo 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

B.2. Formalización de solicitudes y plazo de presentación

B.2.1. Las solicitudes se ajustarán al modelo normalizado, estarán dirigidas a la Directora General de Universidades y serán suscritas por el representante legal de la Universidad solicitante.

B.2.2. Los impresos de solicitud se podrán obtener en la siguiente dirección de Internet: <http://www.univ.mecd.es> y en las dependencias de la Dirección General de Universidades (c/Serrano,150, 28071 Madrid).

B.2.3. Las solicitudes se presentarán directamente en el Registro de la Dirección General de Universidades (c/ Serrano nº 150, 28071 Madrid), o por cualquiera de los procedimientos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo de un mes desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de la resolución por la que se conceda el Certificado de Calidad de los Servicios de Bibliotecas.

B.3. Instrucción y tramitación del procedimiento

Corresponde a la Subdirección General de Formación y Movilidad en posgrado y posdoctorado, la instrucción del procedimiento. De igual modo corresponde a la mencionada Subdirección General la elaboración de la propuesta de concesión.

B.4. Evaluación y selección

B.4.1. La evaluación de las propuestas de subvenciones será efectuada por una Comisión de Selección designada por la Directora General de Universidades.

B.4.2. La Comisión de Selección estará presidida por la Directora General de Universidades o por la persona en quien delegue.

B.4.3. La propuesta de concesión de subvenciones será formulada de conformidad con los siguientes criterios:

- a) Adecuación de la solicitud a los objetivos de la convocatoria.
- b) Adecuación de los recursos solicitados a los objetivos propuestos.
- c) Cofinanciación por parte de la Universidad solicitante o de otras entidades públicas y privadas.
- d) Viabilidad y desarrollo futuro del proyecto de mejora. Compromiso de la Universidad para continuar las actividades que se inicien.

B.4.4. La selección se realizará en concurrencia competitiva y tomando en cuenta exclusivamente la documentación aportada en la solicitud, por lo que se prescindirá del trámite de audiencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84.4. de la Ley 30/1982, de 6 de noviembre.

B.5. Resolución

B.5.1. La Directora General de Universidades, en aplicación de los criterios establecidos en la presente convocatoria y demás disposiciones concordantes, resolverá la convocatoria antes del 15 de julio de 2005.

B.5.2. Contra la resolución por la que se otorguen subvenciones, que se publicará en el Boletín Oficial del Estado, cabe interponer en el plazo de un mes recurso potestativo de reposición. Asimismo, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la

fecha de su publicación. Dicho recurso no podrá ser interpuesto hasta que el anterior recurso potestativo de reposición sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta.

B.6. Pago de las subvenciones

B.6.1. El importe de las subvenciones se librará a favor de las Universidades responsables de las propuestas, para la inclusión en sus Presupuestos.

B.6.2. Las Universidades, en cuanto que entidades beneficiarias de las subvenciones, remitirán a la Dirección General de Universidades la certificación de la incorporación de los importes de las mismas a la contabilidad del centro. Las referidas entidades deberán justificar la ayuda recibida de conformidad con lo dispuesto en los artículos 81 y 82 de la Ley General Presupuestaria y demás legislación aplicable.

B.6.3. Las Universidades beneficiarias estarán obligados a someterse a las actuaciones de comprobación y control financiero que puedan realizar los órganos competentes, aportando cuanta información les sea requerida en el ejercicio de estas actuaciones.

B.6.4. Las entidades beneficiarias deberán acreditar estar al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social antes de percibir la ayuda.

B.7. Seguimiento

B.7.1. El seguimiento de las subvenciones concedidas es competencia de la Dirección General de Universidades, que establecerá los procedimientos adecuados para ello y podrá solicitar a las universidades la información complementaria que se considere necesaria para este fin.

B.7.2. Si se apreciase el incumplimiento de los objetivos inicialmente previstos, podrán proponerse las acciones legales que procedan, incluido el reintegro total o parcial de los fondos percibidos.

B.7.3. El plazo de ejecución del proyecto será de un año a partir del momento de la incorporación de la subvención a los presupuestos de la Universidad. El plazo para la justificación final de las subvenciones será de tres meses partir de la finalización del plazo de ejecución; para dicha justificación se presentará una memoria de las actividades desarrolladas.

B.7.4. Las universidades complementarán la justificación mediante un informe de evaluación del proyecto llevado a cabo por sus propios servicios.