

Documentos para la Evaluación Externa de Bibliotecas Universitarias

CONVOCATORIA 2002

PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (PACU) 2001-2006



consorcio unidad para la calidad
de las universidades andaluzas



UNIVERSIDAD
DE ALMERIA



Universidad
de Cádiz



UNIVERSIDAD DE CORDORA



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



Universidad
de Huelva



UNIVERSIDAD
DE JAEN



UNIVERSIDAD
DE MALAGA



UNIVERSIDAD
DE SEVILLA



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DE ANDALUZA



UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE



JUNTA DE ANDALUZA

PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (PACU) 2001-2006

DOCUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN EXTERNA
DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

- GUÍA PARA LA EVALUACIÓN EXTERNA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
- HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN EXTERNA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS



Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA)

Autores:

Gregorio García Reche

Cristóbal Pasadas Uruña

Miguel Duarte Barrinuevo

(Miembros Subcomité Técnico de Redacción del Manual de Evaluación de Bibliotecas Universitarias según el Modelo EFQM)

Aportaciones:

María Pinto Molina

Carmen Baena Díaz

Aurora Márquez Pérez

Encarnación Sánchez

Carmen Liñán

Francisco Herranz

(Miembros Comité Técnico)

Elaboración programa informático:

Esther Megía Serrano, Mónica de la Paz Marín, Alfonso J. López Baena, UCUA

Orientación general:

Manuel Barbancho Medina, Director de la UCUA

Documento base del trabajo:

Guía de Evaluación Externa de Titulaciones

Herramientas para la Evaluación Externa

Ambos elaborados por Manuel Barbancho Medina, Mónica de la Paz Marín y Alfonso J. López Baena partiendo de la Guía de Autoevaluación de Titulaciones del Consejo de Coordinación Universitaria (anualidad 2002 del PCU)

Edita: UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS.

© UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS.

Campus Universitario de Rabanales, Edificio Paraninfo

Carretera Madrid-Cádiz K. 396 - 14071 Córdoba

Imprime: Don Folio

Depósito Legal: CO- 380/04

ÍNDICE

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN EXTERNA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	5
HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN EXTERNA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	25

**Unidad para la Calidad
de las
Universidades Andaluzas**



**Plan Andaluz de Calidad
de las Universidades
(PACU)
2001-2006**

**Guía para la Evaluación Externa
de Bibliotecas Universitarias**

Convocatoria 2002

ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN	8
2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA	9
3. TAREAS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNA (CEE)	9
4. VISITA DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNA (CEE)	12
4.1. PLAN DE TRABAJO DE LA EVALUACIÓN EXTERNA	12
4.2. VISITA A LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EVALUADA	15
5. FORMULACIÓN DE JUICIOS DE VALOR	16
6. ELABORACION DEL INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA (IEE)	17
7. CUESTIONES DE PROCEDIMIENTO	19
8. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y VISITA DEL CEE POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD	22

El objetivo de esta guía es facilitar la preparación, coordinación y el desarrollo del proceso de evaluación externa dentro del marco del Plan Andaluz de la Calidad de las Universidades (PACU). La presente Guía de Evaluación Externa está diseñada para la evaluación de las bibliotecas universitarias.

1. INTRODUCCIÓN

En los países de nuestro entorno, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha convertido no sólo en una de las prioridades sino también en una exigencia tanto para las propias Universidades como para los Gobiernos y las Administraciones Públicas. En el marco europeo, prácticamente todos los países poseen sistemas consolidados de evaluación de sus Instituciones de Educación Superior. Las metodologías de evaluación empleadas en estos países combinan la autoevaluación (self-evaluation) con la evaluación externa (peer review) de diferentes modos.

A) AUTOEVALUACIÓN.

Proceso interno que lleva a cabo la propia institución. Es una reflexión participativa y en profundidad sobre la realidad de su institución en relación con la calidad. Dentro de este proceso, podemos distinguir:

1. Fase de recogida de información: datos de encuestas, proporcionados por las unidades técnicas de calidad de cada una de las Universidades, juicios de valor, etc.
2. Fase de reflexión/ valoración de esa información.
3. Fase de elaboración del Informe de Autoevaluación (IA).

B) EVALUACIÓN EXTERNA.

Seguidamente, la evaluación externa constituye el complemento necesario para cubrir adecuadamente los objetivos de toda evaluación institucional. Esta fase, que llevan a cabo evaluadores externos a la institución, presenta a su vez las siguientes fases:

1. Recogida de información, en la que el informe elaborado en la fase de autoevaluación (IA) es elemento esencial.
2. Fase de reflexión/valoración.
3. Elaboración del Informe de Evaluación Externa (IEE)

De esta manera, el ciclo completo cubre adecuadamente los dos objetivos fundamentales de la evaluación institucional: mejorar la calidad de la institución y rendir cuentas ante la comunidad y la sociedad del adecuado uso de los recursos asignados al cumplimiento de los fines previstos.

C) INFORME FINAL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.

El Informe Final de Evaluación (IFE) de la Biblioteca Universitaria (BU) es un documento informativo sobre el proceso de evaluación llevado a cabo en ella. En este sentido contiene una valoración del proceso de evaluación interna y de la evaluación externa, una relación de los puntos fuertes y puntos débiles en las diferentes dimensiones incluidas en la Guía de Autoevaluación y una identificación de las propuestas de mejora, es decir, de las acciones a emprender que permitan la profundización en los puntos fuertes y la resolución o mejora de los puntos débiles.

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

Objetivo general:

Formular juicios de valor sobre el diseño, la organización, el desarrollo de los procesos y los resultados de la BU, en relación con los objetivos propios de la misma, con el fin de estimar su calidad y proponer acciones de mejora. Es decir, analizar cómo una institución gestiona la calidad de su oferta de servicios de biblioteca y de recursos de información.

Objetivos específicos:

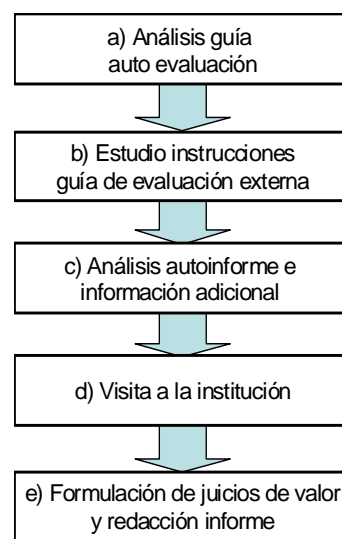
- Establecer criterios en relación con la evaluación de la calidad.
- Analizar el contenido del IA en relación con los requisitos técnicos de la Guía de Autoevaluación así como el propio proceso de autoevaluación.
- Cotejar el contenido del IA con lo manifestado por las diferentes audiencias, lo observado en la visita y la documentación adicional.
- Elaborar una opinión sobre los recursos disponibles, su organización, el funcionamiento y los resultados de la unidad evaluada.
- Proporcionar a los miembros de la BU evaluada el adecuado feed-back para que puedan reflexionar sobre su realidad desde la perspectiva de los agentes externos.
- Reflexionar y aportar propuestas de mejora.
- Elaborar un informe claro, equilibrado y constructivo acerca de la calidad de la BU, de su gestión y del proceso de autoevaluación seguido.

Para el logro de estos objetivos se requiere el análisis de las informaciones pertinentes procedentes de diversas fuentes (siendo la principal de ellas el propio IA), que faciliten al CEE soportes para poder emitir juicios de valor sobre la BU evaluada.

3. TAREAS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNA (CEE)

Desde un punto de vista práctico, las principales tareas a realizar por el citado comité son las siguientes:

- Análisis de la Guía de Autoevaluación.**
- Estudio de las instrucciones** contenidas en la presente Guía de Evaluación Externa.
- Análisis del IA y documentación adicional.** El IA constituye uno de los elementos fundamentales sobre los que se centra el trabajo del CEE. También es muy útil revisar toda la documentación adicional que la unidad evaluada puede poner a disposición del CEE.
- Visita a la BU** objeto de evaluación con el fin de efectuar observaciones *in situ* y poder realizar entrevistas a los diversos colectivos que la componen y a los que sirve.



- e) **Formulación de juicios de valor** y redacción del **IEE**. Este informe será utilizado posteriormente por las unidades evaluadas para la redacción del IFE de la BU.

Se presentan a continuación algunas de las tareas y funciones a realizar en cada una de estas fases así como el propósito fundamental que debe orientar el trabajo del CEE durante la ejecución de las mismas.

a) Análisis de la Guía de Autoevaluación.

En primer lugar, el CEE deberá describir con la máxima precisión la finalidad del proceso de autoevaluación que ha realizado la unidad objeto de evaluación. Para ello deberá conocer los objetivos y metodología del **Plan Andaluz de Calidad de las Universidades** y, de forma específica, las orientaciones de la Guía de Autoevaluación para la realización de dicho proceso. El dominio de esta guía constituye un requisito imprescindible para toda persona que forme parte de un CEE, ya que es el marco de referencia a utilizar para conocer y valorar el trabajo realizado por el Comité de Autoevaluación (CA).

El contenido de la Guía de Autoevaluación debe considerarse como un guión para la redacción de cada capítulo del IA, es decir, una recopilación ordenada de aquellas cuestiones sobre las que el CA debiera manifestarse.

b) Estudio de las instrucciones contenidas en la presente Guía de Evaluación Externa.

c) Análisis del IA de la BU.

El propósito fundamental de esta fase es estudiar el contenido del IA y del proceso de autoevaluación realizado. Para ello se analizará si ambos cumplen los requisitos metodológicos y técnicos especificados en la Guía de Autoevaluación. Previamente, desde las Unidades Técnicas de Calidad de cada una de las Universidades, se ha asegurado el cumplimiento de unos mínimos que debe reunir el autoinforme y que se encuentran recogidos en el documento "Lista de comprobación del Autoinforme" (este listado se remite junto al autoinforme a todos los miembros del CEE).

En lo que se refiere estrictamente a las valoraciones que se incluyen en el IA, se deberá distinguir entre lo que son evidencias (afirmaciones sustentadas en datos objetivos y documentos) y lo que son opiniones. Dentro de las opiniones, igualmente procede clarificar aquéllas que están consensuadas y aquéllas que sólo son sostenidas por una parte de los miembros del CA.

Como esquema general, se recomienda que al examinar el IA se preste mucha atención a si refleja el siguiente proceso de análisis:

1. Descripción de la situación actual de la BU (datos y hechos).
2. Valoración de la situación:
 - a. Positivo/negativo para cada aspecto considerado.
 - b. Razones y factores que explican y mantienen la situación.
 - c. Definición de puntos fuertes y débiles.
 - d. Distinguir en las valoraciones:
 - Las que se basan en evidencias (afirmaciones basadas en datos objetivos y documentos).
 - Las que se basan en opiniones, entre las que se debe distinguir:
 - Las consensuadas por los grupos de interés
 - Las sostenidas solo por una parte de los mismos.
3. Propuestas de mejora.
 - a. Para resolver las deficiencias y maximizar las fortalezas.
 - b. Priorización, temporalización y dirección.

- c. Seguimiento.
- 4. Aspectos contradictorios y lagunas.

Para poder llevar a cabo este análisis en profundidad, el CEE deberá disponer del IA de la unidad evaluada **un mes aproximadamente antes del período fijado para realizar la visita**. El estudio del documento debe dar lugar a una primera valoración del trabajo realizado por el CA y a una selección de los puntos o cuestiones más relevantes a observar y analizar en el transcurso de la visita y las entrevistas con las audiencias.

En este sentido, esa primera valoración del IA debe realizarse con objeto de garantizar que dicho documento cumple unos mínimos que hacen viable la visita. En el documento **Herramientas para la evaluación externa** se presenta el **modelo de evaluación previa de la BU y el IA** (este documento no coincide con la "Lista de comprobación del Autoinforme" utilizado por la Unidad Técnica de Calidad para un primer control y comentado anteriormente). Caso de que el CEE considerara que no se alcanza la valoración mínima, recomendará a la UCUA la paralización del proceso de evaluación externa.

d) Visita a la Biblioteca Universitaria

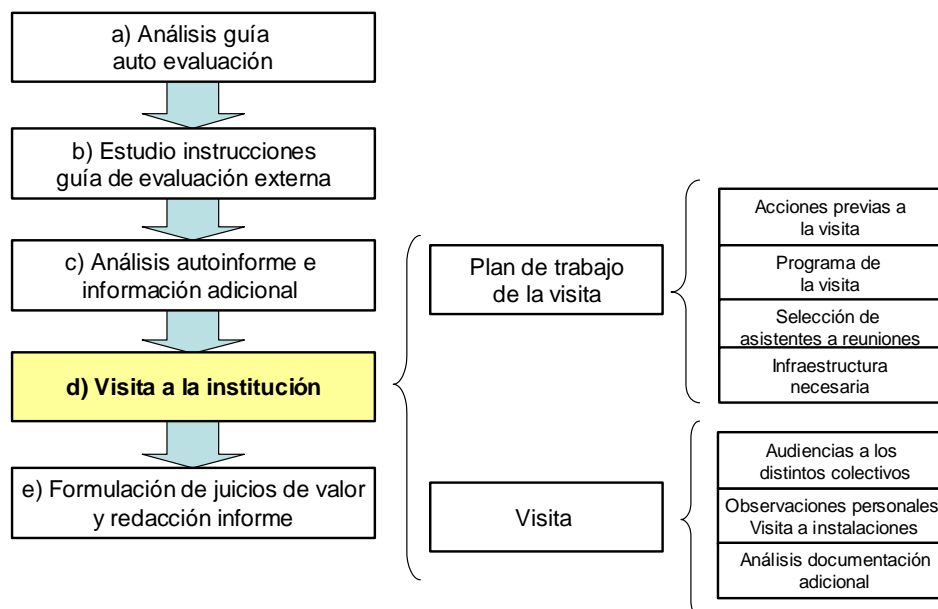
Debido a su gran importancia, este punto se trata en un apartado posterior de la presente guía (apartado 4).

e) Formulación de juicios de valor y redacción del informe externo de la Biblioteca Universitaria.

Este punto se trata de forma detallada en un apartado posterior de la presente guía (apartado 5).

4. VISITA DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNO

Se exponen en la siguiente figura los principales puntos de la visita (enmarcada dentro de las tareas a realizar por el CEE).



4.1. PLAN DE TRABAJO DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

■ Acciones previas a la visita del CEE

Para una mayor eficacia de la visita del CEE a la BU es conveniente que el Presidente del CEE pueda solicitar al CA la información complementaria que desee consultar. A tal fin, cada miembro del CEE, una vez efectuada la lectura del IA, comunicará al Presidente las ausencias documentales detectadas y que le son necesarias para conocer y comprender el IA en toda su extensión.

Así mismo, y con el objetivo de que la reunión previa del CEE sea lo más eficaz, cada miembro del CEE llevará sistematizados los siguientes aspectos:

- a) Los puntos, aspectos o información que considera confusos (errores de redacción, paginación, fuentes incompletas, etc.)
- b) Las ausencias significativas, es decir, aspectos que el CA ha pasado por alto. Es el momento de introducirlos en la "agenda" de las diferentes audiencias.
- c) Identificación de puntos "contradictorios" o "controvertidos" en los que el CA ha podido incurrir. Estos serán considerados como "aclaraciones prioritarias" en la audiencia con dicho comité.
- d) La información, desde su punto de vista, de los puntos nucleares que deberían orientar el contenido de la visita con las diferentes audiencias.
- e) Una valoración previa de la Biblioteca Universitaria a través de la información proporcionada en el IA, mediante la utilización del **modelo de evaluación previa de la BU y el IA** proporcionado en la **HERRAMIENTA I**.

■ El Programa de la visita.

La visita a la Universidad se realiza de con la planificación establecida por ésta en acuerdo con el Presidente del CEE. Esta visita podrá tener una duración aproximada de tres días con un programa de trabajo previamente establecido. Un ejemplo de agenda sería la siguiente:

Día	Horario	Actividad
	11.30 - 12.30	Reunión preparatoria del CEE
	12.30 - 14.00	Encuentro con el CA
	14.00 - 16.00	Almuerzo con el Presidente del CA y representantes de la Universidad
	16.00 - 18.00	Visitas a instalaciones
	18.30 - 19.30	Reunión con Equipo Rectoral – Unidad de Calidad
	19.30 - 20.30	Reunión CEE
	09.00 - 10.00	Reunión con el Equipo Directivo de la Biblioteca Universitaria
	10.00 - 11.00	Reunión con Jefes de Servicio de bibliotecas y otras unidades
	11.00 - 11.30	Café
	11.30 - 12.30	Reunión con el personal de la Biblioteca Universitaria
	12.30 - 13.30	Reunión con el PDI.
	13.30 - 14.30	Visita a instalaciones
	14.30 - 16.30	Comida
	16.30 - 17.30	Reunión alumnos 3º Ciclo
	17.30 - 18.30	Reunión alumnos 2º Ciclo
	18.30 - 19.30	Visita a las instalaciones.
	19.30 - 20.30	Reunión interna del CEE.
	09.00 - 10.00	Reunión alumnos 1er Ciclo
	10.00 - 11.00	Reunión con graduados.
	11.00 - 11.30	Café
	11.30 - 12.30	Reunión con el PAS
	12.30 - 13.30	Reunión con representantes sociales
	13.30 - 14.30	Audiencia pública
	14.30 - 17.00	Comida.
	17.00 - 18.00	Visita a instalaciones
	18.00 - 19.00	Reunión interna del CEE (preparación informe y distribución tareas).
	19.00 - 20.00	Informe preliminar oral al CA – Despedida del CEE.

