



# **BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**

**MEMORIA ANUAL DE CALIDAD  
2006**





## Presentación

Dentro de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios de la biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) se encuentra *“Dar a conocer la memoria anual de la calidad en la Biblioteca”*. Ahora que ha transcurrido el primer año del Plan de Mejora de la BUZ elaboramos esta memoria. En ella vamos a presentar las acciones emprendidas por la biblioteca. Este plan ha sido impulsado y coordinado por el Comité de Calidad de la BUZ que fue constituido el 7 de noviembre de 2005 para tal fin.

En la introducción señalaremos los datos generales para después seguir el esquema del propio plan de mejora que se divide en siete grandes líneas de actuación:

1. Nueva política bibliotecaria
2. Nueva gestión de los recursos económicos
3. Nueva gestión de las colecciones
4. Nueva gestión de los servicios
5. Nueva gestión de las TIC
6. Nuevas infraestructuras e instalaciones
7. Nueva organización del personal

En cada línea enumeramos, por un lado, las acciones finalizadas y, por otro, las que están en ejecución y están siendo abordadas por grupos de trabajo.

A pesar de que la metodología basada en técnicas de calidad y de trabajo en grupo son algo nuevo en la gestión de la BUZ; sin embargo, un año después, podemos ver los grandes avances que se han realizado en la biblioteca, tanto en los servicios prestados a los usuarios como en la imagen que desde el exterior se tiene de la misma. En este camino de la gestión de calidad hay que destacar la certificación ISO 9001 que ha recibido la Biblioteca Hypatia.

Otro dato que hay que señalar es la alta participación del personal de la BUZ, no sólo formando parte como integrantes de los grupos de mejora surgidos (once en total en el año 2006), sino también participando de un modo indirecto proporcionando la información para el trabajo de los grupos, realizando muestreos, asumiendo positivamente variaciones en las rutinas de trabajo, etc.



Valga pues estas líneas para agradecer y reconocer el esfuerzo de todo el personal de la BUZ en esta apuesta por una gestión de calidad. Agradecer también al Vicerrectorado de Investigación Desarrollo e Innovación y al Vicerrectorado de Calidad, Planificación y Recursos por la colaboración y el apoyo prestado.

Ramón Abad Hiraldo  
Director de la BUZ y Presidente del Comité de Calidad

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Mejora de la BUZ abarca las acciones de mejora que se deberán emprender durante el trienio 2006-2008. El Comité de calidad de la BUZ formado en noviembre de 2005, hace ahora un año, ha intentado proporcionar herramientas de trabajo para los grupos, así como llevar un seguimiento y control de los mismos.

El Comité ha trabajado con una dinámica de reuniones periódicas semanales y está compuesto por:

Ramón Abad (Presidente y Director de la BUZ)  
 Mercedes Ansón  
 Natividad Herranz  
 Francisco J. Pérez  
 Cristina Seguí (Coordinadora del Comité)

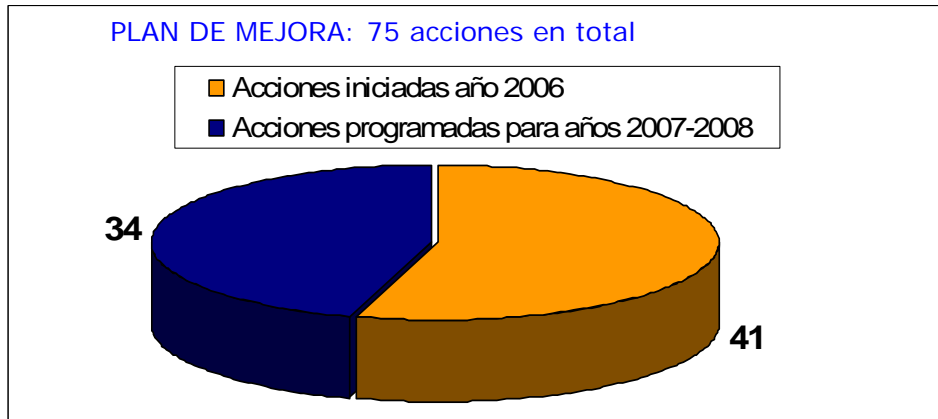
Una de las prioridades de la Dirección de la BUZ y del Comité de Calidad ha sido la formación del personal que iba a participar en este proceso de mejora. Hay que señalar en este sentido:

- Sesión formativa impartida por el Comité a los integrantes de los distintos grupos de mejora el 20 de diciembre.
- Jornada de trabajo del Comité de Calidad con Nuria Balagué, Subdirectora de la Biblioteca de la Universitat Autònoma de Barcelona y experta en temas de gestión de calidad para bibliotecas universitarias (7 de febrero).
- Jornada Formativa con un carácter eminentemente práctico, impartida por Nuria Balagué a todos los participantes en los grupos, el 14 de marzo, para orientar en el trabajo a los grupos

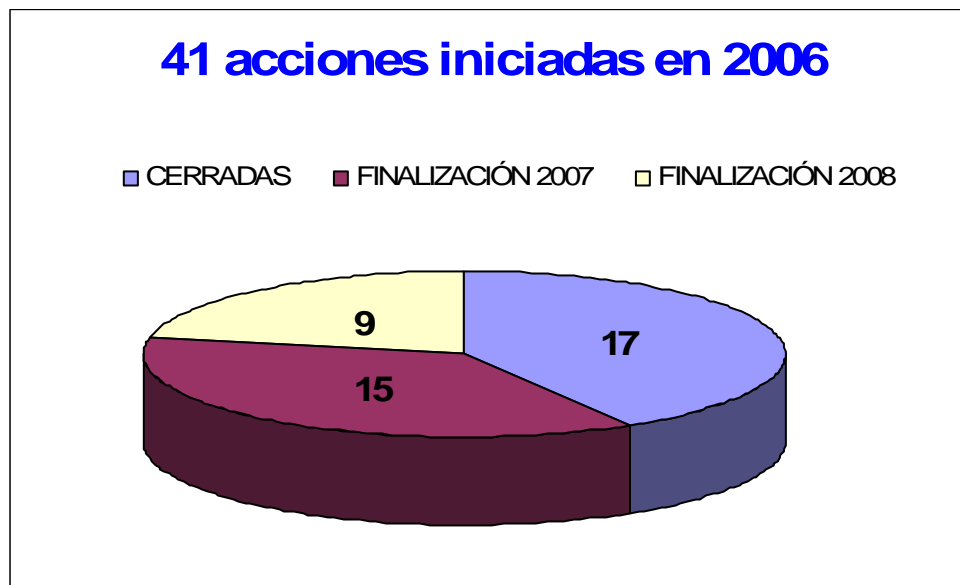
La calidad en cifras nos muestra datos de una alta participación del personal de la BUZ en los grupos de mejora, tal como muestra la siguiente tabla:

Personas trabajando en grupos de mejora	53	49 personal bibliotecario (27,5% del total de la plantilla de la BUZ)
		4 de otras unidades
Grupos de mejora en funcionamiento	11	

En cuanto al número de acciones iniciadas hay que decir que durante el primer año del Plan de Mejora se han iniciado un 55% del total de acciones contempladas en el plan de Mejora



Si atendemos al grado de ejecución nos encontramos con que en el año 2006 se han cerrado 17 acciones de las 41 iniciadas a lo largo de 2006 el resto tiene previsto su cierre en 2007 y 2008 según lo muestra el siguiente gráfico:



También hemos debido reformular el enunciado de algunas acciones y en otros casos definir nuevos plazos de ejecución de las mismas. Pero esta es la muestra de que el Plan es algo vivo, dinámico y en constante revisión y análisis. Esto es lo que hace de él un instrumento de gestión útil para la biblioteca.

## 1. UNA NUEVA POLITICA BIBLIOTECARIA

**Responsable:** Ramón Abad, Director de la BUZ.

### **Descripción general de la línea de acción:**

Con esta acción se quiere, por un lado, dotar a la biblioteca de una base normativa y reglamentaria en la que se asentará la BUZ y sus líneas estratégicas de actuación y, por otro, implantar una cultura de la denominada "gestión de calidad total" al objeto de introducir en el trabajo una filosofía de mejora continua en los procesos.

En esta línea no han participado grupos de mejora por afectar estas acciones a una responsabilidad directa de la Dirección, Junta Técnica de la BUZ y otras autoridades de la UZ.

