



uma

**PLAN
OPERATIVO ANUAL
DE LA
BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA**

ANUALIDAD 2009

Edición ampliada con objetivos
derivados de la aplicación de
la Carta de Servicios y de
las encuestas de
percepción de usuarios y personal



Coordinación de Bibliotecas de Área
Málaga, abril de 2009

Plan Operativo Anual de la Biblioteca Universitaria 2009

El *Plan Operativo Anual 2009* se caracteriza por estar basado en el *Plan Operativo de la Biblioteca Universitaria: objetivos estratégicos (2007-2010)*, que viene a ser el plan estratégico de la Biblioteca, en el contexto del Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

En el presente Plan se consolida la participación como forma de trabajo en su elaboración, al solicitar el Coordinador de Bibliotecas de Área a los Grupos de Mejora y a las Direcciones de Bibliotecas de centro y Servicios Generales la aportación de sus propuestas de objetivos.

El trabajo final de análisis y síntesis de objetivos se llevó a cabo en el Grupo de Mejora de Planificación Estratégica de la Biblioteca y el documento final se revisó por los miembros de la Junta Técnica.

Como venía siendo una constante en los planes anuales anteriores, el marco de referencia se completa con los principios del proceso de convergencia al espacio europeo de enseñanza superior en el que está inmersa la Universidad, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como los nuevos paradigmas de la gestión de la calidad, con los documentos de *Acuerdo y Pacto para el Complemento de Productividad y Mejora de los Servicios*, como principales referentes para éste último aspecto.

Es propósito del presente Plan es contribuir a la consecución de los objetivos generales de la Universidad en el cumplimiento de sus funciones, desde una perspectiva de la mejora continua y búsqueda de la excelencia, y con una plena orientación al usuario.

NOTA A LA EDICIÓN AMPLIADA: debido a la obtención de la percepción de los principales grupos de interés de la Biblioteca Universitaria a través de encuestas, es necesario ampliar los objetivos para 2009, donde se plasmen las acciones necesarias para cumplir con las expectativas y necesidades de las personas usuarias y del personal de la Biblioteca Universitaria. Para su mejor identificación, se incluyen al final, a modo de anexos.

MISIÓN DE LA BIBLIOTECA

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

La Biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

VISIÓN DE LA BIBLIOTECA

La BUMA debe ayudar a que la UMA avance hacia la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo de sus actividades, y adquiera una posición de liderazgo en el conjunto de las Instituciones de investigación y enseñanza superior.

En concreto la BUMA abordará la transformación de sus servicios para satisfacer las necesidades y nuevos modelos del Espacio Europeo de Educación Superior. En este sentido, la Biblioteca contribuirá a que el conocimiento que la Universidad genera revierta de forma activa en la sociedad, a fin de formar personas responsables y libres, solidarias con los problemas sociales y comprometidas con una idea de progreso basada en la libertad, la justicia y la tolerancia

AREAS ESTRATEGICAS

Definidos los criterios, se relacionan a continuación las líneas estratégicas del Plan:

AREA 1. AGENTES FACILITADORES

LINEA 1. Calidad, organización de la Biblioteca y su integración en la Universidad

LINEA 2. Personal.

LINEA 3. Gestión de la colección.

LINEA 4. Innovaciones tecnológicas.

LINEA 5. Instalaciones y equipamientos.

LÍNEA 6: Alianzas

LÍNEA 7: Procesos



AREA 2. RESULTADOS.

LINEA 8: Servicios al usuario

LÍNEA 9: Sociedad.



El Plan Operativo está totalmente orientado hacia el usuario, independientemente de que las líneas estratégicas estén adscritas a un área u otra.

La línea de personal debe entenderse que se integra en ambas áreas, ya que sus objetivos se refieren tanto a gestión como a resultados.

Siglas empleadas en los objetivos estratégicos:

CB: Comisión de Biblioteca (se contemplaría en el Reglamento de Biblioteca).

CG: Consejo de Gobierno.

CS: Consejo Social.

DDD: Decanos, Directores de Centros y de Departamentos.

DSCPE: Dirección de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica.

EDB: Equipo de Dirección de la Biblioteca.

EG: Equipo de Gobierno.

VRRHH: Vicegerencia de Recursos Humanos.

LINEA 1: Calidad, organización de la Biblioteca y su integración en la Universidad

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
1.1	<p>Aprobación y aplicación del Plan Operativo de la Biblioteca como referente en la búsqueda de la excelencia del servicio y apoyo a la mejora de la Universidad y a la sociedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar el Plan 2007-2010, para adaptarlo al nuevo Plan Estratégico de la Universidad ▪ Aplicar el Plan Operativo 2009 como forma de asentar como metodología de trabajo la planificación por objetivos 	ALTA	EG, CG, EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • % objetivos conseguidos del Plan Operativo 2009 	•	•
1.2	<p>Consolidación de los procesos de evaluación de la calidad y apuesta por la excelencia de la Biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar en procesos de certificación y premios de la calidad 	ALTA	EDB, Vic. Innovación, Vic. Calidad, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participaciones 	•	•
1.3	<p>Aprobación y aplicación del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobación del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria 	ALTA	EG, CG, EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del • Publicación del Reglamento 	•	•
1.4	<p>Regulación de los órganos colectivos de la Biblioteca: Comisión de Biblioteca universitaria y comisiones de biblioteca de centro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover reuniones en centros 	ALTA	CG, EG, EDB, Personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los centros • N° de reuniones 	•	
1.5	<p>Fomentar la participación de la plantilla en la planificación de la Biblioteca a través de Grupos de trabajo transversales, para el aseguramiento de la calidad de los procesos y los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reactivar los grupos 	ALTA	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • N° de reuniones 		•
1.6	<p>Adaptar la estructura, organización, planificación y servicios de la Biblioteca a los requerimientos actuales, principalmente derivados del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, plasmándolo en la reglamentación, en la RPT, en la definición de funciones de los puestos, en los cuadros de mando, en el mapa de procesos, en los manuales de procedimientos y en la carta de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio del coste medio por gastos de funcionamiento del 	ALTA	VRRHH, EDB El estudio el Grupo PRINTER	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no 	•	