■ Selección de las personas que asistirán a las reuniones

La selección de las personas que asistirán a las diferentes audiencias la realiza el CA con apoyo de la Unidad Técnica de la Universidad (UT) y de acuerdo al procedimiento establecido por el Comité Técnico del Plan. El CEE valorará si la selección se ha realizado conforme a los criterios mencionados a continuación, asegurando que entre los asistentes a las audiencias exista pluralidad: edad, sexo, categoría, etc.

Los miembros del CA no deben asistir a las sesiones de trabajo ni a las entrevistas que realice el CEE, salvo a las que estén expresamente convocados.

Aunque el CEE debe estar abierto a recibir información en cualquier momento de su visita, la Unidad

Técnica velará por que los miembros de los diferentes colectivos asistan a una sola audiencia, tratando de evitar repeticiones innecesarias.

Colectivos a entrevistar:

a) Equipo Rectoral – Unidad de Calidad:

Deberá formularse invitación a todos los miembros del Equipo Rectoral, al Gerente y al responsable de la Unidad de Calidad.

b) Director y Equipo Directivo de la Biblioteca Universitaria:

Se convocará al Equipo Directivo bajo cuya responsabilidad está el servicio evaluado.

c) Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables:

Se convocará a los Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y otras unidades centralizadas equiparables.

d) Profesorado:

Se procederá a una selección al azar del listado completo de profesores. Esta selección se realiza por estamentos (CU, TU, TEU, Asociados, Ayudantes...) y por centros, cuidando de la adecuada representación de los mismos. El número total de profesores asistentes a la audiencia no debiera ser inferior a 8 ni superior a 15 asegurando la presencia de profesores de varias categorías. Se nombrarán suplentes para sustituir a los nominados que no accedan a la cita.

e) Alumnado:

Se realizarán audiencias separadas, una con los alumnos de primer ciclo, otra con los alumnos de segundo ciclo, y otra con los de tercer ciclo. El número de alumnos asistentes a cada audiencia no debiera ser inferior a ocho ni superior a diez. Cuatro de ellos deberán ser elegidos al azar entre los representantes de los alumnos del ciclo de que se trate. Los otros cuatro deberán ser elegidos al azar de entre el total de alumnos del ciclo.

f) Graduados:

El Comité de Autoevaluación convocará a 8 o 10 graduados, que representen distintas situaciones profesionales: trabajando, parados. Quedan excluidos de esta audiencia profesores y cualquier personal vinculado a la Universidad (becarios, doctorandos, etc).

g) Personal de Administración y Servicios:

Se seleccionarán de manera que todos los estamentos/niveles, tipología de servicios y jefes de servicios más relacionados con la Biblioteca (Jefe del Servicio del PAS, del Servicio de Informática, etc.) estén representados. El número total no debiera ser inferior a ocho ni superior a diez.

h) Representantes sociales:

En la medida de lo posible se convocará a los representantes sociales que mantengan relaciones con la BU.

Debido a la amplitud del programa y por razones metodológicas, la distribución horaria de la visita del CEE es necesariamente muy compacta. Es importante, por lo tanto, mantener un estricto control del tiempo, tanto en lo que se refiere a la puntualidad al empezar las audiencias como al finalizarlas. Conviene que la Universidad recomiende puntualidad al convocar a los asistentes de las distintas audiencias.

■ Infraestructura necesaria

Por lo que se refiere al local, es preciso disponer de un lugar de reunión adecuado. Se recomiendan salas con un aforo aproximado para 20 personas y donde todos los asistentes puedan sentarse alrededor de una mesa. En especial, ha de evitarse situar a los miembros del CEE sobre tarimas, en mesas presidenciales, etc. Debe favorecerse la cercanía física y psicológica entre entrevistadores y entrevistados. Para la fase de audiencia abierta podrá disponerse de una sala con mayor aforo.

Por otra parte, el CEE debería disponer de muestras de programas y evaluaciones ya realizadas donde aparezcan datos sobre la BU. Asimismo, deberá facilitársele documentación adicional sobre la misma. En especial, debiera disponer del Reglamento, Guías y otros documentos de la BU.

Los miembros del CA recibirán y atenderán las peticiones del CEE estando a disposición de éste durante el desarrollo de la visita.

4.2. VISITA A LA BU EVALUADA

Una vez analizado el IA, el CEE necesita contrastar y ampliar las informaciones que considere importantes a partir de otras fuentes para poder emitir un juicio sobre la BU. Para ello, los evaluadores externos utilizan tres estrategias que, aunque constituyen procedimientos metodológicos diferentes, tienen la misma finalidad. Estos procedimientos son las entrevistas con los colectivos, las observaciones personales *in situ* y el análisis de documentación adicional.

■ Audiencias a los distintos colectivos

La realización de las entrevistas con los respectivos colectivos constituye una de las tareas fundamentales del trabajo del CEE en tanto que permite obtener y contrastar informaciones esenciales para el proceso evaluador. Por ello, el CEE deberá llevar a cabo una entrevista planificada con cada uno de los colectivos implicados en la BU con el fin de:

- Obtener informaciones sobre el proceso de autoevaluación realizado.
- Estimar las valoraciones que efectúan sobre el IA.
- Detectar los problemas y aspectos no abordados en el mismo.
- Recabar y contrastar informaciones que considere procedentes el CEE.

El procedimiento de trabajo más adecuado para obtener estos objetivos es la entrevista en grupo. Ello significa que la actitud del CEE deberá ser de escucha a los miembros de los diversos colectivos sin cuestionar ni debatir ninguna de las informaciones que faciliten al respecto. El papel del CEE se limitará a orientar la entrevista hacia las cuestiones que previamente se han establecido como importantes en cada caso y a velar para que el desarrollo de la misma se efectúe con orden dentro del tiempo previsto.

■ Observaciones personales. Visita a las instalaciones.

Durante la visita a la unidad evaluada el CEE puede igualmente recoger informaciones útiles para su trabajo a través de la observación personal y el diálogo con las personas con las que interactúa mientras permanece en el Centro. La observación *in situ* constituye una de las estrategias más interesantes para todo evaluador ya que puede recabar informaciones que difícilmente pueden ser percibidas a partir de documentos o

de las entrevistas con las distintas audiencias.

Dado que las posibilidades de observación en una BU son muy amplias, cada miembro del CEE deberá concretar previamente aquellos aspectos que considera más pertinentes en función de las informaciones con que cuenta.

La observación del trabajo en diversas bibliotecas se podría considerar un aspecto fundamental de esta visita.

■ Análisis de documentación adicional

La documentación adicional hace referencia a aquellos materiales y documentos que puedan contener informaciones importantes para el proceso evaluador y que permiten obtener datos que fundamenten los juicios de valor sobre los distintos aspectos a evaluar (actas de los órganos colegiados, encuestas, guías académicas, registros, etc.).

Habitualmente, el CEE no necesita revisar documentación adicional, aunque siempre que lo considere necesario, podrá efectuar una lectura de la misma a fin de poder estimar los siguientes aspectos:

La documentación disponible que no ha sido utilizada en el proceso autoevaluador.

El tipo de explotación que se ha efectuado de aquellos documentos que se han utilizado en la autoevaluación.

Las previsiones que se establecen en relación con las carencias detectadas.

En la **HERRAMIENTA I PARA LA EVALUACIÓN EXTERNA** el CEE encontrará una relación de esta documentación adicional y su relación con los temas de interés a evaluar.

En la medida que el CA haya utilizado mejor la documentación disponible como soporte para sus valoraciones, el IA estará más fundamentado y será menos necesaria su revisión por parte del CEE. Cuando no se han tenido en cuenta estas fuentes o su utilización ha sido parcial, es fácil que los evaluadores externos encuentren en el IA contradicciones, solapamientos y afirmaciones que no se justifican a partir de la información disponible.

5. FORMULACIÓN DE JUICIOS DE VALOR

La tarea fundamental del CEE es contrastar las informaciones pertinentes recabadas a partir de las diversas fuentes con que cuenta (IA, audiencias, documentos complementarios, observaciones personales).

Esta función de contraste de informaciones se debe realizar en una doble dimensión: entre las diversas fuentes y entre los diversos informantes de una misma fuente. Por ello, deberá analizar la coherencia interna de las informaciones obtenidas a través de cada una de dichas fuentes, analizando si las valoraciones y conclusiones que contiene son compartidas por la mayoría de los sujetos implicados y/o están apoyadas en hechos y evidencias. Del conjunto de estos procesos altamente interactivos van surgiendo estimaciones sobre los distintos aspectos considerados y diversos juicios de valor sobre la realidad de la unidad evaluada. Estos juicios de valor permiten la valoración de los criterios y la identificación de los puntos fuertes y débiles y, a su vez, clarifican la formulación de acciones estratégicas de mejora (propuestas de mejora).

No debemos olvidar que la evaluación externa constituye, exclusivamente, una estrategia de apoyo para la BU. Por ello, el CEE deberá facilitar, clarificar y dinamizar el proceso de análisis, reflexión y diálogo de la unidad evaluada en torno a su realidad. Su labor deberá estar enfocada a que la unidad evaluada pueda llegar a formular una serie de acciones de mejora viables y en las cuales se sientan comprometidos el conjunto de

estamentos. Ahora bien, el CEE realiza estas tareas de contraste y análisis desde su propia formación, experiencia profesional, aptitudes y actitudes.

6. ELABORACION DEL INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA.

■ Aspectos generales

Al finalizar la visita, el CEE realizará una reunión de trabajo en la que se contrastarán las impresiones recibidas y se distribuirán tareas para la confección del informe. Cada miembro del CEE elaborará su propio documento de trabajo donde recogerá sus opiniones generales, su valoración de los temas de interés y aquellos puntos que se hayan acordado o se le hayan asignado en la sesión interna de trabajo.

El Presidente del CEE redactará, con base a dichos documentos de trabajo arriba mencionados, un primer borrador de informe que será remitido a cada miembro del CEE para que aporte sugerencias y propuestas. Tras esta fase, el Presidente elaborará el Informe de Evaluación Externa (IEE) del CEE, siguiendo el protocolo facilitado en las HERRAMIENTAS, que será remitido previamente al CA antes de ser oficialmente difundido, para su conocimiento por si resultara conveniente trasladar alguna sugerencia.

■ Plazo y forma de entrega.

El informe deberá estar finalizado en un plazo máximo

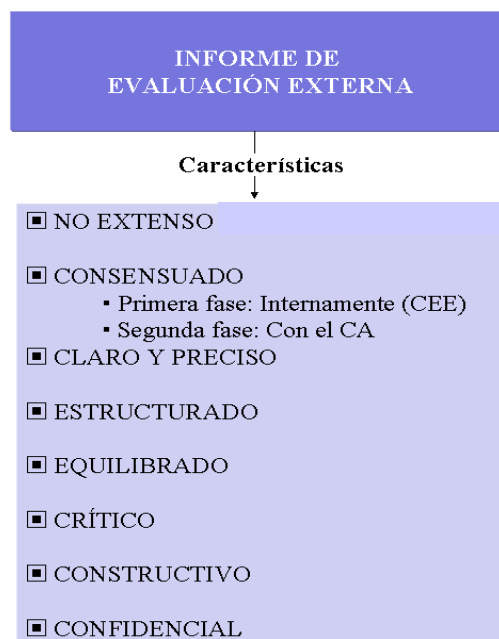
El Presidente del CEE enviará en total tres copias en papel a la Universidad evaluada, y otra copia a la Unidad para la Calidad caso deberá remitirse, así mismo, en soporte electrónico. Los miembros del IA y del informe final de su comité pero no podrán realizar cambios de contenido aunque sí en sus aspectos metodológicos y de procedimientos.

En todo momento, los miembros del CEE tendrán que colaborar fundamentalmente, ayudar a la BU en sus procesos de reflexión y mejora.

■ Estructura del informe

El IEE seguirá el Protocolo que se proporciona en el documento **HERRAMIENTAS**. El formato del IEE (A4-Arial 10, 1'5 espacio, márgenes 2 superior, 2 inferior, 3 izquierdo, 3 derecho). El informe será claro y preciso en la valoración y descripción de la calidad de la unidad evaluada, de sus fortalezas, de sus problemas, de las razones que sostienen esos problemas, de las acciones posibles para afrontarlos, del procedimiento y metodología seguido en el proceso de autoevaluación, etc.

En el documento **HERRAMIENTAS**, se facilita el **modelo de IEE**.



El índice del IEE sigue la siguiente estructura:

- 1. Introducción:**
 - 1.1. Identificación de la BU y de la convocatoria de evaluación.
 - 1.2. Composición del Comité.
 - 1.2. Plan de trabajo. Incidencias.
- 2. Valoración del proceso de autoevaluación:**
 - 2.1. Valoración del modelo EFQM como metodología de evaluación.
 - 2.2. Valoración de la Guía de Autoevaluación y de la Guía externa.
- 3. Valoración del CEE:**
 - 3.1. Criterio 1.
 - 3.2. Criterio 2.
 - 3.3. Criterio 3.
 - 3.4. Criterio 4.
 - 3.5. Criterio 5.
 - 3.6. Criterio 6.
 - 3.7. Criterio 7.
 - 3.8. Criterio 8.
 - 3.9. Criterio 9.
- 4. Síntesis de la evaluación externa:**
 - 4.1. Principales fortalezas y debilidades.
 - 4.2. Propuestas de mejora.
- 5. Valoración del proceso de evaluación externa**
 - 5.1. Valoración del apoyo recibido de la Biblioteca evaluada.
 - 5.2. Nivel de satisfacción con la tarea realizada.

7. CUESTIONES DE PROCEDIMIENTO

■ En relación con el funcionamiento del CEE.

El trabajo de los evaluadores externos será reconocido y tendrá credibilidad en la medida que la selección de sus miembros sea adecuada y actúen de forma independiente, utilizando procedimientos para contrastar la subjetividad en los juicios y valoraciones. Esto es posible si se siguen una serie de recomendaciones generales tanto a la hora de decidir su composición como en la recogida de información durante la visita, el análisis del IA y la elaboración del informe del CEE.

a) Equipo de Trabajo.

El CEE tendrá una composición equilibrada donde se conjuguen experiencias de tipo académico, investigador, profesional y de evaluación. De esta manera, deberá cuidarse que las personas del Comité puedan cubrir los siguientes perfiles:

Perfil 1: Presidente-Coordinador

Será un profesional bibliotecario o profesor de biblioteconomía con amplia experiencia y prestigio en el campo de las bibliotecas universitarias y en modelo EFQM. Asimismo, es conveniente que haya desempeñado cargos de responsabilidad en bibliotecas universitarias. Asumirá el liderazgo del grupo y su coordinación en todo momento, desde la constitución hasta la redacción final del informe.

Perfil 2: Representantes del mundo profesional (1/2 personas)

Serán profesionales con amplia experiencia y prestigio en el campo de las bibliotecas universitarias.

Perfil 3: Técnico, experto en metodología de la enseñanza y la evaluación universitaria

Será un profesional (procedente del campo universitario o externo a él) con conocimientos y experiencia en metodología de la evaluación de programas o evaluación institucional, incluido el modelo EFQM. En especial, es recomendable que haya participado en otros procesos de evaluación de la calidad de bibliotecas universitarias.

b) Primera reunión del CEE.

El CEE debe constituirse como un grupo de trabajo operativo. Este objetivo es de vital importancia para la calidad del trabajo a desarrollar. Sin embargo, entendemos que un **grupo de trabajo** es algo más que la agregación de personas en torno a una tarea. El grupo debe conjuntarse y comprometerse en torno a unas metas y procedimientos compartidos. Para ello, proponemos el presente protocolo de procedimientos a desarrollar durante la reunión de constitución del CEE:

✓ Conocimiento mutuo e intercambio

Durante esta fase, cada miembro del Comité deberá describir:

- Su trayectoria personal y profesional, su formación relacionada con las bibliotecas universitarias, sus campos de especialización, etc.
- Las expectativas que posee sobre el funcionamiento del CEE, las tareas a desarrollar, el objetivo o misión que justifica la existencia del CEE, etc. A qué atribuye el haber sido elegido para formar parte del comité.

- Grado de entusiasmo e interés por el tema y las motivaciones e incentivos principales para haber aceptado participar en el CEE.
 - En qué medida se siente preparado y capacitado para las tareas a desarrollar. En qué aspectos o dimensiones se siente más o menos capacitado, etc.
 - Con esta fase, el CEE tendrá una idea más o menos precisa del quién es quién de cada uno de los miembros y, por lo tanto, de las potencialidades y versatilidad operativa del equipo.
- ✓ Análisis de la Guía de Evaluación Externa
- Los miembros del CEE habrán recibido y estudiado previamente la guía. Por lo tanto, estarán en disposición de aportar al grupo los siguientes aspectos:
 - Opinión general sobre la utilización y suficiencia del contenido de la guía.
 - Identificación de los aspectos de la guía que consideran más problemáticos (de mayor dificultad), para tratar de resolverlos, así como los más facilitadores de la tarea a realizar.
 - Especificación de las tareas o funciones presentes en la guía para las que se sientan más y menos capacitados y/o interesados.
- ✓ Primera impresión y análisis del contenido del IA.

Los miembros del CEE han realizado previamente una lectura detenida del contenido del IA y una valoración preliminar del mismo, con indicación de los puntos más relevantes para profundizar o contrastar.

El grupo pondrá en común sus primeras impresiones y, en concreto, abordará las siguientes cuestiones:

- Puesta en común de la valoración previa del IA y de la BU según la tabla A contenida en la HERRAMIENTA I.
- Identificación de los datos, información o documentación complementaria que se precisan.
- Concreción de los principales aspectos a incidir en cada una de las audiencias tomando como referencia las tablas de recogida de información.