### **Acciones finalizadas:**

- 1.a.5 Integrar el Centro de Documentación Científica en la estructura de la BUZ
- 1.c.1 Crear un Comité de Calidad que normalice los instrumentos de medición y articule los diferentes elementos del proceso

### **Acción subvencionada:**

- 1.c. Incorporar la noción de calidad y evaluación continua a los servicios bibliotecarios en todas las áreas de actividad de la BUZ.

Ayuda económica del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Recursos para la ejecución de planes de mejora para la formación en temas de calidad. Cursos:

- Enfocando el día a día del Plan de mejora ( profesorado Nuria Balagué)
- Mejora de calidad Instrumentos e indicadores (profesorado Nuria Balagué)
- Objetivos e indicadores de calidad (profesorado Joan Ramón Díaz Gorina)

**Acciones iniciadas en 2006 en curso de ejecución:**

- 1.a. Definir el modelo de organización, gestión y comunicación de la biblioteca universitaria. En esta acción se englobaban las siguientes subacciones que deben ser la con los documentos clave:
  - 1.a.1 Reglamento
  - 1.a.3 Organigrama

Responsable: Dirección de la BUZ

- 1.c.2 directrices y manuales de procedimiento para las tareas y los mapas de procesos que se realizan en la BUZ

Responsable: Comité de calidad de la BUZ

Nº de reuniones total de la línea 1: 43 reuniones en 2006

## 2. NUEVA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

**Responsable de línea:** M<sup>a</sup> Dolores Hernández

**Descripción general de la línea de acción:**

La gestión de estos recursos implica, por una parte, elaborar, hacer el seguimiento y revisar el presupuesto asignado a la biblioteca. Por otra, analizar los resultados para mejorar la asignación eficiente de los recursos.

Se considera básica la existencia de indicadores económicos que permiten un control de la gestión presupuestaria para atender a las demandas de nuevos servicios y a la mejora de los existentes y el análisis de los costes de la biblioteca.

Esta línea tiene previsto iniciar sus acciones en el año 2007

**Grupos de trabajo:** No se han formado grupos de trabajo

### 3. NUEVA GESTIÓN DE LA COLECCIÓN

**Responsable de línea:** Ana Romero

**Descripción general de la línea de acción:**

Esta línea surge como consecuencia de los siguientes puntos débiles detectados en el Informe Final del informe de Autoevaluación del año 2005:

- Ausencia de un plan de evaluación de las colecciones
- No hay un plan de gestión coordinado de política de intercambios.
- Las nuevas titulaciones adolecen de falta de bibliografía adecuada durante los primeros años de implantación.

La nueva gestión de la colección ha de fundamentarse principalmente en el análisis de hasta qué punto el fondo documental satisface las necesidades de nuestro usuarios. Los resultados serán pautas que enmarquen, en la medida de lo posible, el desarrollo futuro de la colección para elaborar e implementar una nueva política de adquisición, gestión y organización de la colección. Ante todo se ha querido asegurar la suficiente disponibilidad de toda la bibliografía recomendada de soporte a la docencia.

**Acciones finalizadas:**

- 3.a.5 Establecer procedimientos para la actualización de bibliografía recomendada. Elaboración las recomendaciones técnicas.

GRUPO DE TRABAJO formado por:

- Charo Cerrada (Coordinadora)
- Ana Pons
- Carmen Sancho
- M<sup>a</sup> José Yusta

**Acciones iniciadas en 2006 y en curso de ejecución:**

- 3.a.1 Completar la catalogación del fondo pendiente de incluir en el catálogo automatizado

Responsable: Dirección, Responsable línea 3

- 3.a.3 Articular un sistema personalizado de información permanente de novedades

GRUPO DE TRABAJO formado por:

- Lidia Plumed (Coordinadora)
- Laura Bordonaba
- M<sup>a</sup> Jesús Campo
- Mercedes Pinacho

- 3.a.4 Proporcionar acceso a las tesis de la UZ

GRUPO DE TRABAJO formado por

- Ana Isabel Gascón (Coordinadora)
- Marién Martín

- 3.b.2 Evaluar sistemática y periódicamente el uso de las colecciones

GRUPO DE TRABAJO formado por

- Marién Martín (coordinadora)
- Charo Cerrada
- Mercedes Pinacho
- Lidia Plumed
- Ana Pons

Nº de reuniones total de la línea 3: 36 reuniones en 2006

## 4. NUEVA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

**Responsable de línea:** Elena Escar.

### **Descripción general de la acción:**

Con esta acción se quiere revisar y mejorar los servicios que la biblioteca ofrece a sus usuarios, y para ello se ha basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los mismos así como al análisis y mejora de los servicios existentes.