	servicio de P.I. <ul style="list-style-type: none"> Establecer Política de gestión y administración de los excedentes económicos del ejercicio 					
1.7	Consolidación del Plan para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia.	MEDIA	EDB	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta 	•	•
	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas y entrevistas con los grupos de interés de la BUMA. 	ALTA	EDB	Sí/No		•
	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas sobre uso y satisfacción. <ul style="list-style-type: none"> Encuesta a usuarios UMA 	ALTA	EDB	•	•	•
	<ul style="list-style-type: none"> Análisis cuantitativo a través de datos estadísticos, indicadores y estándares. 	MEDIA	EDB	Sí/No		•
1.8	Colaboración con otros servicios, departamentos, etc. de la Universidad de Málaga directamente relacionados con las líneas estratégicas del presente Plan.	ALTA	EDB,	<ul style="list-style-type: none"> Nº colaboraciones 	•	•
1.9	Mejorar las herramientas de comunicación interna entre los distintos servicios y órganos internos de la UMA que faciliten el acceso a los datos económicos, etc. generados por los servicios de la biblioteca. <ul style="list-style-type: none"> Establecer con Gerencia los procesos de la gestión económica en todos sus aspectos. 	MEDIA	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Nº de acciones 	•	•

LINEA 2: Personal

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
2.1	<p>Abrir los cauces para favorecer la participación en la planificación de la formación específica en Biblioteconomía y Documentación a incluir en el Plan de la Universidad, y apoyar la formación continua mediante la organización de cursos presenciales, asistencia a cursos externos y formación virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cursos sobre la biblioteca 2.0 para todo el personal de biblioteca. ▪ Favorecer visitas institucionales a Bibliotecas de otras instituciones a fin de compartir experiencias y conocimientos. ▪ Formación del personal contratado para atender las Bibliotecas, en periodos de exámenes ▪ Ofrecer al Gabinete de Formación la realización, por parte del PAS de la UMA, de cursos virtuales sobre acceso y uso de recursos de la biblioteca. 	ALTA	EDB, Personal y Gabinete de Formación. Coordinador para ofrecimiento cursos virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí / No 	•	•
2.2	<p>Contemplar en el Plan de comunicación, en lo referente a la interna, la creación de un procedimiento de control de quejas, sugerencias y reconocimientos, así como potenciar el procedimiento de reuniones periódicas para transmitir de primera mano la política, la estrategia y los objetivos a toda la plantilla.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones en bibliotecas de centros. ▪ Estudiar la utilización de la herramienta de foros del Campus Virtual, para el personal de la BUMA, como medio de potenciar la comunicación horizontal. 	ALTA	EDB Grupo Hermes para el estudio del Foro	<ul style="list-style-type: none"> • N° reuniones / n° centros y ser. gales. * 3 • N° de comunicados 	•	•
2.3	<p>Completar íntegramente la RPT del servicio, y abordar su revisión y puesta al día periódica, considerando la promoción en la misma y en el Plan de la Universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotar las plazas necesarias y cubrir bajas. • Aprobar la RPT contemplando todas las necesidades incluidas en el Documento de Análisis de la Biblioteca 	ALTA	VRRHH, EDB, Vicerrectorado Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Plazas aprobadas / plazas previstas 	•	• PENDIENTE

2.4	<p>La elaboración de normativas o manuales de procedimiento que regulen de forma documentada la planificación y estrategias en materia de personal, su participación en los diferentes ámbitos, así como sus incentivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del catálogo de competencias de los puestos de trabajo del personal de la biblioteca. 	ALTA	CG, EG, EDB, Personal Grupo de Planificación Estratégica	SI/NO	•	
2.5	<p>La evaluación continuada que facilite la gestión y el análisis de los Recursos Humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos, las capacidades del personal en relación con las funciones asignadas, la medición de “cargas de trabajo” para equilibrar la asignación de tareas, los niveles de satisfacción del personal, los parámetros del personal y el grado de comunicación en las unidades de trabajo y la eficacia en la delegación de funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un estudio de los puestos de trabajo de la biblioteca analizando las capacidades, habilidades, responsabilidades y cargas de trabajo de cada puesto. ▪ Realizar un estudio para la motivación e integración del personal. 	ALTA	EDB, Grupo de Planificación Estratégica.	• Sí/no	•	•
2.6	Realizar actuaciones sobre prevención de riesgos laborales		EDB, Servicio Prevención	• N° de acciones	•	•

LINEA 3: Gestión de la colección

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO	
3.1	Plan de gestión y desarrollo de la colección <ul style="list-style-type: none"> Plan de gestión de duplicados 	ALTA	Grupo GesCol	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO 	•	•	•
3.2	Mejorar la gestión de compra de monografías a través de ofertas centralizadas de adquisiciones.	ALTA	EDB,	<ul style="list-style-type: none"> Nº de acciones 	•	•	•
3.3	Ampliar el presupuesto de adquisiciones determinando una partida del mismo para manuales y bibliografía básica. <ul style="list-style-type: none"> Realizar un estudio de la colección para detectar las carencias en la bibliografía recomendada 	ALTA	EG, EDB, Grupo GesCol	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO 	•	•	•
3.4	Centralizar las colecciones dispersas por los Departamentos a fin de mejorar el acceso a la información.	MEDIA	EDB, VIC. INNOVACIÓN, DDD	<ul style="list-style-type: none"> Porcentajes de fondos centralizados 	•	•	•
3.5	Homogeneizar los criterios de gestión de las colecciones mediante la elaboración de un manual de procedimiento único. <ul style="list-style-type: none"> Ver 7.4 				•	•	•
3.6	Creación de una amplia colección digital que responda a las necesidades derivadas de la futura implantación del espacio europeo de educación superior. <ul style="list-style-type: none"> Poner en marcha el Repositorio institucional 	MEDIA	EDB,	<ul style="list-style-type: none"> Nº acciones 	•	•	•
3.7	Potenciar a través de las nuevas tecnologías la difusión de la colección				•	• Objetivo cumplido a través de Alertas	•
3.8	Incrementar las colecciones retrospectivas y establecer una política de captación de donaciones bibliográficas para enriquecer nuestro patrimonio. <ul style="list-style-type: none"> Establecer criterios y procedimientos para la aceptación de donaciones 	BAJA	EDB, Grupo GEsCol	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO 	•	•	•