✓ Especificación de tareas, funciones y responsabilidades

Una vez constituido el CEE, y realizado un balance de la Guía de Evaluación Externa y del IA, procede analizar el conjunto de tareas y funciones a desarrollar y realizar una distribución de responsabilidades entre los miembros.

En primer lugar, se decidirá cómo se va a desempeñar el papel de Secretario del CEE (una sola persona o de forma rotativa), quién deberá recoger un registro resumido del contenido de las entrevistas así como de verificar si en el transcurso de las mismas se abordan todos los aspectos previstos. Asimismo, se especificarán una serie de áreas de trabajo y se concretará quién será el responsable de cada una de ellas. De esta manera pueden distribuirse roles tanto para el desarrollo de las entrevistas como para la elaboración posterior del informe. Finalmente, se concretará el papel del Presidente del CEE en el desarrollo de las entrevistas y en la redacción del informe.

Esta distribución no debe crear áreas estancas de trabajo sino organizar cada una de las tareas alrededor de un responsable, quien deberá coordinar las actividades apoyado en el resto de miembros del CEE.

En cualquier caso, cada miembro del CEE tratará de valorar personalmente cada aspecto, haciendo uso de las **Tablas que se proporcionan**, valoraciones que, con posterioridad, se unificarán.

■ Durante el desarrollo de la visita a la BU

Se procurará que la recogida y sistematización de la información siga los criterios de aleatoriedad y representatividad. En esta línea, es importante indagar los criterios de selección de las personas a entrevistar, la validez y fiabilidad de la información contenida en el IA, la composición del CA, la consistencia de las opiniones manifestadas en las audiencias abiertas con las recogidas en las entrevistas y en el IA.

Asimismo, se seguirán algunas pautas de contraste, clarificación y negociación de los juicios subjetivos entre los miembros del CEE. Por un lado, se prestará mucha atención a la consistencia y compatibilidad de estos juicios con indicadores objetivables y suficientemente reconocidos como ligados a aspectos de calidad.

Por otro, los miembros del CEE dialogarán en busca de acuerdos sobre los diversos puntos de vista. Se trata, por lo tanto, de alcanzar una cierta objetividad intersubjetiva mediante un proceso de contraste, negociación y consenso.

Es importante en todo momento transmitir una cultura de evaluación en la cual los evaluadores externos, fundamentalmente, deben ayudar a la propia BU a discernir su realidad y las posibles acciones de mejora a emprender. Los evaluadores externos no deben ser vistos como inspectores sino como pares que pueden servir de espejo a la BU para clarificar su situación y las acciones estratégicas a emprender. Por lo tanto, el CEE deberá tener especial cuidado en que sus actuaciones y los documentos que elabore nunca puedan ser percibidas como un elemento fiscalizador de individuos concretos, grupos o del conjunto de la BU.

En esta línea, las interacciones del CEE con los miembros de la unidad evaluada deben seguir una pauta de casi negociación, en la cual tanto unos como otros reconocen como parcial y complementario su propio punto de vista. El presidente del CEE deberá abrir cada una de las sesiones de audiencia con una pequeña pero clarificadora explicación del sentido y finalidad del trabajo del CEE cuidando que los principios y criterios anteriormente señalados sean comprendidos por las audiencias.

Tanto la visita como el informe del CEE procurarán ser un reflejo equilibrado de los aspectos de calidad y las debilidades de las unidades evaluadas. Es importante mantener el equilibrio deseable entre el reconocimiento de la calidad y la crítica constructiva mediante la propuesta de mejoras factibles.

En caso de dificultades u obstáculos en la realización de la visita, es conveniente evitar cualquier confrontación (el problema puede reflejarse y valorarse en el informe, si es pertinente). Durante la visita, se debe evitar la crítica manteniendo estricta neutralidad respecto a la BU y sus miembros en todas las entrevistas. Otro aspecto muy importante es la estricta confidencialidad de toda aquella información recabada de la BU que no esté explícitamente incluida en el informe elaborado por el CEE.

Durante la visita, el CEE debe actuar conjuntamente en todo momento, asistiendo la totalidad de sus miembros a cada una de las audiencias y realizando conjuntamente la visita a las instalaciones y cualquier otra actividad.

En cuanto a las sesiones internas de trabajo y las diversas interacciones del CEE éstas seguirán el principio de consenso y negociación. Es función del Presidente del CEE el facilitar el máximo consenso posible entre los diversos puntos de vista de los componentes del CEE y el reflejo de la diversidad en el informe.

En ningún caso los miembros del CEE se llevarán la contraria públicamente ni polemizarán con los asistentes a las audiencias.

Por lo que respecta a las sesiones de **audiencia pública** a toda la comunidad, el CEE deberá verificar que la celebración de las mismas, su finalidad y características son conocidas por todos los miembros de la comunidad servida. Para ello recabará una copia de la circular que haya sido remitida individualmente a todos

los profesores y personal de la institución, así como los procedimientos utilizados para informar a los alumnos; y se observará si existen carteles anunciadores adecuados en lugares estratégicos de la institución.

Como punto final de las sesiones de audiencias, el CEE recibirá a los miembros del CA y les transmitirá un breve informe oral sobre las impresiones recibidas. Esta sesión tendrá como finalidad facilitar un contraste de los juicios de valor provisionales elaborados por el CEE.

■ **Tras la visita a la unidad evaluada**

Antes de que los miembros del CEE vuelvan a sus lugares de trabajo, es muy conveniente que haya una puesta en común de la información recabada hasta ese momento, así como que se evalúe la documentación adicional si no se ha hecho con anterioridad.

En especial, sería de sumo interés la elaboración colectiva de la tabla A a partir de la información y las valoraciones de cada uno de los miembros del CEE. Debe tenerse en cuenta que el IEE, que deberá redactar posteriormente el Presidente del CEE, se sustentará de forma significativa en la información integrada en las tablas mencionadas.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y VISITA DEL CEE POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD

Parece necesario establecer un procedimiento de actuación suficientemente homogéneo para la recepción de los evaluadores externos por parte de la Universidad, y establecer unos acuerdos sobre la organización, selección de colectivos, forma de pago, etc. que permita sacar el máximo provecho del escaso tiempo del que se dispone para realizar la visita a la BU.

■ **Preparación de la visita.**

La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) comunicará el nombre y dirección de los miembros del CEE a la Unidad o Gabinete Técnico (UT) de la Universidad receptora, a fin de obtener el visto bueno por la misma. De igual forma, la UCUA remitirá al Presidente del CEE el nombre y dirección del responsable de la Unidad o Gabinete de Calidad de la Universidad y el nombre y dirección de los demás miembros del CEE.

El responsable de la Unidad o Gabinete de Calidad se pondrá en contacto con el Presidente del CEE, o viceversa, para, de acuerdo con el Presidente del CA, confirmar las fechas de la visita. El Presidente del CEE, a su vez, lo comunicará al resto de miembros del CEE. Una vez confirmada, se acordará la distribución del tiempo para cada una de las actuaciones a realizar.

La UT de la Universidad facilitará a los miembros del CEE el desplazamiento y alojamiento para realizar la visita. La UCUA abonará los gastos que pudieran corresponder.

Es importante tener en cuenta que la visita a la Universidad debe realizarse en días lectivos, cuando las bibliotecas estén en plena actividad, para que el CEE pueda realizar una observación en vivo del funcionamiento de la BU.

La UT remitirá, al menos seis semanas antes de la fecha prevista para la visita, una copia del IA a la UCUA, que, a su vez, hará llegar a cada uno de los miembros del CEE con un mes de antelación a la visita, para su estudio y preparación de la evaluación de la BU. La UT es responsable de la revisión del IA antes de ser difundido, cumplimentando para ello una lista de comprobación de valoración de mínimos.

Una vez determinada la fecha de la visita, la Universidad dará a conocer a toda la comunidad universitaria el

objeto de la misma, mediante carteles, folletos o cualquier otro medio que asegure una información completa. Es imprescindible que el CEE encuentre el clima adecuado y no se sienta aislado y desconectado de los agentes implicados en la BU evaluada.

■ Recepción del Comité de Evaluación Externa.

El CA, junto con las autoridades académicas de la Universidad, organizará una "recepción" oficial del CEE. Es aconsejable un encuentro la víspera de iniciar la visita. A esta recepción asistirán las autoridades de la Universidad y/o de la BU y el CA, con el fin de dar la bienvenida al CEE y ponerse a su disposición para facilitar su actuación.

■ Procedimiento para el desarrollo de la visita.

Al inicio de la visita el CA recibirá al CEE en el lugar y hora convenidos, y cuidará de que alguno de sus miembros atienda al CEE durante los días de la visita, facilitando en todo momento su labor, indicando dónde se hallan los distintos servicios o acompañando al CEE cuando éste lo solicite y estará a su disposición hasta que haya terminado la visita a la BU.

Se recomienda dejar libre al CEE durante las horas de las comidas y del descanso, para que puedan poner en común sus impresiones y puedan preparar el resto de la visita.

El CA velará para que:

1. se disponga de una sala donde poder realizar las entrevistas y audiencias, así como un despacho donde puedan reunirse los miembros del CEE para trabajar. Es importante que la sala donde se realicen las entrevistas a los estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, sea un aula no convencional, que tenga una disposición informal -mesa circular o mesas móviles-, para que las audiencias se desarrollen en un ambiente relajado y no con aire de tribunal y, de este modo, poder mantener un coloquio fluido entre ambas partes.
2. se hayan seleccionado convenientemente los colectivos de las audiencias de alumnos, profesorado y graduados, etc y estén convocados, para el lugar, día y hora acordados con el Presidente del CEE.
3. los miembros seleccionados de los distintos colectivos conozcan con suficiente antelación el IA.
4. el CA procurará que la convocatoria de las **audiencias públicas** se anuncie en lugares visibles de la Universidad, con la debida antelación. En la distribución horaria se reserva una hora para la audiencia pública, cuyo objetivo es abrir un espacio para que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda aportar su colaboración a la evaluación externa.

Debe recordarse que el informe del CEE es de carácter confidencial y está destinado al CA, quien podrá replicar alguna parte si le parece conveniente. **Las recomendaciones y sugerencias que se aporten en este informe se incorporarán en el Informe Final de la Evaluación que redactará el CA, del que se enviará una copia a la Dirección de la UCUA y a cada uno de los miembros del CEE.**

**Unidad para la Calidad
de las
Universidades Andaluzas**



**Plan Andaluz de Calidad
de las Universidades
(PACU)
2001-2006**

**Herramientas para la Evaluación Externa
de Bibliotecas Universitarias**

Convocatoria 2002

ÍNDICE

Presentación	28
Herramienta I: Análisis de la BU a través del IA, las entrevistas y Valoración cuantitativa de la BU	30
TABLA A: Valoración de la BU a través del IA, entrevistas y visitas. Aspectos generales	32
TABLA A: Valoración de la BU a través del IA, entrevistas y visitas. Criterios	36
Criterio 1: liderazgo	36
Criterio 2: Política y estrategia	47
Criterio 3: Gestión de personal	58
Criterio 4: Alianzas y recursos	70
Criterio 5: Procesos	85
Criterio 6: Resultados de los clientes	94
Criterio 7: Resultados en el personal	99
Criterio 8: Resultados en la sociedad	103
Criterio 9: Resultados clave	108
Herramienta II: Aspectos a considerar para la elaboración del Informe de Evaluación Externa	113
Protocolo para la redacción del informe de evaluación externa	115
Introducción	117
Valoración del proceso de evaluación interna	117
Valoración de los criterios	119
Criterio 1: liderazgo	119
Criterio 2: Política y estrategia	125
Criterio 3: Gestión de personal	130
Criterio 4: Alianzas y recursos	135
Criterio 5: Procesos	141
Criterio 6: Resultados de los clientes	146
Criterio 7: Resultados en el personal	150
Criterio 8: Resultados en la sociedad	153
Criterio 9: Resultados clave	157
Síntesis de la evaluación externa	160
Valoración del proceso de evaluación externa	165
GLOSARIO DE TERMINOS	166

PRESENTACIÓN

Este documento va destinado al CEE y se concibe como un instrumento de ayuda para el estudio de **la BU a través del IA**, a la vez que contiene aspectos prácticos para el desarrollo técnico de la visita externa y la elaboración del IEE.

Contiene dos herramientas, que serán utilizadas para diferentes fines:

Herramienta I: Análisis de la BU a través del IA, las entrevistas y las observaciones *in situ*.

Se refiere, por un lado, al análisis ordenado de la información proporcionada en el IA, previo a la visita. Para ello, el CEE utilizará la primera columna de la **Tabla A de valoración previa de la BU a través del IA, de las entrevistas y las visitas a las instalaciones**, en la que se formulan los temas de interés de cada uno de los apartados en los que se estructura la guía de autoevaluación.

Este análisis facilitará a los miembros del CEE la lectura crítica del IA, la formulación de juicios y comentarios a contrastar durante la visita, la posible demanda de información adicional y la valoración previa de cada tema de interés. Esta valoración permitirá obtener un perfil previo de calidad de cada apartado y de la BU, que deberá ser posteriormente ajustado con la información y valoración obtenida durante la visita.

Por otro lado, para la visita del CEE, la Tabla citada también presenta los temas de interés a abordar en:

- Las audiencias previstas.
- La visita a las instalaciones.
- El análisis de la documentación adicional.

Para facilitar la labor del CEE, la tabla incluye dos columnas para hacer un seguimiento de las entrevistas y las visitas a las instalaciones, respectivamente, donde podrá indicarse las valoraciones de los distintos aspectos abordados en cada criterio. Estas, junto a las obtenidas en la valoración previa del autoinforme, se podrán traducir a una valoración cuantitativa del 1 al 5.

En el seno del CEE se llegarán a un consenso sobre los distintos aspectos cualitativos y su valoración cuantitativa.

Herramienta II: Aspectos a considerar para la elaboración del IEE

El CEE habrá de asignar a cada criterio evaluado una valoración final. Para ello utilizará el protocolo proporcionado en la presente guía, integrando todas las valoraciones asignadas por el CEE para todos los aspectos en las etapas anteriores de la evaluación externa.

El CEE redactará el Informe siguiendo igualmente el Protocolo de Informe de Evaluación Externa en el que resumirá, para cada uno de los criterios propuestos en la Guía de Autoevaluación: el perfil de calidad en la escala 1 a 5, una valoración cualitativa de los aspectos más relevantes, un resumen de fortalezas y debilidades y una propuesta de Plan de Mejora.

En el la siguiente tabla se resumen las actuaciones a seguir:

MOMENTO	ACTIVIDAD	TABLAS USADAS (Ubicación)	RESULTADO
Antes de la visita	Análisis del IA	Tabla A <i>(Herramienta I)</i>	- Valoración previa orientativa - Solicitud de información adicional. - Sugerencias para la preparación de las audiencias
Durante la visita y tras la visita	- Audiencias - Observaciones directas - Análisis de otras fuentes	Tablas A <i>Cada miembro del CEE rellena su Cuaderno. Posteriormente se llega a un consenso</i>	- Obtención de Información cualitativa - Valoración de los temas de interés de las audiencias, observación directa y otras fuentes documentales o de evidencias
		Tabla A <i>El CEE llega a un consenso y reúne en una sola tabla la información consensuada</i>	- Integración de la información cualitativa de los temas de interés de las audiencias, observación directa y otras fuentes
		Tabla A	- Integración de la información cuantitativa de los temas de interés de las audiencias, observación directa y otras fuentes - Valoración final por el CEE de cada apartado
Después de la visita	Elaboración del IEE	Protocolo de Informe <i>(Herramienta II)</i>	- IEE

HERRAMIENTA I: ANÁLISIS DE LA BIBLIOTECA A TRAVÉS DEL IA, LAS ENTREVISTAS Y LAS VISITAS A LAS INSTALACIONES.

Esta herramienta presenta la **Tabla A de Valoración previa de la BU a través del IA, las entrevistas y las visitas a las instalaciones** por el CEE, que contiene toda la información que el CEE puede utilizar para valorar la BU a través de una relación de temas de interés agrupados en los criterios y subcriterios propuestos por la Guía de Autoevaluación.

La lista de temas trata de organizar de forma efectiva la información que el CEE debe valorar. No obstante, el CEE puede añadir, suprimir o agregar los temas propuestos si lo considera pertinente.

El CEE efectuará una valoración previa de la BU y del IA **antes de la visita**. La valoración será tanto cualitativa como cuantitativa en la escala indicada en la Tabla.


Al final de cada subcriterio se presenta:

- a) Un apartado para que el CEE valore el enfoque del subcriterio, según la planificación, gestión, acciones, recursos, etc., contemplados para la consecución de los objetivos relacionados con el mismo.
- b) Otro para que se valore el despliegue de acuerdo a los conceptos que componen el modelo EFQM.
- c) Una relación de documentos que pueden aportar información y evidencias.
- d) Los subcriterios relacionados con el que se está evaluando.

Para servir de orientación al CEE, a continuación se incluye una **Tabla resumen de entrevistas**, donde se indican los colectivos a entrevistar y los subcriterios en los que especialmente debe tenerse en cuenta su opinión.

TABLA RESUMEN DE ENTREVISTAS											
CRITERIO	SUBCRITERIO	COLECTIVOS									
		Equipo Rectoral / Un. Calidad	EDB	Jefes de Servicio y de Bib.	Personal de Biblioteca	PDI	Alumnos 1er. Y 2º ciclos	Alumnos 3er. Ciclo	Graduados	PAS	Representantes sociales
Aspectos generales											
1	Global										
	a.										
	b.										
	c.										
	d.										
2	a.										
	b.										
	c.										