Al mismo tiempo se ha querido potenciar y mejorar el conocimiento y la utilización de los recursos, fondos y servicios de la biblioteca, mediante la formación de usuarios, una nueva página web y materiales de difusión

### **Acciones finalizadas:**

- 4.a.1 Definir los procedimientos para evaluar las necesidades de formación de los usuarios y 4.a.2 Diseñar un plan flexible y descentralizado de formación, que contemple también la atención individualizada

GRUPO DE TRABAJO formado por

- María Pilar Marcos Oliva (Coordinadora)
- María Reina Arcediano Ochoa
- María Luisa Blasco Nicolás
- Esther Bentué Rionda
- Consuelo Marco Simón
  
- Carlos Tolosana Urraca (baja 4/5/06)

- 4.b Diseñar una nueva página web de la BUZ.

GRUPO DE TRABAJO formado por

- Roberto Soriano García (Coordinador)
- Ana Morato Barbero
- Victoria Sánchez Cestero
- José Manuel Ubé González
  
- Elena Lafuente Sopena
- José María Angós Ullate

- 4.d.1 Elaborar nueva normativa de préstamo y 4.d.2 Articular un sistema único para la gestión del préstamo (devoluciones en cualquier sucursal, reservas automatizadas...)

GRUPO DE TRABAJO formado por

- Jesús Gracia Ostariz (Coordinador)
- María Jesús Broto Martínez
- Isabel Gómez Gálvez
- Rosa Pueyo Moy
- Ignacio Puyo Aparicio

- 4.d.4. Simplificar y normalizar la gestión de carnés de usuarios externos.

GRUPO DE TRABAJO formado por

- Ángela Córdoba (Coordinadora)
- Ramón Magallón
- Rosa Navarro

- 4.e.1 Elaborar la carta de servicios de la BUZ

RESPONSABLE: Dirección de la BUZ

- 4.e.2 Editar material de difusión impreso y audiovisual

GRUPO DE TRABAJO formado por

- José Manuel Ubé González (Coordinador)
- María Jesús Asensio López
- Ana Calvo
- Paz Miranda Sin

- 4.f.1 Establecer buzones de sugerencias reales y virtuales

Responsable: Comité de Calidad de la BUZ

### **Acciones subvencionadas**

- 4.b Diseñar una nueva página web de la BUZ.
- 4.d.4 Simplificar y normalizar la gestión de carnés de usuarios externos.

- 4.e.2 Editar material de difusión impreso y audiovisual.

Ayuda económica del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Recursos para la ejecución de planes de mejora para:

- Contratación de un informático/documentalista (Elena Lafuente)
- Simplificación de registros de usuarios externos.
  - Adquisición de un equipo para impresión de carnés de usuario
  - software de fabricación de carnés
- edición de materiales de difusión de bibliotecas:
  - Folleto desplegable
  - Marcapáginas
  - Carpetas
  - bolsas

**Acciones iniciadas en 2006, en curso de ejecución:**

- 4.a.3 Difundir las actividades de formación a través de todos los medios disponibles y 4.a.4 Evaluar el impacto de los programas de los programas de formación de usuarios

GRUPO DE TRABAJO formado por

- María Pilar Marcos Oliva (Coordinadora)
- María Reina Arcediano Ochoa
- María Luisa Blasco Nicolás
- Esther Bentué Rionda
- Consuelo Marco Simón

- 4.f.2 Elaborar y aplicar instrumentos de recogida de datos sobre satisfacción de los usuarios

Responsable: Comité de calidad

Nº total de reuniones: 91 reuniones en 2006

## 5. NUEVA GESTIÓN DE LAS TIC

**Responsable de línea:** Agustín Urdangarín

**Descripción general de la línea:**

Esta línea se centra, no sólo en la forma en la que la biblioteca administra y explota sus recursos tecnológicos para mejorar la gestión de sus procesos y servicios, sino también en el desarrollo actual de los servicios bibliotecarios mediante la incorporación de las TIC a su gestión y en la planificación de servicios nuevos.