3.9	<p>Estudio y valoración de las colecciones de valor patrimonial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de las colecciones de mayor valor patrimonial 	BAJA	EDB		<ul style="list-style-type: none"> • N° de documentos digitalizados 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % 	•	•
3.10	<p>Elaboración de un plan de preservación y conservación y/ o regular con carácter general la evaluación. Elaborar normativa de expurgo de la colección.</p>	BAJA	EDB, Grupo Gescol		<ul style="list-style-type: none"> • SI/NO 	•	•	•
3.11	<p>Fomentar ediciones de catálogos temáticos de nuestro fondo bibliográfico, tanto en forma impresa como digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edición de un catálogo sobre la exposición a realizar. • Realización de un catálogo de cine y otro de prensa. 	MEDIA	Grupo de Biblioteca y Sociedad y Biblioteca General. Biblioteca de Comunicación para el de Cine y prensa.		<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no 	•	•	•
3.12	<p>Informar al usuario sobre las condiciones de uso de recursos informativos electrónicos, así como aplicaciones de la propiedad intelectual en la Biblioteca (en registros del OPAC).</p>		Sección Adquisiciones		<ul style="list-style-type: none"> • Si /no 	•	•	•
3.13	<p>Estudiar las colecciones con problemas de accesibilidad física y arbitrar medidas para hacerlas accesibles.</p>		Grupo de Gestión de la Colección		<ul style="list-style-type: none"> • Sí/ no 	•	•	•

LINEA 4: Innovaciones tecnológicas

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
4.1	Afianzar y mejorar la estructura de instalaciones y servicios ofrecidos a través de las TIC, acordes con el resto de los servicios de la Universidad.	ALTA	EDB, Gerencia EDB/SCI	<ul style="list-style-type: none"> Nº Acciones 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> PENDIENTE
4.2	Potenciar e incrementar el acceso a la Biblioteca Digital evaluando de forma continuada el impacto y los resultados de esta inversión. <ul style="list-style-type: none"> 	ALTA	EDB	<ul style="list-style-type: none"> Nº de acciones 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
4.4	Avanzar en la implementación de las aplicaciones y utilidades del SIGB para mejorar la administración y servicios de la biblioteca.	ALTA	EDB	<ul style="list-style-type: none"> Nº de acciones 	<ul style="list-style-type: none"> 	
4.5	Difusión de los servicios a través de la web, aplicando las tecnologías que favorezcan y potencien la educación a distancia (e-learning). <ul style="list-style-type: none"> Instalación de formularios web para el servicio de préstamo intercampus 	ALTA	EDB	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> 	
4.6	Establecer nuevos canales de comunicación tanto interna como externa a través de los recursos que nos posibilitan las TIC. <ul style="list-style-type: none"> Estudio de aplicación Question Point 	MEDIA	EDB, Sección de Información y Referencia	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">

LINEA 5: Instalaciones y equipamiento

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
5.1	<p>Realización de un plan de ampliación y mejora de instalaciones y equipamiento adecuándolos a las necesidades espaciales destinadas al personal y al usuario, para que reúna las garantías de salud e higiene laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destinar espacios para trabajo en Grupo • Realizar las reformas necesarias de ampliación y mejora de espacios e instalaciones 	ALTA	EDB, Vic. Innovación, Vicerrectorado de Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> • N° de puestos de trabajo 	•	
5.2	<p>Mejora y adaptación de los edificios y equipamientos adaptándolos a las necesidades de los discapacitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe con servicios especiales adaptados a personas con discapacidad. • Elaboración de un protocolo y normativa específica de atención a discapacitados común a todas las bibliotecas de la UMA. 	MEDIA	Grupo Biblioteca y Sociedad, SEPRUMA	<ul style="list-style-type: none"> • SI /NO 	•	•
5.3	<p>Dotación de ordenadores para uso de la plantilla y uso público, contemplando la renovación constante de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación de equipos • Ampliación de portátiles para uso público • Instalación de programas informáticos relacionados con la docencia en ETU, según necesidades 	ALTA	EDB, Gerencia. EG, VIC. INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • N° de equipos renovados y adquiridos 	•	•

5.4	Dotación, mejora y mantenimiento de los equipos de reproducción (escáneres, impresoras, grabadoras de CD, DVD, máquinas fotocopadoras, etc.) tanto para el trabajo técnico interno como para uso externo. <ul style="list-style-type: none"> • Ver 5.3 • Reposición de máquinas fotocopadoras (Servicio de Hemeroteca). 	ALTA	EG, EDB, Gerencia	• SI/NO	•	•
5.5	Incremento del presupuesto centralizado, adecuado para mejorar las instalaciones y el equipamiento.	ALTA	EG, EDB, Gerencia	• SI/NO	•	•
5.6	Participación y planificación de la Biblioteca en las contrataciones referidas a equipamientos e instalaciones.	ALTA	EDB, Gerencia	• SI/NO	•	•
5.7	Renovación de antihurtos	ALTA	Gerencia	• SI/NO	•	•
5.8	Recuperación de instalaciones del Edificio de Biblioteca General para uso bibliotecario.	MEDIA	EG, EDB	• SI/NO	•	•
5.9	Participación de la biblioteca universitaria en el proceso de adjudicación de obras/diseño de edificios para que puedan tenerse en cuenta las necesidades y peculiaridades del servicio.	ALTA	EDB	•	•	•
5.10	Racionalizar los espacios existentes para una mayor eficacia en su utilización: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y completar la instalación de <i>compactus</i> en los depósitos de la BUMA 	ALTA	EDB, Vicerrectorado de Infraestructuras	• SI/NO	•	•