TABLA RESUMEN DE ENTREVISTAS											
CRITERIO	SUBCRITERIO	COLECTIVOS									
		Equipo Rectoral / Un. Calidad	EDB	Jefes de Servicio y de Bib.	Personal de Biblioteca	PDI	Alumnos 1er. Y 2º ciclos	Alumnos 3er. Ciclo	Graduados	PAS	Representantes sociales
	d.										
	e.										
3	a.										
	b.										
	c.										
	d.										
	e.										
4	a.										
	b.										
	c.										
	d.										
	e.										
5	a.										
	b.										
	c.										
	d.										
6	a.										
	b.										
7	a.										
	b.										
8	a.										
	b.										
9	a.										
	b.										

	TABLA A Valoración de la BU a través del IA, entrevistas y visitas ASPECTOS GENERALES										
	Valoración cualitativa										
ASPECTOS PREVIOS <i>Escala de valoración cuantitativa:</i> 1: Ausencia o muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede	Valoración previa del IA (antes de la vista) ¹	Valoración de las entrevistas				Valoración de las observaciones in situ	Valoración 1-5				
		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral / Un. Calidad • EDB • Jefes de Servicio y de Bib. • Personal de Biblioteca 		<ul style="list-style-type: none"> • PDI • Alumnos 1er. y 2º ciclos • Alumnos 3er. Ciclo • Graduados • PAS • Representantes sociales 			1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es el IA suficientemente integral, analítico y crítico? ¿Existen ausencias significativas? 						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es claro? ¿Está basado en evidencias y opiniones fiables? 						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Plantea fortalezas, debilidades y propuestas de mejora coherentes? 						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Incorpora las diversas perspectivas: alumnado, profesorado, equipo directivo, personal y graduados, entorno ...? 						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¹ **NOTA:** En esta columna, cada miembro del CEE valorará previamente los diferentes subapartados señalados, a partir de la información proporcionada en el autoinforme. El CEE podrá solicitar información adicional a la unidad evaluada a través del Presidente

ASPECTOS DE CARÁCTER GENERAL								
<i>Estructura, composición, funcionamiento del Comité de auto-evaluación e implicación institucional</i>								
Composición del Comité								
• Criterios de elección / nombramiento de sus miembros				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Composición del Comité: representatividad de los colectivos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Criterios de liderazgo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Distribución de tareas				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveles de implicación institucional								
• Grado de implicación institucional: Rectorado, Equipo de dirección, etc.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Importancia de la evaluación de titulaciones, departamentos y servicios en el Plan General de la Universidad				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nivel de apoyo técnico para la evaluación				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sobre el proceso de elaboración del IA								
Los mecanismos de publicidad y participación								
• Presentación a la comunidad de la BU del procedimiento de actuación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Grado de difusión institucional de la experiencia				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Se han promovido acciones para fomentar el diálogo sobre el IA?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Se han obtenido sugerencias desde la comunidad de la BU al IA?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las fuentes de la evidencia								
• Existencia de procedimientos sistemáticos de recogida de información				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Niveles de evidencia: información cuantitativa o cualitativa utilizada				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nivel de respuesta de las tablas solicitadas en la guía de autoevaluación				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Información documentada basada en opiniones de los agentes internos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Juicios de valor apoyados por información o datos documentales				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sobre la estructura del IA.							
Presencias y ausencias							
• Apartados tratados y no tratados según la guía de autoevaluación; en el caso de ausencias, analizar las razones en el apartado de Comentarios				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Grado de incorporación de los indicadores en la tabla correspondiente				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Indicación explícita de las fortalezas, debilidades y propuestas de mejora				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La valoración previa del autoinforme con respecto a cada criterio continúa en las tablas siguientes.



UNIDAD PARA LA CALIDAD DE
LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS

TABLA A
Valoración de la BU a través del IA, entrevistas y visitas
CRITERIOS

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO: 1) LIDERAZGO								
ASPECTOS GLOBALES DEL LIDERAZGO								
Aspectos a considerar	Informe Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
1.1 ¿El Equipo de Dirección de la Biblioteca (EDB) fomenta un estilo de dirección participativa?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 ¿El EDB fomenta la eliminación de barreras jerárquicas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 ¿El EDB adapta la estructura organizativa según cambian las circunstancias?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 ¿El EDB fomenta los valores de liderazgo entre el personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 ¿Los responsables de las unidades de la Biblioteca fomentan el liderazgo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 ¿El EDB autoevalúa la eficacia del liderazgo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 ¿El EDB actúa según principios éticos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.8 ¿El EDB se comunica clara y abiertamente, incluso en situaciones negativas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 ¿El EDB aporta los medios necesarios para conseguir resultados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 ¿El personal tiene confianza en la toma de decisiones del EDB y demás jefes?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.12				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Informes de gestión, proyectos, plan estratégico, reglamento, ... - Resultados de encuesta al personal - Documentación aportada				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: Todos								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO: 1) LIDERAZGO								
SUBCRITERIO: 1A) DESARROLLO DE MISIÓN Y VALORES POR LOS LÍDERES QUE SON MODELO DE REFERENCIA PARA CULTURA DE EXCELENCIA								
Aspectos a considerar	Informe Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
1a.1 ¿Hay compromiso del EDB con la gestión estratégica y con la mejora de la calidad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.2 ¿Apoya y practica el EDB los valores de la organización?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.3 ¿Asume y apoya el EDB las propuestas de mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.4 ¿Comunica el EDB claramente la información sobre procesos, objetivos, etc.?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.5 ¿Apoya el EDB el mantenimiento de clima crítico?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.6 ¿Participa el personal en la definición de objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.7 ¿Favorece el EDB la colaboración con otras unidades de gestión de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1a.8 ¿Hay plan de actuación a corto y medio plazo para cada unidad o servicio?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.9 ¿Existe imagen corporativa propia aceptada por el personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.10 ¿Se asume por el EDB y los demás jefes la mejora de la calidad como compromiso permanente con los usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.11. ¿Se fomenta la asunción de responsabilidades y la creatividad del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.12 ¿Se utiliza la formación del personal como instrumento de mejora y motivación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.13 ¿Participa la Biblioteca en proyectos con otras unidades?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.14				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1a.15				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								

Despliegue:

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita:

- Plan estratégico de la Biblioteca y de la Universidad
- Planes operativos por servicio
- Plan especial de calidad
- Resultados de la encuesta de personal
- Plan de comunicación interna y documentos de imagen corporativa
- Organigrama
- Plan de formación

Otras anotaciones y comentarios del evaluador:

Subcriterios relacionados: 1b, 1c, 1d, 2a, 2c, 2e, 3b, 3d, 3e, 4e, 5c, 6a, 6b, 7a, 7b, 9a, 9b

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : LIDERAZGO								
SUBCRITERIO: 1B) IMPLICACIÓN DE LOS LÍDERES PARA GARANTIZAR EL DESARROLLO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA								
Aspectos a considerar	Informe Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
1b.1 ¿El EDB asegura la implantación de una estructura organizativa favorable a procesos de eficacia y calidad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.2 ¿El EDB forma al personal en calidad y colabora en planes de mejora de niveles inferiores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.3 ¿El EDB genera clima favorable a la mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.4 ¿El EDB estimula el desarrollo de potencialidades y la asistencia a actividades de formación del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.5 ¿El EDB facilita la discusión de propuestas, la crítica y el intercambio entre grupos de trabajo y mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1b.6 ¿El EDB estimula la cooperación con otras unidades institucionales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.7 ¿Están definidas las áreas de resultados y objetivos clave?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.8 ¿El Plan de formación incluye gestión de calidad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.9 ¿Hay auto-evaluaciones periódicas del sistema?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.10				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b.11				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enfoque:

Despliegue:

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita:

- Documentos de objetivos anuales o plurianuales
- Ejemplos de cooperación de diferentes unidades
- Documento de fijación de áreas y objetivos clave
- Cursos de formación en gestión de calidad
- Informes de auto-evaluación

Otras anotaciones y comentarios del evaluador:

Subcriterios relacionados:

1a, 1c, 1d, 2a, 2d, 2e, 3b, 3c, 3d, 3e, 4e, 6a, 6b, 7a, 7b, 9a, 9b

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : LIDERAZGO								
SUBCRITERIO : 1C) IMPLICACIÓN DE LÍDERES CON CLIENTES, SOCIOS Y REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD								
Aspectos a considerar	Informe Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS • Representantes sociales	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
1c.1 ¿Hay iniciativas para contacto con clientes y proveedores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1c.2 ¿Hay preocupación por satisfacer expectativas de clientes internos y externos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1c.3 ¿Hay interés por conocer la opinión de los grupos de interés sobre la biblioteca?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1c.4 ¿Hay procesos de identificación de clientes internos y externos por grupos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1c.5 ¿Se incorporan sus necesidades y expectativas al proceso de planificación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1c.6 ¿Hay evaluación periódica de relaciones con el entorno e incorporación de resultados a la planificación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1c.7			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1c.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Documentos específicos o, en su defecto: Estatutos, Reglamentos, etc. - Plan de marketing				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 2a, 2e, 4a, 5c, 6a, 6b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 1) LIDERAZGO								
SUBCRITERIO : 1D) MOTIVACIÓN, APOYO Y RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL POR PARTE DE LOS LÍDERES								
Aspectos a considerar	Informe Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
1d.1 ¿El EDB agranda/reduce los efectos de los factores de insatisfacción del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.2 ¿El EDB contribuye a satisfacer las expectativas del personal en el trabajo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.3 ¿Hay diálogo personalizado entre EDB y jefes de servicio sobre expectativas del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.4 ¿Hay información oportuna y adecuada sobre decisiones de trabajo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.5 ¿Admite el EDB los errores propios para aprender de ellos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.6 ¿Se buscan soluciones a los problemas, y no culpables?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1d.7 ¿Se fomento el trabajo en equipo y la colaboración?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.8 ¿Se informa de la consecución de objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.9 ¿Se reconoce y se felicita por los logros y resultados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.10 ¿Hay un Plan de promoción y reconocimiento del personal con objetivos claros?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.11 ¿Hay política de personal que genera clima laboral positivo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.12 ¿Hay plan de valoración del trabajo del personal para mejora del servicio?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.13				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1d.14				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Ejemplos de comunicaciones, equipos de trabajo - Plan de promoción - Ejemplos de felicitaciones - Resultados de encuesta de personal - Plan de evaluación de rendimiento personal				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 2e, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 4d, 4e, 7a, 7b, 8a, 8b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)								
SUBCRITERIO : 2A) NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS COMO FUNDAMENTO DE POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)								
Aspectos a considerar	Informe Auto-evaluación	Entrevistas: • Equipo Rectoral • Unidad de Calidad • EDB	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
2a.1 ¿Existe planificación de pol+est a medio y largo plazo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2a.2 ¿Existe integración en la pol+est de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2a.3 ¿Se comunica formalmente la pol+est a los grupos de interés?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2a.4 ¿Resulta relevante la pol+est para los planes docentes y de investigación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2a.5 ¿Se analiza el mercado potencial de la biblioteca?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2a.6 ¿Hay interacción de la biblioteca con los grupos de interés para definición de pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2a.7				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2a.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Plan estratégico de la Biblioteca - Plan estratégico de la Universidad - Documento de comunicación de plan estratégico - Plan de marketing					Otras anotaciones y comentarios del evaluador:			
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1c, 1d, 2c, 2d, 2e, 3 ^a , 3d, 3e, 5b, 5c, 6a, 6b, 7a, 7b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)								
SUBCRITERIO : 2B) POL+EST BASADAS EN INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DE MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO, INVESTIGACIÓN, APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD								
Aspectos a considerar	Informe Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
2b.1 ¿Se identifican las necesidades y prioridades de información				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.2 ¿Las necesidades de los grupos de interés se relejan en la pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.3 ¿Es fiable y válida la recogida de datos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.4 ¿Hay estudios de tendencias en los grupos de interés para pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.5 ¿Se usa benchmarking y mejores prácticas para pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.6 ¿Hay equipo de trabajo para recoger y procesar la información de benchmarking y mejores prácticas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.7 ¿Hay formación especializada en técnicas de benchmarking?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2b.8 ¿Se relaciona la pol+est con los datos de medición del rendimiento?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.9 ¿Hay Cuadro de Mando Integral?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.10 ¿Hay comunicación de información a mandos y personal relevantes para pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.11 ¿Hay retroalimentación de los usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.12				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b.13				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Documento de procedimiento para elaboración de plan estratégico - Plan de comunicación - Documentos de sugerencias				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1b, 1c, 2a, 2c, 2e, 3d, 4e, 5c, 6a, 6b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)								
SUBCRITERIO : 2C) DESARROLLO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POL+EST								
Aspectos a considerar	Informe de Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
2c.1 ¿El personal conoce el modelo de biblioteca a desarrollar?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c.2 ¿El personal conoce los principios programáticos de actuación a largo plazo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c.3 ¿Los principios de calidad y excelencia están presentes en los modelos y programas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c.4 ¿Hay revisión colectiva periódica de enfoque y despliegue de pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c.5 ¿La periodicidad y método de revisión son adecuados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c.6 ¿El despliegue favorece las oportunidades de cambio?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2c.7 ¿Hay evidencias de mejora a partir de revisiones anteriores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c.9				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Resultados de encuestas al personal - Planes estratégicos y operativos - Documentos de propuesta de mejora y acciones emprendidas				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1a, 1c, 1d, 2a, 2b, 2e, 3b, 3c, 3d, 3e, 4d, 4e, 6a, 6b, 7a, 7b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)								
SUBCRITERIO : 2D) DESPLIEGUE DE POL+EST MEDIANTE ESQUEMA DE PROCESOS CLAVE								
Aspectos a considerar	Informe de Auto-evaluación	Entrevistas <ul style="list-style-type: none"> • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables 	Observaciones in situ	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
2d.1 ¿Hay identificación de procesos clave en pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.2 ¿La gestión se orienta a procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.3 ¿Los procesos clave potencian la pol+est de la Universidad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.4 ¿La orientación a procesos es conocida y aceptada por los grupos de interés?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.5 ¿El personal conoce el enfoque a resultados clave?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.6 ¿El despliegue es coherente con pol+est establecidas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.7 ¿Pol+est están claramente formuladas en relación con las áreas de resultados clave:				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) → Política de personal				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b)→ Formación				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)→ Evaluación de unidades				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)→ Gestión de proveedores				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)→ Gestión de TIC				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)→ Integración con docencia e investigación				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)→ Oferta de nuevos servicios				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d.9				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								

Despliegue:	
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: <ul style="list-style-type: none">- Resultados de encuestas de personal- Documento Recursos Humanos Universidad- Plan de Formación PAS- Documento Gabinete Evaluación de la Universidad- Plan de Política Tecnológica de la Universidad	Otras anotaciones y comentarios del evaluador:
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 2a, 2b, 2c, 3b, 3c, 3d, 3e, 5a, 5b, 5c, 5d, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)								
SUBCRITERIO : 2E) COMUNICACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA POL+EST								
Aspectos a considerar	Informe de Auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS • Representantes sociales 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
2e.1 ¿El personal conoce todos los niveles de pol+est?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2e.2 ¿Los grupos de interés conocen los proyectos de futuro?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2e.3 ¿Los canales de comunicación son adecuados según personal y grupos de interés?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2e.4 ¿Hay planes de comunicación adecuados y transparentes?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2e.5 ¿Se evalúan los planes de comunicación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2e.6				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2e.7				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque: 								
Despliegue: 								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Resultados encuestas de personal - Plan de comunicación - Documentos, informes, actas de comisión de biblioteca, etc.					Otras anotaciones y comentarios del evaluador: 			
Subcriterios relacionados: 1c, 1d, 2a, 2b, 2c, 3d, 3e, 4e, 6a, 6b, 7a, 7b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 3) GESTIÓN DEL PERSONAL (GESTPER)								
SUBCRITERIO : 3A) LA GESTIÓN DE PERSONAL ES OBJETO DE PLANIFICACIÓN Y MEJORA								
Aspectos a considerar	Informe de Auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
3a.1 ¿Hay una Dirección estrictamente profesional?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.2 ¿Hay implicación directa de la Biblioteca en planificación y estrategia general?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.3 ¿Se gestiona el personal de acuerdo con planificación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.4 ¿Hay personal cualificado profesionalmente?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.5 ¿Hay un número adecuado de personal profesional, técnico y de apoyo para cumplir metas y objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.6 ¿Participa el personal en asociaciones profesionales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.7 ¿Hay un documento claro de responsabilidades legales y éticas del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3a.8 ¿Existe un organigrama de responsabilidades y dependencias funcionales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.9 ¿Se valora el clima laboral, la motivación y satisfacción del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.10 ¿Se asignan las responsabilidades según objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.11 ¿Conoce el personal las funciones asignadas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.12 ¿Hay equilibrio en la asignación de cargas de trabajo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.13 ¿Se estimula la incorporación de nuevas técnicas y procedimientos de trabajo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.14				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3a.15				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: <ul style="list-style-type: none">- Resultados encuestas al personal- Documento de tareas y funciones del personal. Organigrama del equipo de gobierno de la Universidad- Documento de ética para Biblioteca o para la Universidad- Datos de REBIUN, de participación en asociaciones, etc.- Datos de personal	Otras anotaciones y comentarios del evaluador:
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1d, 2a, 2b, 2e, 3b, 3c, 3d, 3e, 4d, 4e, 5a, 7a, 7b, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)								
SUBCRITERIO : 3B) POTENCIACIÓN DE EXPERIENCIA Y CAPACIDADES DEL PERSONAL Y ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA BIBLIOTECA								
Aspectos a considerar	Informe de Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
3b.1 ¿Se actualizan las capacidades profesionales del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b.2 ¿Participa la biblioteca en la valoración de méritos y aptitudes del personal nuevo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b.3 ¿Hay identificación sistemática de deficiencias formativas en el personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b.4 ¿Se promueve la participación en actividades formativas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b.5 ¿Se promueve la autoformación en el puesto?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b.6 ¿Se evalúa el plan de formación según:				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) → aprendizaje individual				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b)→ repercusión en puesto				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)→ repercusión en biblioteca?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b.7 ¿Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3b.8 ¿Se busca la adecuación entre las funciones a desarrollar y las aptitudes personales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Resultados de encuestas al personal - Mecanismos de contratación - Plan de formación				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1d, 2a, 2b, 2e, 3a, 3c, 3d, 3e, 4d, 4e, 5a, 7a, 7b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)								
SUBCRITERIO : 3C) LOS OBJETIVOS PARA EL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES SE NEGOCIAN Y SE REVISAN CONTINUAMENTE								
Aspectos a considerar	Informe de Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
3c.1 ¿Existen objetivos en materia de personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.2 ¿Se revisan y actualizan periódicamente los objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.3 ¿Hay valoración del personal y ayuda para mejorar sus resultados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.4 ¿Hay análisis y sistematización periódica de capacidades individuales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.5 ¿Se concilian los objetivos individuales y de las unidades con los de la Biblioteca en su conjunto?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.6 ¿Hay procedimientos para consecución de objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3c.7 ¿Hay órganos técnicos internos y análisis regular de su funcionamiento?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.8 ¿Hay mecanismos de participación del personal en el establecimiento de objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.9 ¿Hay perfiles de puestos de trabajo, con revisión periódica?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.10 ¿Hay un sistema formal de evaluación del desempeño?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.11 ¿Existe plan de incentivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.12 ¿Existe plan de formación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.13				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3c.14				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enfoque:

Despliegue:

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: <ul style="list-style-type: none">- Evaluación de parámetros en materia de personal- Manual de recursos humanos- Relación de Puestos de Trabajo y Manual de tareas	Otras anotaciones y comentarios del evaluador:
Subcriterios relacionados: 1a, 1d, 2a, 2b, 2e, 3a, 3b, 3d, 3e, 4d, 4e, 5a, 7a, 7b, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)								
SUBCRITERIO : 3D) PROMOCIÓN DE IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL EN LA MEJORA CONTINUA; SE RECONOCE EL DESEMPEÑO Y SE FACULTA AL PERSONAL PARA TOMAR DECISIONES								
Aspectos a considerar	Informe de Auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
3d.1 ¿Se fomenta y apoya la participación individual en equipos de mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3d.2 ¿Se apoya la formación del personal en gestión de calidad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3d.3 ¿Hay delegación de toma de decisiones y evaluación de eficacia?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3d.4 ¿Hay reconocimiento del personal por actividades de mejora continua?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3d.5				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3d.6				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								

Despliegue:

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita:

- Relación de Puestos de Trabajo y Manual de tareas
- Manual de recursos humanos
- Cursos de formación ofertados
- Resultados de encuestas del personal

Otras anotaciones y comentarios del evaluador:

Subcriterios relacionados:

1a, 1b, 1d, 2a, 2b, 2e, 3a, 3b, 3c, 3e, 4d, 4e, 5b, 7a, 7b, 9a, 9b

EVALUADOR:		BIBLIOTECA EVALUADA:			FECHA:				
CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)									
SUBCRITERIO : 3E) PROMOCIÓN DE DIÁLOGO MULTIDIRECCIONAL EFICAZ ENTRE EL PERSONAL, ASÍ COMO SU SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES									
Aspectos a considerar	Informe auto-evaluación	Entrevistas:	Observaciones in situ en visitas	Valoración					
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5	
3e.1 ¿Se aplican las propuestas de mejora de la comunicación?		<ul style="list-style-type: none"> • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3e.2 ¿Se valora la comunicación interna como gestión y motivación del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3e.3 ¿Se identifican las necesidades de comunicación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3e.4 ¿Hay estrategias de comunicación en doble dirección?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3e.5 ¿Hay evaluación periódica del grado de comunicación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3e.6 ¿Hay dispositivos de transmisión de comunicación para claridad y rapidez?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3e.7 ¿Hay política de quejas y sugerencias del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3e.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3e.9				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: Estrategia documentada de comunicación Listas de distribución					Otras anotaciones y comentarios del evaluador:			
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1d, 2a, 2b, 2e, 3a, 3b, 3c, 3d, 4d, 4e, 7a, 7b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS (ALREC)								
SUBCRITERIO : 4A) GESTIÓN DE LAS ALIANZAS								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Entrevistas: • Equipo Rectoral • EDB	Valoración	1	2	3	4	5
4a.1 ¿Hay relaciones con organizaciones profesionales o empresariales del entorno?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.2 ¿Hay apoyo económico de la Administración u otros entes?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.3 ¿Se dan servicios que contribuyen al desarrollo socioeconómico de la zona?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.4 ¿Hay relaciones con otras Bibliotecas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.5 ¿Se hace seguimiento de los convenios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.6 ¿Se hacen los convenios por iniciativa propia, o de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.7 ¿Se mide la satisfacción de los proveedores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.8 ¿Hay beneficio económico para la biblioteca?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4a.9 ¿Hay apoyo administrativo para el establecimiento de las relaciones?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.10 Tipo de prestaciones y tipo de instituciones con las que hay relaciones				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.11 ¿Hay acceso de población no universitaria a los servicios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.12				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4a.13				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Ejemplos de convenios, proyectos financiados, etc. - REBIUN y otras redes - Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1c, 2a, 4b, 4c, 4d, 4e, 5a, 5c, 6a, 6b, 8a, 8b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS (ALREC)								
SUBCRITERIO : 4B) GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
4b.1 ¿Hay Plan de financiación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.2 ¿Es responsable la biblioteca de la ejecución y de la rendición de cuentas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.3 ¿Hay política de tarifas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.4 Valoración de servicios a tarifa, ingresos generados y opinión de sus usuarios				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.5 Valoración de ingresos y gastos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.6 Valoración de porcentajes de gastos en varias partidas presupuestarias				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.7 ¿Son adecuados los recursos económicos a los objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4b.8 ¿Hay desviaciones presupuestarias?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.9 ¿Hay previsiones para otros gastos operativos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.10 ¿Permite el presupuesto nuevos programas y servicios innovadores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.11 ¿Hay revisión anual del presupuesto?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.12 ¿Hay contribución de otras unidades (Departamentos...) al desarrollo de la colección?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.13 ¿Hay normativa de adquisiciones?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.14 ¿Hay recursos humanos para gestión económica?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.14 ¿Hay financiación por contratos programa?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.15				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4b.16				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: <ul style="list-style-type: none">- Datos anuales de REBIUN- Memorias anuales- Indicadores- Documentos de gestión presupuestaria	Otras anotaciones y comentarios del evaluador:
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 2a, 2b, 4a, 4c, 4d, 4e, 6a, 6b, 7a, 7b, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS (ALREC)								
SUBCRITERIO : 4C) GESTIÓN DE EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
4c.1 ¿Es adecuado el espacio físico a las diferentes tareas asociadas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.2 ¿Son funcionales las instalaciones?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.3 ¿Cuáles son las carencias más relevantes?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.4 ¿Cuáles son los procesos de decisión sobre adquisición de fondos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.5 ¿Hay objetivos específicos de adquisición para nuevas titulaciones, grupos de investigación, centros, etc.?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.6 ¿Es la colección suficiente para los títulos de pregrado?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4c.7 ¿Es la colección suficiente para postgrado e investigación asociada?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.8 ¿Es la colección adecuada para estimular el trabajo personal de los estudiantes?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.9 ¿Existe una política de cobertura de lagunas básicas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.10 ¿Hay política de selección de obras de referencia, manuales, etc.?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.11 ¿Hay política de selección de materiales especiales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.12 ¿Hay política de descartes?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.13 ¿Hay política de optimización de recursos de infraestructura, locales, etc.?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.14 ¿Cómo son las relaciones con los proveedores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.15 ¿Y con los consorcios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.16 ¿Hay política de pérdidas, robos, etc.?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.17 ¿Existen criterios para el nivel y tamaño de la colección?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4c.18 ¿Se descubren áreas temáticas descompensadas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.19 ¿Hay control ambiental y climatización?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.20 ¿Hay plan de emergencias?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.21 ¿Es el espacio suficiente para la colección y aumentos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.22 ¿Se ajustan los edificios a normas arquitectónicas adecuadas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.23 ¿Participa el personal en la planificación de espacios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.24 ¿Hay inventario de equipamiento y materiales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.25 ¿Hay adecuación a las necesidades de usuarios discapacitados, sin barreras arquitectónicas, etc.?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.26 ¿Hay política de respuesta a sugerencias y quejas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.27				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4c.28				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enfoque:	
Despliegue:	
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: <ul style="list-style-type: none">- Manual de emergencias- Manual de desarrollo de la colección- Indicadores de rendimiento- Reglamento de la Biblioteca- Planos y datos de edificios	Otras anotaciones y comentarios del evaluador:
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1c, 2a, 2d, 4a, 4b, 4d, 4e, 5a, 5c, 6a, 6b, 7a, 7b, 8a, 8b, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS								
SUBCRITERIO : 4D) GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS 	Observaciones in situ	Valoración				
				Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2
4d.1 ¿Existe integración de los servicios de informática, biblioteca y recursos educativos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.2 ¿Son adecuados los medios tecnológicos en las unidades?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.3 ¿Hay planes de detección de necesidades en tecnologías?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.4 ¿Es proactiva la biblioteca en la provisión de materiales educativos y en la contribución a los resultados educativos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4d.5 ¿Se mide la destreza en el uso de las tecnologías del personal y de los usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.6 ¿Hay terminales suficientes para el personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.7 ¿Hay calidad en las conexiones a la red?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.8 Valoración de software de gestión				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.9 Valoración de software científico y bases de datos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.10 ¿Hay enseñanza asistida por ordenador?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.11 ¿Hay acceso a bases de datos locales y remotas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.12 Publicaciones electrónicas				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.13 Valoración de programas de gestión financiera, acceso a Internet, etc.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.14 ¿Resultan adecuados los métodos de selección de recursos tecnológicos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.15 ¿Es adecuada la política de mantenimiento, reparación, copia de seguridad, antivirus?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4d.16 ¿Hay participación en redes de información institucional?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.17 ¿Hay integración en otros sistemas y servicios de información para mejora del acceso a la información institucional?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.18 ¿Son adecuadas las directrices de higiene y seguridad en el trabajo?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.19				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4d.20				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Plan de seguridad e higiene - Manual del Servicio de Informática - Listados de bases de datos y revistas electrónicas - Datos e indicadores de terminales, etc. - Documento de política y estrategia institucional respecto de la información				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1c, 2a, 3c, 3d, 3e, 4c, 4e, 5a, 7a, 7b, 8a, 8b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS (ALREC)								
SUBCRITERIO : 4E) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
4e.1 ¿Cuáles son las fuentes de información para la gestión?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.2 ¿Cuáles son las vías de información al personal sobre criterios y objetivos de calidad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.3 ¿Cómo se informa de los recursos y servicios a los usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.4) ¿Es adecuada la política de quejas y sugerencias de los usuarios para mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.5 Canales de información sobre la biblioteca y sus servicios				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.6 ¿Qué métodos se utilizan para asegurar la información a todo el personal y su aplicación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.7 ¿Existen reglamentos y normas de funcionamiento?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4e.8 ¿Existe un plan de archivo de informaciones de interés?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.9 ¿Existe un directorio actualizado de personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.10 ¿Se publican memorias de actividades?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.11 ¿Hay política de marketing de la biblioteca?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.12 ¿Hay política eficaz de protección de datos personales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.13 ¿Hay política de propiedad intelectual de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.14 ¿Se detecta clima de innovación y creatividad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.15 ¿Se utiliza en los documentos un lenguaje comprensible por los usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.16				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4e.17				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								

<p>Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documento de Propiedad Intelectual de la Universidad- Documento de ética institucional- Plan de marketing- Página web- Manual de procedimientos- Plan de comunicación- Estadísticas y listados de sistema	<p>Otras anotaciones y comentarios del evaluador:</p>
<p>Subcriterios relacionados: Todos</p>	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 5) PROCESOS								
SUBCRITERIO : 5A) DISEÑO Y GESTIÓN SISTEMÁTICA DE LOS PROCESOS								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas:	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
5a.1 ¿Hay identificación de procesos?		<ul style="list-style-type: none"> • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.2 ¿Hay planificación y priorización de procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.3 ¿Hay asignación de responsabilidad en los procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.4 ¿Los procedimientos de trabajo están documentados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.5 ¿Hay revisión periódica de procedimientos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.6 ¿Están normalizados los procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.7 ¿Hay manual de procedimientos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.8 ¿Se hace seguimiento y mejora de procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5a.9 ¿Hay grupos de trabajo para seguimiento de procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.10 ¿Se adecuan los procesos técnicos a normas predefinidas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.11 Valoración de centralización de procesos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.12 ¿Se forma y recicla el personal en nuevos procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.13 Análisis de coste de procesos técnicos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.14 ¿Son eficaces y eficientes los procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.15				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5a.16				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Indicadores de procesos - Datos estadísticos y ratios - Plan de formación del personal				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Manual de procedimientos- Normas- Reglamento de la biblioteca | |
| Subcriterios relacionados:
1a, 1b, 1d, 2b, 2d, 3b, 3c, 3d, 3e, 4d, 4e, 5b, 5c, 5d, 5e, 6a, 6b, 7a, 7b, 8a, 8b, 9a, 9b | |

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 5) PROCESOS								
SUBCRITERIO : 5B) SE APLICAN PROCESOS INNOVADORES QUE GENERAN MAYOR VALOR AÑADIDO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
5b.1 ¿Hay adaptabilidad del personal para adopción de innovaciones en procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.2 ¿Se fomenta la creatividad en el personal para mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.3 ¿Son adecuados los métodos para renovación y mejora de procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.4 ¿Hay experimentación antes de implantación de nuevos procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.5 ¿Hay redundancia de procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.6 ¿Se registra la información sobre procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5b.7 ¿Se evalúa la disponibilidad del personal para asumir nuevos procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.8 ¿Hay formación continua en habilidades para nuevos procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.9 ¿Hay grupos de mejora sectoriales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.10 ¿Existe un procedimiento de mejora continua a partir de resultados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.11 ¿Se hace <i>benchmarking</i> de procesos clave con otras bibliotecas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.12				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5b.13				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Plan de formación - Manual de procedimientos - Plan estratégico - Resultados de encuestas de personal				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1c, 2a, 2b, 2d, 3d, 3e, 4a, 4e, 5a, 5c, 5d, 6a, 6b, 7a, 7b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 5) PROCESOS								
SUBCRITERIO : 5c) EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SE BASAN EN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
5c.1 ¿Hay sistema para conocer necesidades de usuarios para diseño de servicios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.2 ¿Se traducen esas necesidades en especificaciones técnicas para los servicios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.3 ¿Hay definidos Indicadores para procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.4 ¿Hay revisión y ajuste periódico de los indicadores de procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.5 Valoración de eficacia de los procesos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.6 ¿Se utiliza la información generada en procesos para toma de decisiones?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5c.7 Valoración de eficiencia de procesos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c8 Valoración de la percepción del usuario respecto de los procesos				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.9 ¿Hay receptividad a sugerencias externas e internas sobre procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.10				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5c.11				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Encuestas de usuarios - Manual de procedimientos - Plan estratégico				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1a, 1b, 1c, 2a, 2b, 2d, 3d, 3e, 4e, 5a, 5b, 5d, 6a, 6b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 5) PROCESOS								
SUBCRITERIO : 5D) PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
5d.1 ¿Hay métodos de valoración y análisis de necesidades de usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.2 ¿Hay criterios apropiados para valoración de necesidades?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.3 ¿Hay desajuste entre propuesta inicial y desarrollo final del producto?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.4 ¿Están definidas las áreas de mercado y hay disponibilidad de datos cuantitativos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.5 ¿Hay política de distribución de productos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.6 ¿Hay coordinación de producción, distribución y prestación de servicio?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5d.7 ¿Se exige calidad a proveedores y distribuidores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.8 ¿Cómo se informa a usuarios de nuevos productos y servicios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.9 ¿Hay servicio de atención a usuarios para un producto especial?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.10				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5d.11				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Reglamento de biblioteca - Plan de comunicación y marketing				Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1c, 2a, 2b, 2e, 4e, 5b, 5c, 6a, 6b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES								
SUBCRITERIO : 6A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS • Representantes sociales 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
6a.1 ¿Hay medidas de satisfacción de usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A→ Biblioteca en conjunto				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B→ Recursos de información				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C→ Recursos de enseñanza no presencial propios				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D→ Servicios ofertados				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E→ Formación de usuarios				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F→ Competencia y trato del personal				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G→ Instalaciones				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.2 ¿Hay identificación de usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.3 ¿Hay mecanismos de consulta a no usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.4 ¿Hay mecanismos de consulta a usuarios remotos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.5 ¿Hay política de tratamiento de quejas y sugerencias?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.6 ¿Son adecuados y eficaces los instrumentos para medir la satisfacción de los usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.7 ¿Hay revisión de objetivos y estándares según respuestas de usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.8 ¿Se hacen públicos los datos de satisfacción de usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.9 ¿Hay comparación de resultados con otras bibliotecas parecidas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.10 ¿Se recogen las opiniones de los usuarios sobre sus expectativas satisfechas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6a.11 ¿Se recogen pruebas y relatos de los usuarios sobre sus experiencias y satisfacción con los servicios de la biblioteca?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.12 ¿Se mide la incidencia de los servicios en los resultados académicos de los alumnos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.13 ¿Se mide la incidencia de la biblioteca en los resultados de investigación de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6a.14								
6a.15								
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Datos y resultados de encuestas, evaluación de titulaciones, etc.				Otras anotaciones y comentarios del evaluador				
Subcriterios relacionados: 1c, 2a, 2b, 2e, 4e, 5b, 5c, 5d, 6b, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES								
SUBCRITERIO : 6B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: • EDB	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
6b.1 ¿Se usan indicadores de rendimiento para evaluación?								
A→ Biblioteca en conjunto								
B→ Recursos de información								
C→ Recursos de enseñanza no presencial propios								
D→ Servicios ofertados								
E→ Formación de usuarios								
F→ Instalaciones								
6b.2 ¿Se seleccionan los indicadores según objetivos?								
6b.3 Se aplican los indicadores a los mismos servicios a los que se aplica la satisfacción de usuarios?								
6b.4 ¿Se establece relación entre recursos y servicios?								
6b.5 ¿Hay evaluación de los indicadores utilizados?								