**Acciones finalizadas**

- 5.c.1 Implementar los módulos necesarios para la gestión integrada y el acceso a los recursos electrónicos disponibles a través del OPAC.

Responsables: unidad de automatización y Servicio Centralizado de Publicaciones Periódicas.

Nº de acciones iniciadas en 2006 y en curso de ejecución

La mayor parte de acciones de esta línea son a medio y largo plazo, por lo que, siguiendo el Plan de Mejora, todavía no se han comenzado.

## 6. NUEVAS INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

**Responsable:** Matilde Cantín

### **Descripción general de la línea:**

Con las acciones que se emprenda en esta línea se pretende mejorar las infraestructuras y las instalaciones de la biblioteca, para aproximarse a los estándares óptimos de servicio. El informe de Autoevaluación evidenció los siguientes puntos débiles:

- Saturación de usuarios en las salas de la biblioteca
- Exceso de puntos de servicio, que multiplican los costes de mantenimiento.
- Pervivencia de un alto número de instalaciones desfasadas que no reúnen condiciones mínimas para la prestación de los servicios bibliotecarios.
- Alta saturación de los depósitos de las bibliotecas

### **Acciones finalizadas:**

- 6.a.3 Completar la instalación de compactus en los depósitos de la biblioteca "María Moliner".

Responsable: Matilde Cantín

- 6.b.3 Diseñar un sistema de control de acceso a las bibliotecas.

GRUPO DE TRABAJO formado por

- Carmen Sancho Ansón (Coordinadora)
- Paz Miranda Sin
- Ana Pons León
- M<sup>a</sup> José Yusta Bonilla

### **Acción subvencionada:**

- 6.b.3 Diseñar un sistema de control de acceso a las bibliotecas.

Ayuda económica del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Recursos para la ejecución de planes de mejora para:

Adquisición de un sistema de control de acceso a salas especializadas

**Acciones iniciadas en 2006, en curso de ejecución:**

- 6.a.1 Unificar puntos de servicio en la biblioteca de Ciencias

GRIPO DE TRABAJO formado por:

- Eva Noriega (coordinadora)
- Alberto Novellón
- Luís Rández
- Roberto Soriano

Nº total de reuniones: 18 reuniones en 2006

## 7. NUEVA ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

**Responsable de línea:** Luisa Horno

**Descripción general de la línea** En esta línea se contemplan todas las actividades relacionadas con la identificación de las necesidades de los diferentes puestos de trabajo, conocimiento de las necesidades reales de recursos humanos, el fomento de la capacitación y desarrollo del personal de la BUZ y la creación de una política de comunicación liderada desde la dirección para mejorar la información y la motivación del personal.

En las organizaciones basadas en la gestión de calidad es imprescindible la existencia unos canales de comunicación interna mediante los cuales los responsables informan al personal de la biblioteca sobre acciones, actividades, etc.

Los puntos débiles que se destacaron del informe de autoevaluación son los siguientes:

- No existe una planificación estratégica de los recursos humanos en la Biblioteca Universitaria que incluya criterios claros y completos para la distribución del personal en función de las cargas de trabajo.
- Falta de mecanismos formales para la evaluación del personal.
- Inexistencia de mecanismos formales establecidos para la participación del personal en las decisiones que afectan al servicio.
- Estructura organizativa que favorece el trabajo aislado frente a la planificación y coordinación.

### **Acciones finalizadas:**

- 7.a.1 Revisar las funciones del personal auxiliar y técnico especialista de bibliotecas. Responsable: Dirección
- 7.b.1 Definir e implantar un plan de comunicación interna y 7.b.2 Impulsar la Intranet como instrumento de cooperación e intercambio de información entre el personal de la BUZ.

GRUPO DE TRABAJO formado por:

- Javier Vidal (coordinador)
- Esther Bentué
- Ángela Córdoba
- María Díez

Nº total de reuniones: 20 reuniones en 2006



CRONOGRAMA DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DE NOVIEMBRE 2005- DICIEMBRE 2006