LÍNEA 6: Alianzas

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACION	ESTADO
6.1	<p>Mantener y potenciar las alianzas externas con entidades profesionales, educativas y/o culturales, establecidas en el ámbito local, regional y nacional, así como crear nuevas alianzas en ámbitos geográficos más amplios: Sudamérica y Europa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar propuestas de participación en Proyectos Europeos ▪ Participación en el proyecto de circulación del CBUA. Evaluación del proyecto. ▪ Ampliación de la participación en proyectos de catálogos colectivos. ▪ Organización de Jornadas de REBIUN ▪ Estudiar la posibilidad de colaborar con Obras Sociales de Cajas y Bancos 	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo PRINTER • EDB 	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no • N° de proyectos en los que se participa 	•	
6.2	<p>Fomentar la cooperación en otros aspectos dirigidos a la gestión interna, la formación del personal, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver 2.1 		•	•	•	

LÍNEA 7: Procesos

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO		
7.1	Definir indicadores que identifiquen la evolución de los procesos y su impacto en el cliente. <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una base de datos para recogida y análisis de indicadores. 	MEDIA	EDB, Departamento de Lenguajes y CC de la Computación	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO 	•	•	•	•
7.2	Implicar transversalmente a toda la plantilla y a miembros de la comunidad de usuarios en la definición y elaboración de los manuales, que permita atender y recoger directamente sus sugerencias y expectativas. <ul style="list-style-type: none"> Ver 1.7.1 				•	•	•	•
7.3	Elaborar y/o revisar los manuales de procedimiento existentes, de los procesos necesarios para ofrecer los servicios de la BUMA, asegurando la calidad de los mismos. <ul style="list-style-type: none"> Elaborar los manuales de procedimiento pendientes y revisar los existentes. Revisar los planes específicos (FORUS, Hermes, etc.) Elaborar normativa de P.I. 	MEDIA	EDB, Grupos de Mejora Grupo PRINTER	<ul style="list-style-type: none"> Nº manuales / nº total de procesos Sí/no 	•	•	•	•

LINEA 8: Servicios al usuario

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO	
8.1	Homogeneizar la oferta de servicios en todos los puntos de atención de la Biblioteca universitaria, tanto en cuanto a la tipología, como en lo relativo a las condiciones de acceso y uso. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudio de la puesta en marcha del servicio de atención on-line y teléfono único ▪ Estudio de viabilidad para la contratación del servicio British Library 24 horas 	ALTA	EDB Sección P.I. Grupo PRINTER	• Sí/no	•	•	•
8.2	Creación e implementación de herramientas que permitan mejorar el acceso a las colecciones digitales. <ul style="list-style-type: none"> • Software para el Catálogo de la Producción Científica de la UMA • 	ALTA	EDB	• Nº de acciones	•	•	•
8.3	Plan de marketing para favorecer un mejor conocimiento de los servicios y productos de la Biblioteca. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difusión del nuevo Reglamento, una vez aprobado (ver 1.3). ▪ Elaboración de un vídeo de la Biblioteca y empleo del mismo en las sesiones de formación 	MEDIA	EDB, DDD, Personal	• Sí/no	•		•
8.4	Elaborar y poner en práctica el Plan de formación de usuarios, donde se contemplen todas las posibilidades y acciones necesarias a emprender. Se le prestará especial atención al E-learning por las posibilidades que ofrece. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extender las Jornadas de Bienvenida a todos los centros 	ALTA	EDB,	• Sí/no	•	•	•
8.5	Elaboración de la carta de servicios, donde se especifiquen los compromisos de calidad que la Biblioteca asume. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento y revisión de la Carta de Servicios 	ALTA	EDB	• SI/NO	•	•	•
8.6	Aplicar un Plan de comunicación que permita difundir los avances de la Biblioteca a todos los miembros de la comunidad universitaria, a otras instituciones y a la sociedad, a la vez que facilite que ellos se puedan dirigir a la Biblioteca empleando	ALTA	EDB, Personal	• SI/NO	•	•	•

	cualquier medio a su alcance.						
8.7	Ampliar el número de puestos de lectura y adaptación de las salas de uso público a las nuevas necesidades derivadas del aprendizaje. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver 5.1 			•	•	•	•
8.8	Ampliar horarios. <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la posibilidad de ampliar los horarios, con personal contratado al efecto. • Habilitar nuevas salas de estudio 	MEDIA	EG, EDB, VIC. INNOVACIÓN, VRRRHH, Gerencia	• N° de horas medias de apertura semanal	•	•	•