6b.6 ¿Se analizan los datos para mejora y corrección de fallos?									
6b.7 ¿Hay revisión de objetivos y estándares según datos obtenidos?									
6b.8 ¿Se publican y difunden los datos obtenidos?									
6b.9 ¿Hay comparación de resultados con otras bibliotecas parecidas?									
6b.10						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6b.11						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:									
Despliegue:									
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Planes estratégicos y operativos - Plan de evaluación de la Institución - Manual de procedimiento - Indicadores					Otras anotaciones y comentarios del evaluador:				
Subcriterios relacionados: 1c, 2a, 2b, 2e, 4e, 5b, 5c, 6 ^a , 9a, 9b									

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL								
SUBCRITERIO : 7A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
7a.1 ¿Hay métodos para medir la satisfacción de personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7a.2 ¿Con qué periodicidad se aplican?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7a.3 ¿Hay revisión y mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7a.4 ¿Se utilizan las conclusiones en el proceso de planificación?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7a.5 ¿Cómo se tratan las quejas del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7a.6				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7a.7				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enfoque:	
Despliegue:	
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: <ul style="list-style-type: none">- Manual de Gestión de Recursos Humanos- Planes estratégicos y operativos	Otras anotaciones y comentarios del evaluador
Subcriterios relacionados: 1c, 1d, 2a, 2b, 2e, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 4d, 4e, 7b, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL								
SUBCRITERIO : 7B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: • EDB	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
7b.1 ¿Hay indicadores para medir satisfacción del personal?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b.2 ¿Están seleccionados según misión y objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b.3 ¿Se evalúa la adecuación y eficacia de los indicadores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b.4 ¿Se usan los datos para detección y corrección de problemas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b.5 ¿Se publican los datos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b.6 ¿Se difunden a todos los grupos interesados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b.7 ¿Hay comparación con los de otros servicios de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7b.9				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Encuestas al personal					Otras anotaciones y comentarios del evaluador			
Subcriterios relacionados: 1c, 1d, 2a, 2b, 2e, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 4d, 4e, 7a, 9a, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD								
SUBCRITERIO : 8A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: • Equipo Rectoral • EDB • Graduados • Representantes sociales	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
8a.1 ¿Hay planificación y gestión del impacto en la sociedad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.2 ¿Hay objetivos anuales realistas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.3 ¿Se analizan los predictores de impacto?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.4 ¿Se usan los datos para reorientación y mejora?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.5 ¿Hay identificación de grupos de interés?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.6 ¿Hay relaciones con otras empresas e instituciones?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.7 ¿Hay relaciones con las autoridades?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.8 ¿Hay difusión de actividades y servicios entre no miembros de la comunidad universitaria?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8a.9 ¿Hay boletines de difusión pública?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.10 ¿Hay actividades artísticas y culturales: exposiciones, etc.?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.11 ¿Se aplican medidas de apoyo a discapacitados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.12 ¿Hay protección y defensa del medio ambiente?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.13 ¿Se recicla el material?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.14 ¿Se cumplen las normas de seguridad, arquitectónicas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.15 ¿Hay plan de emergencia?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.16 ¿Hay plan de seguridad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.17				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8a.18				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								

Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Plan estratégico - Plan de comunicación y marketing	Otras anotaciones y comentarios del evaluador
Subcriterios relacionados: 1c, 2a, 2b, 2e, 4a, 4e, 5b, 5e, 5d, 6a, 6b, 8b, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD								
SUBCRITERIO : 8B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: • EDB	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
8b.1 ¿Hay indicadores para medir impacto en la sociedad?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.2 ¿Están seleccionados según misión y objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.3 ¿Se evalúa la adecuación y eficacia de los indicadores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.4 ¿Se usan los datos para detección y corrección de problemas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.5 ¿Se publican los datos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.6 ¿Se difunden a todos los grupos interesados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.7 ¿Se comparan con los de otros servicios de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b.9				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								

Despliegue:	
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: <ul style="list-style-type: none">- Plan estratégico y manual de procedimientos- Plan de comunicación y marketing	Otras anotaciones y comentarios del evaluador
Subcriterios relacionados: 1c, 2ª, 2b, 2e, 4a, 4e, 5b, 5c, 5d, 6a, 6b, 8a, 9a, 9b	

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE								
SUBCRITERIO : 9A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Rectoral • EDB • Jefes de Servicio de bibliotecas de centro y unidades centralizadas equiparables • Personal de Biblioteca, • Profesorado • Alumnado • Graduados • PAS • Representantes sociales 	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
9a.1 ¿Se conocen los resultados de los procesos principales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9a.2 ¿Se miden los resultados clave en términos de eficacia y eficiencia de los servicios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9a.3 ¿Se mide el rendimiento en relación a política y estrategia?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9a.4 ¿Se mide el rendimiento en relación a mejora de procesos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9a.5 ¿Hay una tendencia positiva en los resultados principales?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9a.6 ¿Se favorece la opinión de los usuarios?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9a.7				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9a.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita: - Estadísticas, indicadores, etc. - Gráficas de evolución - Datos, convenios, encuestas, etc.				Otras anotaciones y comentarios del evaluador				
Subcriterios relacionados: 1c, 2a, 2b, 2d, 4a, 4e, 5b, 5c, 5d, 6a, 6b, 8a, 8b, 9b								

BIBLIOTECA EVALUADA:				FECHA:				
CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE								
SUBCRITERIO : 9B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
Aspectos a considerar	Informe de auto-evaluación	Entrevistas: • EDB	Observaciones in situ en visitas	Valoración				
	Valoración previa	Valoración	Valoración	1	2	3	4	5
9b.1 ¿Hay indicadores para medir resultados contra objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b.2 ¿Se seleccionan los indicadores según misión y objetivos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b.3 ¿Se evalúa la adecuación y eficacia de los indicadores?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b.4 ¿Se usan los datos para detección y corrección de problemas?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b.5 ¿Se publican los datos?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b.6 ¿Se difunden a todos los grupos interesados?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b.7 ¿Se comparan con los de otros servicios de la institución?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b.8				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9b.9				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfoque:								
Despliegue:								
Evidencias y otros documentos a solicitar para la visita:					Otras anotaciones y comentarios del evaluador:			
Subcriterios relacionados: 1c, 2ª, 2b, 2d, 4a, 4e, 5b, 5e, 5d, 6a, 6b, 8a, 8b, 9a								

HERRAMIENTA II: ASPECTOS A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

La relación de aspectos a considerar en la elaboración del informe de evaluación externa que se presenta, pretende ser una ayuda para el CEE a la hora de realizar su informe. Las evidencias y opiniones acumuladas por cada miembro del CEE necesariamente han de organizarse y simplificarse para poder ser puestas en común y proceder al informe oral previo, primero, y al informe escrito, después.

Parece obvio pensar que en cada uno de los ítems que se explicitan se ha debido generar un juicio más o menos positivo, en la escala indicada, a no ser que la ausencia de evidencia impida tal juicio. En tal caso, si el tema es relevante, debería dejarse constancia de la necesidad de obtener dicha evidencia, como parte del proceso de mejora. En otros casos la evidencia aportada en el informe de autoevaluación y la recabada por el CEE puede ser que no permita emitir un juicio valorativo. Debería dejarse apuntada tal situación. Finalmente, y en ciertas situaciones, será necesario considerar la no pertinencia o el no ha lugar a considerar ciertos puntos.

En aquellos casos en los que el juicio del CEE sea de grave inadecuación o deficiencia, debería aportarse por parte del CEE:

- El detalle explicativo sobre la evidencia que sustenta tal valoración (en los apartados del Informe reservados a los comentarios valorativos)
- Las indicaciones de las mejoras a introducir (en el apartado correspondiente)

El Informe de Evaluación Externa se ajustará al protocolo que se presenta a continuación. Dicho protocolo divide la valoración de cada apartado en tres grupos:

- a) Una valoración de cada tema de interés en la escala 1-5, para lo que se utilizará la información integrada que proporciona la tabla A.
- b) Una valoración descriptiva de los apartados más importantes, para lo que se utilizará tanto la valoración cuantitativa como la información cualitativa obtenida en las audiencias, la visita a las instalaciones o de otras fuentes de evidencias –tabla A-
- c) La valoración y propuesta de fortalezas, debilidades y acciones de mejora.

En el anexo del Informe, el CEE señalará la documentación adicional aportada por la unidad evaluada y utilizada por el CEE en la evaluación externa, de acuerdo con la relación suministrada.

Para facilitar la redacción del Informe de Evaluación Externa el CEE dispondrá del protocolo en el correspondiente soporte informático.

**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS**



PROTOCOLO PARA LA REDACCIÓN DEL

INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE:

Lugar y fecha:

Índice

1. Introducción
 - 1.1. Identificación de la Biblioteca universitaria evaluada y de la convocatoria de evaluación
 - 1.2. Composición y nombramiento del CEE
 - 1.3. Programa de la visita, asistencia a las Audiencias e Incidencias
 2. Valoración del proceso de evaluación interna
 3. Evaluación de las dimensiones
 - 3.1. El Programa de Formación
 - 3.2. Recursos humanos
 - 3.3. Instalaciones y recursos
 - 3.4. Desarrollo de la enseñanza
 - 3.5. Resultados
 4. Síntesis de la evaluación externa
 5. Valoración del proceso de evaluación externa
- Anexo: Documentación adicional aportada y utilizada en la evaluación externa

1. Introducción

1.1. Identificación de la Biblioteca universitaria evaluada y de la convocatoria de evaluación.

En este apartado el CEE identificará la unidad evaluada, la decisión de evaluar, posibles experiencias previas de evaluación, existencia de un Plan Institucional de evaluación...

1.2. Composición y nombramiento del CEE

En este apartado el CEE describirá la composición del CEE, su designación, posibles experiencias comunes...

1.3. Programa de la visita, asistencia a las Audiencias e Incidencias

En este apartado el CEE describirá el programa de la visita, medios puestos a su disposición, audiencias consultadas, niveles de asistencias a las audiencias, incidencias...

2. Valoración del proceso de evaluación interna

En este apartado, el CEE valorará:

- 1) *en la tabla adjunta, los diferentes apartados consignados a la luz de la información obtenida del Autoinforme, de las audiencias, de las observaciones directas y de la documentación adicional utilizada.*
- 2) *en el cuadro adjunto, y de forma integrada, los principales apartados señalados en la tabla desde una perspectiva cualitativa.*

Escala de valoración cuantitativa: 1: Ausencia o muy deficiente 2: Deficiente 3: Suficiente 4: Satisfactorio 5: Muy satisfactorio NE: Sin evidencias o no procede	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
ASPECTOS PREVIOS								
Valoración del IA								
• ¿Es el IA suficientemente integral, analítico y crítico? ¿Existen ausencias significativas?								
• ¿Es claro? ¿Está basado en evidencias y opiniones fiables?								
• ¿Plantea fortalezas, debilidades y propuestas de mejora coherentes?								
• ¿Incorpora las diversas perspectivas: alumnado, profesorado, equipo directivo, personal y graduados, entorno ...?								
ASPECTOS DE CARÁCTER GENERAL								
<i>Estructura, composición, funcionamiento del Comité de auto-evaluación e implicación institucional</i>								
Composición del Comité								
• Criterios de elección / nombramiento de sus miembros								
• Composición del Comité: representatividad de los colectivos								
• Criterios de liderazgo								
• Distribución de tareas								
Niveles de implicación institucional								
• Grado de implicación institucional: Rectorado, Equipo de dirección, etc.								

• Importancia de la evaluación de titulaciones, departamentos y servicios en el Plan General de la Universidad									
• Nivel de apoyo técnico para la evaluación									
Sobre el proceso de elaboración del IA									
Los mecanismos de publicidad y participación									
• Presentación a la comunidad de la BU del procedimiento de actuación.									
• Grado de difusión institucional de la experiencia									
• ¿Se han promovido acciones para fomentar el diálogo sobre el IA?									
• ¿Se han obtenido sugerencias desde la comunidad de la BU al IA?									
Las fuentes de la evidencia									
• Existencia de procedimientos sistemáticos de recogida de información									
• Niveles de evidencia: información cuantitativa o cualitativa utilizada									
• Nivel de respuesta de las tablas solicitadas en la guía de autoevaluación									
• Información documentada basada en opiniones de los agentes internos									
• Juicios de valor apoyados por información o datos documentales									
Sobre la estructura del IA.									
Presencias y ausencias									
• Apartados tratados y no tratados según la guía de autoevaluación; en el caso de ausencias, analizar las razones en el apartado de Comentarios									
• Grado de incorporación de los indicadores en la tabla correspondiente									
• Indicación explícita de las fortalezas, debilidades y propuestas de mejora									

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS

En los siguientes apartados, el CEE valorará:

- 1) en la tabla adjunta, los diferentes apartados consignados a la luz de la información obtenida del Autoinforme, de las audiencias, de las observaciones directas y de la documentación adicional utilizada.
- 2) en el cuadro siguiente, y de forma integrada, los principales apartados señalados en la tabla desde una perspectiva cualitativa.
- 3) en el cuadro final, las fortalezas, debilidades y acciones de mejora no contempladas por el CEE, fruto del proceso de evaluación externa.

3.1. CRITERIO: 1) LIDERAZGO

3.1.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
Criterio: 1) Liderazgo								
Subcriterio: 1) Liderazgo (aspectos globales)								
1.1 ¿El Equipo de Dirección de la Biblioteca (EDB) fomenta un estilo de dirección participativa?								
1.2 ¿El EDB fomenta la eliminación de barreras jerárquicas?								
1.3 ¿El EDB adapta la estructura organizativa según cambian las circunstancias?								
1.4 ¿El EDB fomenta los valores de liderazgo entre el personal?								
1.5 ¿Los responsables de las unidades de la Biblioteca fomentan el liderazgo?								
1.6 ¿El EDB autoevalúa la eficacia del liderazgo?								
1.7 ¿El EDB actúa según principios éticos?								
1.8 ¿El EDB se comunica clara y abiertamente, incluso en situaciones negativas?								
1.9 ¿El EDB aporta los medios necesarios para conseguir resultados?								
1.10 ¿El personal tiene confianza en la toma de decisiones del EDB y demás jefes?								
1.11								
1.12								
Subcriterio: 1a) Desarrollo de misión y valores por los líderes que son modelo de referencia para cultura de excelencia								
1a.1 ¿Hay compromiso del EDB con la gestión estratégica y con la mejora de la calidad?								
1a.2 ¿Apoya y practica el EDB los valores de la organización?								
1a.3 ¿Asume y apoya el EDB las propuestas de mejora?								

SUBCRITERIO : 1c) IMPLICACIÓN DE LÍDERES CON CLIENTES, SOCIOS Y REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD											
1c.1 ¿Hay iniciativas para contacto con clientes y proveedores?											
1c.2 ¿Hay preocupación por satisfacer expectativas de clientes internos y externos?											
1c.3 ¿Hay interés por conocer la opinión de los grupos de interés sobre la biblioteca?											
1c.4 ¿Hay procesos de identificación de clientes internos y externos por grupos?											
1c.5 ¿Se incorporan sus necesidades y expectativas al proceso de planificación?											
1c.6 ¿Hay evaluación periódica de relaciones con el entorno e incorporación de resultados a la planificación?											
1c.7											
1c.8											
SUBCRITERIO : 1d) MOTIVACIÓN, APOYO Y RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL POR PARTE DE LOS LÍDERES											
1d.1 ¿El EDB agranda/reduce los efectos de los factores de insatisfacción del personal?											
1d.2 ¿El EDB contribuye a satisfacer las expectativas del personal en el trabajo?											
1d.3 ¿Hay diálogo personalizado entre EDB y jefes de servicio sobre expectativas del personal?											
1d.4 ¿Hay información oportuna y adecuada sobre decisiones de trabajo?											
1d.5 ¿Admite el EDB los errores propios para aprender de ellos?											
1d.6 ¿Se buscan soluciones a los problemas, y no culpables?											
1d.7 ¿Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración?											
1d.8 ¿Se informa de la consecución de objetivos?											
1d.9 ¿Se reconoce y se felicita por los logros y resultados?											
1d.10 ¿Hay un Plan de promoción y reconocimiento del personal con objetivos claros?											
1d.11 ¿Hay política de personal que genera clima laboral positivo?											
1d.12 ¿Hay plan de valoración del trabajo del personal para mejora del servicio?											
1d.13											

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.1.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO 1 : LIDERAZGO			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

CRITERIO 1: LIDERAZGO							
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones	
	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Propuestas de Mejora (según CEE)				Priorización		Observaciones	
				<u>Alta</u>	<u>Media</u>		<u>Baja</u>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.2. CRITERIO: 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA

3.2.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO: 2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA								
SUBCRITERIO : 2A) NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS COMO FUNDAMENTO DE POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)								
2a.1 ¿Existe planificación de pol+est a medio y largo plazo?								
2a.2 ¿Existe integración en la pol+est de la institución?								
2a.3 ¿Se comunica formalmente la pol+est a los grupos de interés?								
2a.4 ¿Resulta relevante la pol+est para los planes docentes y de investigación								
2a.5 ¿Se analiza el mercado potencial de la biblioteca?								
2a.6 ¿Hay interacción de la biblioteca con los grupos de interés para definición de pol+est?								
2a.7								
2a.8								
SUBCRITERIO : 2B) POL+EST BASADAS EN INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DE MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO, INVESTIGACIÓN, APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD								
2b.1 ¿Se identifican las necesidades y prioridades de información								
2b.2 ¿Las necesidades de los grupos de interés se relejan en la pol+est?								
2b.3 ¿Es fiable y válida la recogida de datos?								
2b.4 ¿Hay estudios de tendencias en los grupos de interés para pol+est?								
2b.5 ¿Se usa benchmarking y mejores prácticas para pol+est?								
2b.6 ¿Hay equipo de trabajo para recoger y procesar la información de benchmarking y mejores prácticas?								
2b.7 ¿Hay formación especializada en técnicas de benchmarking?								
2b.8 ¿Se relaciona la pol+est con los datos de medición del rendimiento?								
2b.9 ¿Hay Cuadro de Mando Integral?								
2b.10 ¿Hay comunicación de información a mandos y personal relevantes para pol+est?								