LÍNEA 9: Sociedad

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO		
9.1	<p>Desarrollar una política de marketing de servicios dirigida a la sociedad en general que fomente la presencia de la biblioteca en los medios y la percepción social de la UMA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciar la publicación de una revista digital de la Biblioteca Universitaria 	MEDIA	Grupo Hermes, Grupo Biblioteca y Sociedad	•	•	•	•	•
9.2	<p>Ofrecer servicios de formación a colectivos sociales interesados en temas relacionados con la biblioteca y las NTI.</p>	ALTA	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • N° de acciones • 	•	•	•	•
9.3	<p>Organizar actividades de extensión bibliotecaria: exposiciones, jornadas... y/o colaborar en publicaciones o asociaciones profesionales, culturales, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Celebración de una exposición sobre Grice Hutchinson ▪ Realización de una actividad cultural en fechas significativas: Día del Libro, Feria del libro etc. ▪ Recopilación y difusión de recursos bibliográficos de contenido social. Por ejemplo: igualdad, medio ambiente, protección al menor, tercer mundo, etc. ▪ Donación de obras duplicadas y ediciones antiguas a colectivos necesitados. 	BAJA	Grupo Biblioteca y Sociedad. Biblioteca General	• Sí/no	•	•	•	•

ANEXOS
ACCIONES INCORPORADAS TRAS LAS ENCUESTAS A LOS PRINCIPALES
GRUPOS DE INTERÉS

PLAN DE MEJORA DERIVADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Para estudiantes incidir especialmente a corto o medio plazo en:

1. La formación de usuarios (jornada de bienvenida en todas las bibliotecas, organizar sesiones dirigidas específicamente a los primeros cursos).
2. Servicio de préstamo interbibliotecario (puesta en marcha de InnReach).
3. La información que se les facilita al iniciar los estudios (vinculada a la acción nº 1, confección de guías de cada biblioteca, con un modelo común, para difusión en el centro, en Jornadas de Puertas Abiertas, etc. por parte de la Coordinación y Directores/as de biblioteca).
4. Los puestos informáticos (los Directores/as deben comunicar al Coordinador todas las necesidades -ampliación o renovación- de equipos ETUs, OPACs, portátiles u otros).
5. Las revistas electrónicas para este sector (estudio de necesidades y de oferta en el mercado por el Grupo GESCOL).
6. Los medios para presentar quejas y sugerencias (más difusión e información de las distintas opciones por parte de todo el personal de la Biblioteca Universitaria).
7. La reprografía (revisar por parte de los Directores/as de bibliotecas de centro y elaboración de informe conjunto por parte del Coordinador, que incluya las opciones de impresión en los servicios de reprografía desde los ordenadores de las bibliotecas).
8. Los plazos de préstamo (aprobación de Reglamento común por parte de la Universidad).

Para estudiantes incidir especialmente a medio o largo plazo en:

9. Las instalaciones (que la Universidad disponga espacios adicionales para el estudio en los centros con valoración más baja).
10. Colección de libros (disponer en cada biblioteca mayor presupuesto para la adquisición de libros dirigidos al estudio).
11. El préstamo (vinculada a la acción número 8).
12. Localizar información por su cuenta (relacionada con la acción nº 1; ubicar tutoriales en la Web por parte del Grupo de Formadores).
13. La accesibilidad y disponibilidad de los recursos de la biblioteca (relacionado con la acción nº 10 y nº 8).

Para tercer ciclo incidir especialmente a corto o medio plazo en:

14. El préstamo interbibliotecario (puesta en marcha de InnReach y estudiar facilidades o tarifas especiales para este segmento en el Grupo de P.I.)
15. La comunicación telemática (vinculada a la acción nº 7).
16. La formación de usuarios (mejorar la comunicación de la oferta con este sector por parte del Coordinador y de la Sección de Información y Referencia; estudiar la oferta de sesiones específicas según sus necesidades por parte del Grupo FORUS).

17. El tratamiento de quejas y sugerencias (relacionada con la acción n° 6; puntualidad a la hora de tramitar y responder a las quejas por parte de bibliotecas de centro y servicios generales).
18. La reprografía (vinculada a la acción n° 7).

Para tercer ciclo incidir especialmente a medio o largo plazo en:

19. la colección de libros (atender las desideratas recibidas en las bibliotecas de centro; estudio por parte del Grupo GESCOL sobre las necesidades específicas de este segmento).
20. localizar información por su cuenta (vinculada a las acciones n° 1 y n° 12).
21. la accesibilidad y disponibilidad de los recursos de la biblioteca (relacionado con la acción n° 10 y n° 8).

Para el PDI, al contar con la valoración expresada, incidir especialmente a medio o largo plazo en:

22. Puestos informáticos (vinculada a la acción n° 4).
23. Reprografía (vinculada a la acción n° 7).
24. La colección de materiales audiovisuales (atender las desideratas recibidas en las bibliotecas de centro; estudio por parte del Grupo GESCOL sobre las necesidades específicas de este segmento).
25. La colección de libros para la investigación (relacionada con la acción n° 25).
26. Las revistas electrónicas (relacionada con la acción n° 25).
27. La página Web (revisión más frecuente de los contenidos e incorporación de nuevos servicios por parte del Servicio de Automatización).

Para el PAS, al contar con la valoración expresada, incidir especialmente a medio o largo plazo en:

28. Puestos informáticos (vinculada a la acción n° 4).
29. Información de la biblioteca al iniciar tus trabajo (contacto del Coordinador con el Servicio de PAS para que se les facilite información al nuevo personal ingresado de los servicios bibliotecarios; alternativamente, que se le facilite al Coordinador el contacto (e-mail) para hacérsela llegar directamente).
30. Fotocopiadora y otros recursos de reprografía (vinculada a la acción n° 7).
31. Préstamo interbibliotecario (vinculada a la acción n° 14).
32. El número de puestos de lectura y/o estudio (con los nuevos edificios y nuevos centros se producirá un incremento significativo de los puestos disponibles).

Cada biblioteca de centro deberá emprender además otro tipo de acciones en función de sus resultados.

Con carácter general, el objetivo sería acortar las distancias entre la satisfacción y la importancia (sus expectativas y su satisfacción):

- Estudiantes de primer y segundo ciclos: reducir a 0,5 la diferencia en los próximos dos años.
- Estudiantes tercer ciclo: idem anterior.
- PDI: reducir a 0,25 la diferencia en los próximos dos años.
- PAS: reducir a 0,5 la diferencia el próximo año.

PLAN DE MEJORA DERIVADO DE LA ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Con carácter general se establecen las siguientes acciones de mejora, a corto plazo y con prioridad alta:

1. Mejorar en la encuesta de 2009 la valoración hasta un 3,5 (responsabilidad de todo el personal y supeditado a las siguientes acciones).
2. Propuesta de plan de promoción y plan de funcionarización (Coordinador de Bibliotecas).
3. Revisión de instalaciones destinadas al trabajo interno en aquellas bibliotecas y servicios peor valorados (por parte de los Directores/as de bibliotecas y Jefas de servicio y secciones generales, y propuesta de mejoras del Coordinador a los órganos competentes e informar al la dirección o decanato de centro correspondiente).

Con carácter más específico y a corto plazo y con prioridad alta:

4. Disponibilidad de salas de formación de usuarios (vinculada a la acción número 3).
5. Disponibilidad de salas complementarias (vinculada a la acción número 3).
6. Presupuestos para actividades profesionales (propuesta del Coordinador a los órganos competentes y realización de eventos profesionales).
7. Climatización (vinculada a la acción número 3).
8. Presupuestos para inversiones (vinculada a la acción número 3).
9. Adecuación de las funciones a desarrollar con las aptitudes personales (relacionada con la evaluación de competencias).

10. Cauces que existen para la participación de la plantilla en las cuestiones globales de la Universidad (elaborar documento informativo con los mecanismos, plazos, etc. existentes).
11. Facultar al personal para tomar decisiones, mediante delegación, y evaluar su eficacia (en el ámbito de cada biblioteca, servicio y sección general).
12. Fomentar el trabajo en equipo (en el ámbito de cada biblioteca, servicio y sección general, así como en los grupos de mejora y de trabajo específicos).
13. Reuniones periódicas de coordinación (en el ámbito de cada biblioteca, servicio y sección general, así como de la Junta Técnica).
14. Conocer las líneas de actuación anuales de la Universidad (informar de ello de forma periódica por parte del Coordinador, Directores/as de bibliotecas de centro y Jefas de Servicio y Secciones generales).

Con carácter específico, a corto o medio plazo y con prioridad media:

15. Conocer la existencia de un control y seguimiento periódico de los objetivos (por parte del Coordinador incidir en que dicho control y seguimiento se muestra en las Memorias de curso, dar a conocer los informes sobre encuestas y seguimiento de la Carta de Servicios. Cada Director de biblioteca o Jefa de servicio o sección dar a conocer a su personal el cumplimiento de los objetivos que afectan a su ámbito).

16. Implicación en las reuniones informativas y aportación de sugerencias y mejoras (es responsabilidad de cada trabajador participar activamente en los equipos de trabajo de su biblioteca o servicio, en los grupos de trabajo, en los de mejora o en las comisiones técnicas en las que participe).
17. Participación de la biblioteca en órganos de representación (incidir por parte del Coordinador en la información que se facilita sobre la participación institucional de la biblioteca en la Memoria de Cursos).
18. Repercusión del plan de formación sobre el puesto de trabajo (relacionado con la evaluación de competencias de cara a detectar necesidades formativas).
19. Consecuencias en la propia Biblioteca del plan de formación (valoración en la encuesta anual, también relacionado con la solicitud del Coordinador para que se participe con propuestas para los planes anuales de formación; vinculado también a la evaluación de competencias de cara a la formación).
20. Los mecanismos de comunicación (crear nuevos mecanismos: blog y buzón de quejas y sugerencias para el personal dirigidas al Coordinador; o mejorar los existentes: intranet).
21. Relaciones con los servicios de coordinación o generales (reuniones/visitas con Vicerrectora, Director de Secretariado y Coordinador en bibliotecas y servicios generales).
22. Adecuación y comodidad del espacio de trabajo. Habitabilidad (vinculada a la acción número 3).
23. Actualización de forma periódica las capacidades profesionales requeridas para el desempeño de funciones (relacionada con las acciones número 18 y 19).
24. Seguimiento de los procesos y establecimiento de modificaciones y mejoras (revisar durante 2009 los manuales del Mapa de Procesos, primera revisión por la persona que los redactó, revisión por grupo de mejora o servicio/sección correspondiente y nueva aprobación en Junta Técnica, con posterioridad el Coordinador los elevará al Vicerrectorado de Calidad y Vicegerencia de Organización, para cumplir con lo establecido en el Pacto por el Complemento de Productividad).
25. Presupuestos para gastos corrientes (revisión de necesidades por directores/as de bibliotecas y comunicación a Coordinador para elevar propuesta concreta a autoridades competentes en la materia).
26. Conocimiento de la existencia de un documento anual de objetivos de la Universidad (facilitar, por parte del Coordinador, información donde se encuentra el Plan Estratégico, así como los objetivos que afectan directamente a la Biblioteca).
27. Equilibrio en la asignación de cargas de trabajo (estudiar en el Grupo de Mejora de Planificación de la Biblioteca).
28. La motivación (los/as directores/as de bibliotecas de centro, jefas de servicio y sección generales y el Coordinador trabajarán para mejorar este aspecto en sus equipos de trabajo, grupos de mejora, grupos de trabajo y comisiones; proactividad por parte de todo el personal de la Biblioteca Universitaria).
29. Conocimiento de las bases datos de interés para los usuarios de tu biblioteca (vinculada con la acción número 23).
30. Normalización de los procesos (vinculada a la acción número 24).
31. La incorporación de nuevas funciones técnicas o sistemas de trabajo.
32. Grado de aprendizaje individual en los cursos que se ha asistido del plan de formación (vinculada a la acción número 18).
33. Nivel de formación en gestión de calidad (vinculada con la acción número 23).