2b.11 ¿Hay retroalimentación de los usuarios?										
2b.12										
2b.13										
SUBCRITERIO : 2c) DESARROLLO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POL+EST										
2c.1 ¿El personal conoce el modelo de biblioteca a desarrollar?										
2c.2 ¿El personal conoce los principios programáticos de actuación a largo plazo?										
2c.3 ¿Los principios de calidad y excelencia están presentes en los modelos y programas?										
2c.4 ¿Hay revisión colectiva periódica de enfoque y despliegue de pol+est?										
2c.5 ¿La periodicidad y método de revisión son adecuados?										
2c.6 ¿El despliegue favorece las oportunidades de cambio?										
2c.7 ¿Hay evidencias de mejora a partir de revisiones anteriores?										
2c.8										
2c.9										
SUBCRITERIO : 2d) DESPLIEGUE DE POL+EST MEDIANTE ESQUEMA DE PROCESOS CLAVE										
2d.1 ¿Hay identificación de procesos clave en pol+est?										
2d.2 ¿La gestión se orienta a procesos?										
2d.3 ¿Los procesos clave potencian la pol+est de la Universidad?										
2d.4 ¿La orientación a procesos es conocida y aceptada por los grupos de interés?										
2d.5 ¿El personal conoce el enfoque a resultados clave?										
2d.6 ¿El despliegue es coherente con pol+est establecidas?										
2d.7 ¿Pol+est están claramente formuladas en relación con las áreas de resultados clave:										
a) → Política de personal										
b) → Formación										
c) → Evaluación de unidades										
d) → Gestión de proveedores										
e) → Gestión de TIC										
f) → Integración con docencia e investigación										
g) → Oferta de nuevos servicios										
2d.8										
2d.9										
SUBCRITERIO : 2e) COMUNICACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA POL+EST										
2e.1 ¿El personal conoce todos los niveles de pol+est?										
2e.2 ¿Los grupos de interés conocen los proyectos de futuro?										
2e.3 ¿Los canales de comunicación son adecuados según personal y grupos de interés?										

2e.4 ¿Hay planes de comunicación adecuados y transparentes?							
2e.5 ¿Se evalúan los planes de comunicación?							
2e.6							
2e.7							

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.2.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)		Pertinencia	
		Sí	No
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):		Pertinencia	
		Sí	No
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			
	Sí	No	Alta	Media	Baja	
Propuestas de Mejora (según CEE):			Priorización			
			Alta	Media	Baja	

3.3. CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)

3.3.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO : 3 GESTIÓN DE PERSONAL								
SUBCRITERIO : 3A) LA GESTIÓN DE PERSONAL ES OBJETO DE PLANIFICACIÓN Y MEJORA								
3a.1 ¿Hay una Dirección estrictamente profesional?								
3a.2 ¿Hay implicación directa de la Biblioteca en planificación y estrategia general?								
3a.3 ¿Se gestiona el personal de acuerdo con planificación?								
3a.4 ¿Hay personal cualificado profesionalmente?								
3a.5 ¿Hay un número adecuado de personal profesional, técnico y de apoyo para cumplir metas y objetivos?								
3a.6 ¿Participa el personal en asociaciones profesionales?								
3a.7 ¿Hay un documento claro de responsabilidades legales y éticas del personal?								
3a.8 ¿Existe un organigrama de responsabilidades y dependencias funcionales?								
3a.9 ¿Se valora el clima laboral, la motivación y satisfacción del personal?								
3a.10 ¿Se asignan las responsabilidades según objetivos?								
3a.11 ¿Conoce el personal las funciones asignadas?								
3a.12 ¿Hay equilibrio en la asignación de cargas de trabajo?								
3a.13 ¿Se estimula la incorporación de nuevas técnicas y procedimientos de trabajo?								
3a.14								
3a.15								
SUBCRITERIO : 3B) POTENCIACIÓN DE EXPERIENCIA Y CAPACIDADES DEL PERSONAL Y ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA BIBLIOTECA								
3b.1 ¿Se actualizan las capacidades profesionales del personal?								
3b.2 ¿Participa la biblioteca en la valoración de méritos y aptitudes del personal nuevo?								

3b.3 ¿Hay identificación sistemática de deficiencias formativas en el personal?										
3b.4 ¿Se promueve la participación en actividades formativas?										
3b.5 ¿Se promueve la autoformación en el puesto?										
3b.6 ¿Se evalúa el plan de formación según:										
a) → aprendizaje individual										
b) → repercusión en puesto										
c) → repercusión en biblioteca?										
3b.7 ¿Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración?										
3b.8 ¿Se busca la adecuación entre las funciones a desarrollar y las aptitudes personales?										
3b.9										
3b.10										
SUBCRITERIO : 3C) LOS OBJETIVOS PARA EL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES SE NEGOCIAN Y SE REVISAN CONTINUAMENTE										
3c.1 ¿Existen objetivos en materia de personal?										
3c.2 ¿Se revisan y actualizan periódicamente los objetivos?										
3c.3 ¿Hay valoración del personal y ayuda para mejorar sus resultados?										
3c.4 ¿Hay análisis y sistematización periódica de capacidades individuales?										
3c.5 ¿Se concilian los objetivos individuales y de las unidades con los de la Biblioteca en su conjunto?										
3c.6 ¿Hay procedimientos para consecución de objetivos?										
3c.7 ¿Hay órganos técnicos internos y análisis regular de su funcionamiento?										
3c.8 ¿Hay mecanismos de participación del personal en el establecimiento de objetivos?										
3c.9 ¿Hay perfiles de puestos de trabajo, con revisión periódica?										
3c.10 ¿Hay un sistema formal de evaluación del desempeño?										
3c.11 ¿Existe plan de incentivos?										
3c.12 ¿Existe plan de formación?										
3c.13										
3c.14										

SUBCRITERIO : 3D) PROMOCIÓN DE IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL EN LA MEJORA CONTINUA; SE RECONOCE EL DESEMPEÑO Y SE FACULTA AL PERSONAL PARA TOMAR DECISIONES										
3d.1 ¿Se fomenta y apoya la participación individual en equipos de mejora?										
3d.2 ¿Se apoya la formación del personal en gestión de calidad?										
3d.3 ¿Hay delegación de toma de decisiones y evaluación de eficacia?										
3d.4 ¿Hay reconocimiento del personal por actividades de mejora continua?										
3d.5										
3d.6										
SUBCRITERIO : 3E) PROMOCIÓN DE DIÁLOGO MULTIDIRECCIONAL EFICAZ ENTRE EL PERSONAL, ASÍ COMO SU SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES										
3e.1 ¿Se aplican las propuestas de mejora de la comunicación?										
3e.2 ¿Se valora la comunicación interna como gestión y motivación del personal?										
3e.3 ¿Se identifican las necesidades de comunicación?										
3e.4 ¿Hay estrategias de comunicación en doble dirección?										
3e.5 ¿Hay evaluación periódica del grado de comunicación?										
3e.6 ¿Hay dispositivos de transmisión de comunicación para claridad y rapidez?										
3e.7 ¿Hay política de quejas y sugerencias del personal?										
3e.8										
3e.9										

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.3.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)		Pertinencia	
		Sí	No
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):		Pertinencia	
		Sí	No
Otros Puntos Débiles (según CEE):			
	Pertinencia	Priorización	

3.4. CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS

3.4.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO : 4 ALIANZAS Y RECURSOS								
SUBCRITERIO : 4A) GESTIÓN DE LAS ALIANZAS								
4a.1 ¿Hay relaciones con organizaciones profesionales o empresariales del entorno?								
4a.2 ¿Hay apoyo económico de la Administración u otros entes?								
4a.3 ¿Se dan servicios que contribuyen al desarrollo socioeconómico de la zona?								
4a.4 ¿Hay relaciones con otras Bibliotecas?								
4a.5 ¿Se hace seguimiento de los convenios?								
4a.6 ¿Se hacen los convenios por iniciativa propia, o de la institución?								
4a.7 ¿Se mide la satisfacción de los proveedores?								
4a.8 ¿Hay beneficio económico para la biblioteca?								
4a.9 ¿Hay apoyo administrativo para el establecimiento de las relaciones?								
4a.10 Tipo de prestaciones y tipo de instituciones con las que hay relaciones								
4a.11 ¿Hay acceso de población no universitaria a los servicios?								
4a.12								
4a.13								
SUBCRITERIO : 4B) GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS								
4b.1 ¿Hay Plan de financiación?								
4b.2 ¿Es responsable la biblioteca de la ejecución y de la rendición de cuentas?								
4b.3 ¿Hay política de tarifas?								
4b.4 Valoración de servicios a tarifa, ingresos generados y opinión de sus usuarios								
4b.5 Valoración de ingresos y gastos								
4b.6 Valoración de porcentajes de gastos en varias partidas presupuestarias								
4b.7 ¿Son adecuados los recursos económicos a los objetivos?								
4b.8 ¿Hay desviaciones presupuestarias?								
4b.9 ¿Hay previsiones para otros gastos operativos?								
4b.10 ¿Permite el presupuesto nuevos programas y servicios innovadores?								

4b.11 ¿Hay revisión anual del presupuesto?							
4b.12 ¿Hay contribución de otras unidades (Departamentos...) al desarrollo de la colección?							
4b.13 ¿Hay normativa de adquisiciones?							
4b.14 ¿Hay recursos humanos para gestión económica?							
4b.14 ¿Hay financiación por contratos programa?							
4b.15							
4b.16							
SUBCRITERIO : 4c) GESTIÓN DE EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES							
4c.1 ¿Es adecuado el espacio físico a las diferentes tareas asociadas?							
4c.2 ¿Son funcionales las instalaciones?							
4c.3 ¿Cuáles son las carencias más relevantes?							
4c.4 ¿Cuáles son los procesos de decisión sobre adquisición de fondos?							
4c.5 ¿Hay objetivos específicos de adquisición para nuevas titulaciones, grupos de investigación, centros, etc.?							
4c.6 ¿Es la colección suficiente para los títulos de pregrado?							
4c.7 ¿Es la colección suficiente para postgrado e investigación asociada?							
4c.8 ¿Es la colección adecuada para estimular el trabajo personal de los estudiantes?							
4c.9 ¿Existe una política de cobertura de lagunas básicas?							
4c.10 ¿Hay política de selección de obras de referencia, manuales, etc.?							
4c.11 ¿Hay política de selección de materiales especiales?							
4c.12 ¿Hay política de descartes?							
4c.13 ¿Hay política de optimización de recursos de infraestructura, locales, etc.?							
4c.14 ¿Cómo son las relaciones con los proveedores?							
4c.15 ¿Y con los consorcios?							
4c.16 ¿Hay política de pérdidas, robos, etc.?							
4c.17 ¿Existen criterios para el nivel y tamaño de la colección?							
4c.18 ¿Se descubren áreas temáticas descompensadas?							
4c.19 ¿Hay control ambiental y climatización?							
4c.20 ¿Hay plan de emergencias?							
4c.21 ¿Es el espacio suficiente para la colección y aumentos?							
4c.22 ¿Se ajustan los edificios a normas arquitectónicas adecuadas?							
4c.23 ¿Participa el personal en la planificación de espacios?							

4c.24 ¿Hay inventario de equipamiento y materiales?									
4c.25 ¿Hay adecuación a las necesidades de usuarios discapacitados, sin barreras arquitectónicas, etc.?									
4c.26 ¿Hay política de respuesta a sugerencias y quejas?									
4c.27									
4c.28									
SUBCRITERIO : 4D) GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA									
4d.1 ¿Existe integración de los servicios de informática, biblioteca y recursos educativos?									
4d.2 ¿Son adecuados los medios tecnológicos en las unidades?									
4d.3 ¿Hay planes de detección de necesidades en tecnologías?									
4d.4 ¿Es proactiva la biblioteca en la provisión de materiales educativos y en la contribución a los resultados educativos?									
4d.5 ¿Se mide la destreza en el uso de las tecnologías del personal y de los usuarios?									
4d.6 ¿Hay terminales suficientes para el personal?									
4d.7 ¿Hay calidad en las conexiones a la red?									
4d.8 Valoración de software de gestión									
4d.9 Valoración de software científico y bases de datos									
4d.10 ¿Hay enseñanza asistida por ordenador?									
4d.11 ¿Hay acceso a bases de datos locales y remotas?									
4d.12 Publicaciones electrónicas									
4d.13 Valoración de programas de gestión financiera, acceso a Internet, etc.									
4d.14 ¿Resultan adecuados los métodos de selección de recursos tecnológicos?									
4d.15 ¿Es adecuada la política de mantenimiento, reparación, copia de seguridad, antivirus?									
4d.16 ¿Hay participación en redes de información institucional?									
4d.17 ¿Hay integración en otros sistemas y servicios de información para mejora del acceso a la información institucional?									
4d.18 ¿Son adecuadas las directrices de higiene y seguridad en el trabajo?									
4d.19									
4d.20									
SUBCRITERIO : 4E) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO									
4e.1 ¿Cuáles son las fuentes de información para la gestión?									
4e.2 ¿Cuáles son las vías de información al personal sobre criterios y objetivos de calidad?									

4e.3 ¿Cómo se informa de los recursos y servicios a los usuarios?							
4e.4. ¿Es adecuada la política de quejas y sugerencias de los usuarios para mejora?							
4e.5 Canales de información sobre la biblioteca y sus servicios							
4e.6 ¿Qué métodos se utilizan para asegurar la información a todo el personal y su aplicación?							
4e.7 ¿Existen reglamentos y normas de funcionamiento?							
4e.8 ¿Existe un plan de archivo de informaciones de interés?							
4e.9 ¿Existe un directorio actualizado de personal?							
4e.10 ¿Se publican memorias de actividades?							
4e.11 ¿Hay política de marketing de la biblioteca?							
4e.12 ¿Hay política eficaz de protección de datos personales?							
4e.13 ¿Hay política de propiedad intelectual de la institución?							
4e.14 ¿Se detecta clima de innovación y creatividad?							
4e.15 ¿Se utiliza en los documentos un lenguaje comprensible por los usuarios?							
4e.16							
4e.17							

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.4.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS							
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones	
	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Propuestas de Mejora (según CEE):				Priorización			Observaciones
				<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.5. CRITERIO : 5) PROCESOS

3.5.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO : 5 PROCESOS								
SUBCRITERIO : 5A) DISEÑO Y GESTIÓN SISTEMÁTICA DE LOS PROCESOS								
5a.1 ¿Hay identificación de procesos?								
5a.2 ¿Hay planificación y priorización de procesos?								
5a.3 ¿Hay asignación de responsabilidad en los procesos?								
5a.4 ¿Los procedimientos de trabajo están documentados?								
5a.5 ¿Hay revisión periódica de procedimientos?								
5a.6 ¿Están normalizados los procesos?								
5a.7 ¿Hay manual de procedimientos?								
5a.8 ¿Se hace seguimiento y mejora de procesos?								
5a.9 ¿Hay grupos de trabajo para seguimiento de procesos?								
5a.10 ¿Se adecuan los procesos técnicos a normas predefinidas?								
5a.11 Valoración de centralización de procesos								
5a.12 ¿Se forma y recicla el personal en nuevos procesos?								
5a.13 Análisis de coste de procesos técnicos								
5a.14 ¿Son eficaces y eficientes los procesos?								
5a.15								
5a.16								
SUBCRITERIO : 5B) SE APLICAN PROCESOS INNOVADORES QUE GENERAN MAYOR VALOR AÑADIDO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE								
5b.1 ¿Hay adaptabilidad del personal para adopción de innovaciones en procesos?								
5b.2 ¿Se fomenta la creatividad en el personal para mejora?								
5b.3 ¿Son adecuados los métodos para renovación y mejora de procesos?								
5b.4 ¿Hay experimentación antes de implantación de nuevos procesos?								
5b.5 ¿Hay redundancia de procesos?								
5b.6 ¿Se registra la información sobre procesos?								