34. Fomentar un estilo de dirección participativo (vinculada con las acciones número 11, 12 y 13).
35. Consistencia, fiabilidad y revisión de la documentación (asegurar la disponibilidad y actualización, cuando se requiera, de la documentación en la intranet y en la Web por parte del Coordinador, jefas de servicio y sección generales, secretarios/as de grupos de mejora y de trabajo y directores/as de bibliotecas en el ámbito de sus centros; también relacionada con la acción número 24).
36. Asignación de responsabilidades (relacionada con las acciones número 11 y 34).
37. Conocer los objetivos que afectan a tu puesto de trabajo (vinculada a la acción número 15).
38. Satisfacción personal (reconocimiento individual y colectivo de las buenas prácticas, por parte de directores/as de bibliotecas, jefas de servicio y sección generales, Coordinador y Vicerrectorado al que se encuentra adscrita la Biblioteca Universitaria).
39. Las acciones específicas que cada biblioteca de centro, servicio y sección general haya de poner en marcha a la vista de sus resultados particulares (cada Director/a de biblioteca de centro, Jefa de servicio, Jefa de sección y Coordinador deberá revisar los resultados de su ámbito y determinar las acciones que deberán ponerse en marcha de manera individual o con su equipo de trabajo en dicho ámbito).

INDICADORES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA ACCIONES PARA EL PLAN DE MEJORA 2009

Del análisis de los resultados obtenidos hasta 2008 en los indicadores definidos para la Biblioteca Universitaria, tanto en su Carta de Servicios como en su Mapa de Procesos, se establecen las siguientes acciones de mejora, con el objeto de conseguir los objetivos previstos.

INDICADOR	ACCIÓN
IN01-PC02-SUBPC06. PORCENTAJE DE RESPUESTAS EN EL PLAZO DE 48 HORAS (INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA)	No requiere acciones nuevas. Mantener. Recogida de muestras en diferentes periodos del año [Contemplado en Informe de Carta de Servicios]
IN02-PC02-SUBPC06. NÚMERO DE ACTUALIZACIONES EN LA WEB (NUEVAS ADQUISICIONES)	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN03-PC02-SUBPC06. NÚMERO DE ENVÍOS MASIVOS A TRAVÉS DE LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN (NUEVAS ADQUISICIONES)	Todas las bibliotecas de centro deben enviar los mensajes en los plazos establecidos [Contemplado en Informe de Carta de Servicios].
IN04-PC03-SUBPC02-P03. PORCENTAJE DEL ALUMNADO DE PRIMER CURSO AL QUE SE HA DIRIGIDO UNA JORNADA DE BIENVENIDA	Organizar jornadas en los centros que faltan con la nueva modalidad (convocadas por la propia biblioteca). [Contemplada en Plan de Mejora de Encuesta de Satisfacción] [Contemplado en Informe de Carta de Servicios].
IN05-PC01-SUBPC01-P02. PORCENTAJE DE LIBROS, REVISTAS Y BASES DE DATOS COMPRADOS QUE SON PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO EN UNA SEMANA.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN06-PC02-SUBPC04-P02. PORCENTAJE DE CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS DE FORMA INMEDIATA, CON RELACIÓN AL NÚMERO DE RESERVAS.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN07-PC02-SUBPC05-P02. PORCENTAJE DE COMUNICADOS CON UN PLAZO INFERIOR A UNA SEMANA (PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO).	Cumplir el objetivo. En épocas vacacionales contar con otro personal que ejecute esta actividad.
IN08-PC02-SUBPC03-P02. PORCENTAJE DE RECLAMACIONES GESTIONADAS CON RELACIÓN AL NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS (ACCESO A RECURSOS ELECTRÓNICOS).	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN09-PC02-SUBPC06-P01. NÚMERO DE ORDENADORES PORTÁTILES Y DE SOBREMESA DISPONIBLES.	Incrementar en 20 unidades [Contemplada en Plan de Mejora de Encuesta de Satisfacción].
IN10-PC03-SUBPC01. PORCENTAJE DE REGISTROS TRANSFERIBLES INCLUIDOS EN LOS PROYECTOS DE CATÁLOGOS COLECTIVOS.	Alcanzar 100% en Rebiun, iniciar en Dialnet y Recolecta.
IN11-PC02-SUBPC06-P01. ESTUDIANTES (3 CICLOS) POR NÚMERO DE ORDENADORES DE USO PÚBLICO.	[Vinculado a acción de Indicador IN09].
IN12-PC01-SUBPC01. GASTOS EN RECURSOS ELECTRÓNICOS SOBRE TOTAL DE GASTOS EN RECURSOS DE INFORMACIÓN.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN13-PC02-SUBPC06. TOTAL DE REVISTAS VIVAS POR INVESTIGADORES (PROFESORES + 3º CICLO).	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN14-PC01-SUBPC01. INCREMENTO ANUAL DE VOLÚMENES (MONOGRAFÍAS) POR USUARIOS POTENCIALES.	Ampliar objetivo [Ver acciones 10, 20, 25, 26 y 27 de Encuesta de Satisfacción].
IN15-PC01-SUBPC01. GASTOS EN ADQUISICIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN POR USUARIOS POTENCIALES.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN16-PC02-SUBPC04-P01. TOTAL DE PRÉSTAMOS AL AÑO POR USUARIO POTENCIAL.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN17-PC02-SUBPC05-P02. PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADOS A OTRAS BIBLIOTECAS POR TOTAL PDI.	Mejorar resultados [Ver acciones 2, 14 y 32 de Encuesta de Satisfacción].
IN18-PC02-SUBPC05. PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS SERVIDOS A OTRAS BIBLIOTECAS POR PRÉSTAMOS SOLICITADOS A OTRAS BIBLIOTECAS	Estudio por parte del Grupo PRINTER si es necesario modificar el objetivo o iniciar acciones que eleven el resultado.
IN19-PC02-SUBPC06-P01. TOTAL DE CONSULTAS A BASES DE DATOS POR TOTAL DE PDI.	Mejorar resultados [vinculado a formación de usuarios, difusión y ampliación de la colección, aspectos destacados en la Encuesta de Satisfacción]
IN20-PC02-SUBPC06. TOTAL DE REVISTAS ELECTRÓNICAS POR PDI.	Mejorar a medio o largo plazo [Vinculada a la acción 27 de la Encuesta de Satisfacción]
IN21-PC02-SUBPC06-P01. ARTÍCULOS A TEXTO COMPLETO DE REVISTAS ELECTRÓNICAS CONSULTADOS POR PDI.	Elevar objetivo a 150