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.5.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 5 PROCESOS			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

CRITERIO : 5 PROCESOS							
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones	
	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Propuestas de Mejora (Según CEE)				Priorización		Observaciones	
				<u>Alta</u>	<u>Media</u>		<u>Baja</u>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.6. CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES

3.6.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO : 6 RESULTADO EN LOS CLIENTES								
SUBCRITERIO : 6A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
6a.1 ¿Hay medidas de satisfacción de usuarios?								
A→ Biblioteca en conjunto								
B→ Recursos de información								
C→ Recursos de enseñanza no presencial propios								
D→ Servicios ofertados								
E→ Formación de usuarios								
F→ Competencia y trato del personal								
G→ Instalaciones								
6a.2 ¿Hay identificación de usuarios?								
6a.3 ¿Hay mecanismos de consulta a no usuarios?								
6a.4 ¿Hay mecanismos de consulta a usuarios remotos?								
6a.5 ¿Hay política de tratamiento de quejas y sugerencias?								
6a.6 ¿Son adecuados y eficaces los instrumentos para medir la satisfacción de los usuarios?								
6a.7 ¿Hay revisión de objetivos y estándares según respuestas de usuarios?								
6a.8 ¿Se hacen públicos los datos de satisfacción de usuarios?								
6a.9 ¿Hay comparación de resultados con otras bibliotecas parecidas?								
6a.10 ¿Se recogen las opiniones de los usuarios sobre sus expectativas satisfechas?								
6a.11 ¿Se recogen pruebas y relatos de los usuarios sobre sus experiencias y satisfacción con los servicios de la biblioteca?								
6a.12 ¿Se mide la incidencia de los servicios en los resultados académicos de los alumnos?								
6a.13 ¿Se mide la incidencia de la biblioteca en los resultados de investigación de la institución?								
6a.14								
6a.15								
SUBCRITERIO : 6B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
6b.1 ¿Se usan indicadores de rendimiento para evaluación?								

A → Biblioteca en conjunto									
B → Recursos de información									
C → Recursos de enseñanza no presencial propios									
D → Servicios ofertados									
E → Formación de usuarios									
F → Instalaciones									
6b.2 ¿Se seleccionan los indicadores según objetivos?									
6b.3 Se aplican los indicadores a los mismos servicios a los que se aplica la satisfacción de usuarios?									
6b.4 ¿Se establece relación entre recursos y servicios?									
6b.5 ¿Hay evaluación de los indicadores utilizados?									
6b.6 ¿Se analizan los datos para mejora y corrección de fallos?									
6b.7 ¿Hay revisión de objetivos y estándares según datos obtenidos?									
6b.8 ¿Se publican y difunden los datos obtenidos?									
6b.9 ¿Hay comparación de resultados con otras bibliotecas parecidas?									
6b.10									
6b.11									

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.6.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES							
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones	
	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Propuestas de Mejora (Según CEE)				Priorización			Observaciones
				<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.7. CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL

3.7.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO : 7 RESULTADOS EN EL PERSONAL								
SUBCRITERIO : 7A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
7a.1 ¿Hay métodos para medir la satisfacción de personal?								
7a.2 ¿Con qué periodicidad se aplican?								
7a.3 ¿Hay revisión y mejora?								
7a.4 ¿Se utilizan las conclusiones en el proceso de planificación?								
7a.5 ¿Cómo se tratan las quejas del personal?								
7a.6								
7a.7								
SUBCRITERIO : 7B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
7b.1 ¿Hay indicadores para medir satisfacción del personal?								
7b.2 ¿Están seleccionados según misión y objetivos?								
7b.3 ¿Se evalúa la adecuación y eficacia de los indicadores?								
7b.4 ¿Se usan los datos para detección y corrección de problemas?								
7b.5 ¿Se publican los datos?								
7b.6 ¿Se difunden a todos los grupos interesados?								
7b.7 ¿Hay comparación con los de otros servicios de la institución?								
7b.8								
7b.9								

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.7.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL							
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones	
	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Propuestas de Mejora (Según CEE)				Priorización		Observaciones	
				<u>Alta</u>	<u>Media</u>		<u>Baja</u>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.8. CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

3.8.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO : 8 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD								
SUBCRITERIO : 8A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
8a.1 ¿Hay planificación y gestión del impacto en la sociedad?								
8a.2 ¿Hay objetivos anuales realistas?								
8a.3 ¿Se analizan los predictores de impacto?								
8a.4 ¿Se usan los datos para reorientación y mejora?								
8a.5 ¿Hay identificación de grupos de interés?								
8a.6 ¿Hay relaciones con otras empresas e instituciones?								
8a.7 ¿Hay relaciones con las autoridades?								
8a.8 ¿Hay difusión de actividades y servicios entre no miembros de la comunidad universitaria?								
8a.9 ¿Hay boletines de difusión pública?								
8a.10 ¿Hay actividades artísticas y culturales: exposiciones, etc.?								
8a.11 ¿Se aplican medidas de apoyo a discapacitados?								
8a.12 ¿Hay protección y defensa del medio ambiente?								
8a.13 ¿Se recicla el material?								
8a.14 ¿Se cumplen las normas de seguridad, arquitectónicas?								
8a.15 ¿Hay plan de emergencia?								
8a.16 ¿Hay plan de seguridad?								
8a.17								
8a.18								
SUBCRITERIO : 8B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
8b.1 ¿Hay indicadores para medir impacto en la sociedad?								
8b.2 ¿Están seleccionados según misión y objetivos?								
8b.3 ¿Se evalúa la adecuación y eficacia de los indicadores?								
8b.4 ¿Se usan los datos para detección y corrección de problemas?								
8b.5 ¿Se publican los datos?								
8b.6 ¿Se difunden a todos los grupos interesados?								

8b.7 ¿Se comparan con los de otros servicios de la institución?							
8b.8							
8b.9							

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.8.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			

CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD							
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	Pertinencia		Priorización			Observaciones	
	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Propuestas de Mejora (Según CEE)				Priorización		Observaciones	
				<u>Alta</u>	<u>Media</u>		<u>Baja</u>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.9. CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE

3.9.1. VALORACIÓN DE SUBCRITERIOS

ESCALA DE VALORACIÓN CUANTITATIVA: 1: AUSENCIA O MUY DEFICIENTE 2: DEFICIENTE 3: SUFICIENTE 4: SATISFACTORIO 5: MUY SATISFACTORIO NE: SIN EVIDENCIAS O NO PROCEDE	1	2	3	4	5	NE	MEDIA	SUFICIENCIA/ INSUFICIENCIA
CRITERIO : 9 RESULTADOS CLAVE								
SUBCRITERIO : 9A) MEDIDAS DE PERCEPCIÓN								
9a.1 ¿Se conocen los resultados de los procesos principales?								
9a.2 ¿Se miden los resultados clave en términos de eficacia y eficiencia de los servicios?								
9a.3 ¿Se mide el rendimiento en relación a política y estrategia?								
9a.4 ¿Se mide el rendimiento en relación a mejora de procesos?								
9a.5 ¿Hay una tendencia positiva en los resultados principales?								
9a.6 ¿Se favorece la opinión de los usuarios?								
9a.7								
9a.8								
SUBCRITERIO : 9B) INDICADORES DE RENDIMIENTO								
9b.1 ¿Hay indicadores para medir resultados contra objetivos?								
9b.2 ¿Se seleccionan los indicadores según misión y objetivos?								
9b.3 ¿Se evalúa la adecuación y eficacia de los indicadores?								
9b.4 ¿Se usan los datos para detección y corrección de problemas?								
9b.5 ¿Se publican los datos?								
9b.6 ¿Se difunden a todos los grupos interesados?								
9b.7 ¿Se comparan con los de otros servicios de la institución?								
9b.8								
9b.9								

Otras anotaciones y comentarios valorativos del evaluador:

El CEE hará en este cuadro una breve valoración cualitativa de cada apartado resaltado con fondo oscuro en la tabla anterior, a la luz de las valoraciones cuantitativas de dicha tabla y de las observaciones cualitativas (resumidas en la Tabla A) obtenidas durante la visita

3.9.2. VALORACIÓN DE PUNTOS FUERTES, DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA

ERIO : 9) RESULTADOS CLAVE			
Puntos Fuertes (según Autoinforme)	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Fuertes (según CEE)			
Puntos Débiles (según Autoinforme):	Comentarios (el CEE comentará, si en su opinión procede, las fortalezas resaltadas por el CEI)	Pertinencia	
		Sí	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros Puntos Débiles (según CEE):			
		Pertinencia	Priorización
		Observaciones	

ERIO : 9) RESULTADOS CLAVE						
Propuestas de Mejora (según Autoinforme):	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Propuestas de Mejora (Según CEE)			Priorización			Observaciones
			<u>Alta</u>	<u>Media</u>	<u>Baja</u>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. SINTESIS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

4.1. VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA

El CEE asignará una puntuación a cada subcriterio, pudiendo incluir los comentarios que estime necesarios acerca del enfoque y despliegue en cada caso.

CRITERIO : 1) LIDERAZGO							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 1) Aspectos globales del liderazgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 1a) Dirección desarrolla misión y visión, y actúa como modelo de referencia dentro de cultura de excelencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 1b) Dirección se implica para garantizar desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 1c) Dirección tiene en cuenta la opinión de grupos de interés y se involucra en satisfacción de sus expectativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 1d) Dirección motiva, apoya y reconoce el desempeño del personal de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 2a) Necesidades y expectativas de los grupos de interés fundamentan política y estrategia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 2b) Política y estrategia sustentadas en información procedente de medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 2c) Política y estrategia se documentan, revisan y actualizan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 2d) Despliegue de la política y estrategia mediante esquema de procesos clave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 2e) Comunicación e implantación de la política y estrategia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 3a) La Gestión de Personal es objeto de planificación y mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 3b) Potenciación de experiencia y capacidades del personal y adaptación a las necesidades de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 3c) Los objetivos para el personal y el desempeño de sus funciones se negocian y se revisan continuamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 3d) Promoción de implicación y participación de todo el personal en la mejora continua; se reconoce el desempeño y se faculta al personal para tomar decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 3e) Promoción de diálogo multidireccional eficaz entre el personal, así como su satisfacción en el desempeño de las funciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 4a) Gestión de las alianzas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 4b) Gestión de los recursos económicos y financieros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 4c) Gestión de edificios, equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 4d) Gestión de la tecnología	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 4e) Gestión de la información y del conocimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 5) PROCESOS							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 5a) Diseño y gestión sistemática de los procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 5b) Aplicación de procesos innovadores que generan mayor valor añadido para satisfacción del cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 5c) Diseño y desarrollo de servicios se basan en necesidades y expectativas de clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 5d) Producción, distribución y servicio de atención de productos y servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 6a) Medidas de percepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 6b) Indicadores de rendimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 7a) Medidas de percepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 7b) Indicadores de rendimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 8a) Medidas de percepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 8b) Indicadores de rendimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE							
Subcriterios:	Valoración					Enfoque:	Despliegue:
	1	2	3	4	5		
• 9a) Medidas de percepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• 9b) Indicadores de rendimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Valoración media del criterio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

4.2. VALORACIÓN CUALITATIVA Y PLAN DE MEJORA

En este apartado, el CEE resumirá las fortalezas y debilidades y propondrá un Plan de Mejora, a la luz de las consideradas pertinentes por el CEE, más las sugeridas por el propio CEE en los apartados anteriores. Asimismo señalará las propuestas de mejora que propone, con indicación de la prioridad que les asigna, el responsable de llevar a cabo las mismas y una estimación de la fecha en la que dichas propuestas de mejora podrían llevarse a cabo.

Biblioteca de la Universidad de:		Convocatoria de:			
PUNTOS FUERTES (considerados como pertinentes por el CEE)	PUNTOS DEBILES (considerados como pertinentes por el CEE)	PROPUESTAS DE MEJORA	Prioridad (alta, media, baja)	Responsable	Fecha estimada
CRITERIO : 1) LIDERAZGO					
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (POL+EST)					
CRITERIO : 3) GESTIÓN DE PERSONAL (GESTPER)					
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS					
CRITERIO : 5) PROCESOS					
CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES					
CRITERIO : 7) RESULTADOS EN EL PERSONAL					
CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD					
CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE					

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

En este apartado el CEE valorará cualquier aspecto relacionado con el propio proceso de evaluación externa; la idoneidad del CEE, la organización, el grado de satisfacción del CEE, etc., así como las sugerencias de mejora que considere oportunas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **ALIANZAS Y RECURSOS:** Cómo la organización gestiona de forma eficaz y eficiente los recursos de los que dispone.
2. **AUDIENCIAS:** Contactos semiestructurados del Comité de Evaluadores Externos con los agentes implicados en la Biblioteca universitaria durante la visita. Se utiliza también esta denominación para describir las acciones del Comité Interno de Evaluación para elaborar y consensuar el Informe de Autoevaluación.
3. **AUTOEVALUACIÓN:** Proceso de evaluación conteniendo propuestas de mejora elaborado por el Comité Interno de Evaluación siguiendo las indicaciones de la Guía de Autoevaluación.
4. **COMITÉ DE EVALUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD:** Órgano de la Universidad responsable de la evaluación en el contexto del Plan Nacional. De él dependen los Comités de Evaluación de las Titulaciones.
5. **COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNA (CEE):** Grupo de expertos (académicos, evaluadores, profesionales) que realizan la Evaluación Externa, siguiendo la Guía de Evaluación Externa.
6. **COMITÉ DE EVALUACIÓN INTERNO (CEI):** Órgano responsable de la evaluación e implantación de la calidad en la Biblioteca universitaria.
7. **COMITÉ/COMISIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD:** Equivalente (cuando existe) al Comité de Evaluación de la Universidad. En algunos casos diferentes.
8. **CRITERIO DE CALIDAD:** Conjunto de valores y/o estándares que sirven como referencia para valorar la eficacia, efectividad y, de forma amplia, la calidad de un proceso u objeto.
9. **DESPLIGUE (del enfoque):** Extensión de la aplicación del enfoque; es decir, a cuantas personas afecta, cuantas y qué áreas están afectadas, qué y cuantos programas se desarrollan ...
10. **ENFOQUE:** Forma de abordar los temas, solucionar los problemas o alcanzar los objetivos, valorando si las actuaciones están fundamentadas, si son sistemáticas o esporádicas, si tienen carácter preventivo, si se realiza su revisión periódica y si están implantadas de forma efectiva.
11. **EVIDENCIA:** Destinadas a fundamentar los juicios de valor emitidos mediante información, hechos o datos concretos y contrastables
12. **GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA:** Documento que contiene orientaciones básicas y directrices técnicas para que el Comité Interno de Evaluación realice la Autoevaluación.
13. **GUÍA DE EVALUACIÓN EXTERNA:** Documento que contiene orientaciones generales y directrices técnicas para que el Comité de Evaluadores Externos realice la Evaluación Externa.
14. **INFORME ANUAL ANDALUZ:** Documento que emite la UCUA con base en los informes anuales de las Universidades participantes.
15. **INFORME ANUAL DE LA UNIVERSIDAD:** Documento que emite el Comité de Evaluación de la Universidad basado en los Informes Finales correspondientes a la convocatoria anual del Plan Nacional.
16. **INFORME ANUAL DEL PLAN NACIONAL:** Documento que emite el Comité Técnico del Plan apoyado por la Oficina Técnica que evalúa la correspondiente convocatoria en base a los informes

anuales de las Universidades participantes.

17. **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN:** Documento elaborado por el Comité Interno de Evaluación. Es el output inicial de la Autoevaluación.
18. **INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA:** Documento que contiene la información y propuestas elaboradas por el Comité de Expertos Externos (CEE).
19. **INFORME FINAL DE LA BIBLIOTECA:** Documento elaborado por el Comité de Evaluación Interno (CEI), que está basado en el Informe de Autoevaluación y el Informe de la Evaluación Externa.
20. **JUICIOS DE VALOR:** Comentarios críticos sobre la Enseñanza, Investigación y Gestión de la Biblioteca universitaria evaluada
21. **LIDERAZGO:** Forma en la que los responsables (líderes) desarrollan, estimulan, apoyan y fomentan una cultura de Gestión de la calidad Total, demostrando que conocen a sus clientes y sus necesidades específicas.
22. **PERSONAS: GESTIÓN DE PERSONAL:** Cómo la organización aprovecha todo el potencial de las personas que la componen.
23. **PLAN DE SEGUIMIENTO:** Acciones temporalizadas para comprobar la implantación de los planes de mejora de la calidad (Biblioteca universitaria y proceso de evaluación).
24. **PLANES (ESTRATÉGICOS) DE MEJORA:** Acciones planificadas, priorizadas, temporalizadas y dirigidas para mejorar a la Biblioteca universitaria al proceso de Evaluación. Son consecuencia de los Juicios de Valor y constituyen una parte sustancial e imprescindible de todos los Informes.
25. **POLÍTICA Y ESTRATEGIA:** Forma En la que la organización formula, despliega y revisa su misión y visión, mediante una estrategia centrada en todos los grupos de interés, y cómo convierte dicha misión y visión en planes y misiones.
26. **PROTOCOLOS:** Conjunto de cuestiones a plantear y tablas de datos (información de base) en los ámbitos de Enseñanza, Investigación y Gestión que forman parte de la Guía de Autoevaluación de la Biblioteca universitaria.
27. **PUNTOS FUERTES Y DÉBILES:** Aspectos puntuales y detallados de la Biblioteca (o proceso de evaluación) que la evaluación ha demostrado fehacientemente como fortalezas y debilidades. Constituyen la base para diseñar los planes de mejora.
28. **RESULTADOS CLAVE:** Logros se están alcanzando en relación con los objetivos y metas del servicio.
29. **RESULTADOS EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EN LA SOCIEDAD:** Logros se están alcanzando en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.
30. **RESULTADOS EN LAS PERSONAS:** Logros está alcanzando la organización en relación con la satisfacción de las personas que conforman la unidad.
31. **RESULTADOS EN LOS CLIENTES:** Logros que está alcanzando la organización en relación con la satisfacción de sus clientes externos, entendiendo como tales los destinatarios de las actividades que se realizan.