IN22-PS07-SUBPS01 COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN A LA PLANTILLA DE LA BIBLIOTECA	Mejorar resultados. Potenciar su utilización por parte del Coordinador y Servicios Generales.
IN23-PC02-SUBPC01-P01. PANELES DE INFORMACIÓN, CARTELES Y RÓTULOS	Mejorar resultados. Potenciar su utilización en bibliotecas de centro.
IN24-PS07-SUBPS01-P02 NÚMERO DE REUNIONES EN CADA BIBLIOTECA O SERVICIO	Realizar en todas las bibliotecas el número de reuniones previstas con el personal [vinculada a la acción nº 13 de la Encuesta de Clima]
IN25-PS07-SUBPS01. NÚMERO DE REUNIONES DE LA JUNTA TÉCNICA	Cumplir con el objetivo.
IN26-PC02-SUBPC06-P02. PORCENTAJE DE ASIGNATURAS CON BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA EN EL CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA	Cumplir con el objetivo. Revisar todas las bibliotecas las asignaturas pendientes de bibliografía recomendada y actualizar las existentes.
IN27-PC03-SUBPC02-P04 BIBLIOTECAS DE CENTRO QUE OFRECEN FORMACIÓN PERSONALIZADA.	Todas las bibliotecas han de ofrecer formación personalizada [Contemplada con las acciones 1 y 16 de Encuesta de Satisfacción]
IN28-PC03-SUBPC02-P02. NÚMERO DE VISITAS GUIADAS A LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.	Mantener la oferta actual.
IN29-PC01-SUBPC07 DOCUMENTOS EXPURGADOS CON RELACIÓN AL TOTAL DE DOCUMENTOS POTENCIALMENTE A EXPURGAR.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN30-PC01-SUBPC06-P02. PORCENTAJE DE OBRAS RESTAURADAS Y ENCUADERNADAS DE LAS QUE PRECISAN TRATAMIENTO.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN31-PC03-SUBPC02-P01 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA FORMACIÓN BÁSICA EN LA ENCUESTA GENERAL DE LA BIBLIOTECA	[Contemplado en la Encuesta de Satisfacción].
IN32- PC01-SUBPC04. PORCENTAJE DE ENTRADAS DE RECURSOS DE INFORMACIÓN DISPONIBLES EN EL CATÁLOGO CON RESPECTO A LO ADQUIRIDO.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN33-PC03-SUBPC02-P06 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN VIRTUAL	Mejorar resultado. Revisión en Grupo de Formadores y Grupo FORUS.
IN34-PC01-SUBPC03-P01-NÚMERO DE REGISTROS IMPORTADOS DE OTROS CATÁLOGOS	Potenciar en las bibliotecas de centro el uso de otros catálogos para importar registros en el proceso de adquisiciones y catalogación. Minimizar la catalogación original.
IN35-PC01-SUBPC05. PORCENTAJE DE FALLOS EN LOS ACCESOS A RECURSOS ELECTRÓNICOS CON RESPECTO AL TOTAL DE RECURSOS COMPROBADOS	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN36-PC02-SUBPC03. PORCENTAJE DE PROPUESTAS, SUGERENCIAS Y/O QUEJAS CONTESTADAS EN EL PLAZO DE CINCO DÍAS.	Puntualidad a la hora de tramitar y responder a las quejas por parte de bibliotecas de centro y servicios generales [relacionada con la acción 17 de Encuesta de Satisfacción].
IN37-PC02-SUBPC03. PORCENTAJE DE RECLAMACIONES GESTIONADAS CON RELACIÓN AL NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN38-PC02-SUBPC03. PORCENTAJE DE ASISTENTES A LAS REUNIONES POR EL NÚMERO DE USUARIOS/AS CONVOCADOS	Potenciar el número de reuniones con usuarios.
IN39-PC02-SUBPC03. PORCENTAJE DE BIBLIOTECAS QUE LLEVAN A CABO ENTREVISTAS POR EL TOTAL DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	Realizar entrevistas a usuarios en todas las bibliotecas para obtener su percepción y determinar necesidades y expectativas.
IN40-PC01-SUBPC02. NÚMERO DE ACTUALIZACIONES EN LA WEB	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN41-PC03-SUBPC03. NÚMERO DE EXPOSICIONES EN LAS QUE SE PARTICIPA.	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN42-PC02-SUBPC02. NÚMERO DE DIAS DE APERTURA DE LA BIBLIOTECA	Modificar objetivo [solicitados por Quejas y Sugerencias]
IN43-PC02-SUBPC02. NÚMERO DE HORAS DE APERTURA SEMANAL DE LA BIBLIOTECA	Ampliar [Relacionado con IN42].
IN44-PC02-SUBPC02. NÚMERO DE ENTRADAS A LA BIBLIOTECA	No requiere acciones nuevas. Mantener.
IN45-PC02-SUBPC04-P03. TOTAL DE PRÉSTAMOS INTERCAMPUS AL AÑO POR USUARIO POTENCIAL	Reiterar el ofrecimiento del servicio en el ámbito de cada biblioteca de centro