



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

Sistema de Garantía
Interna de Calidad
UC3M

LA BIBLIOTECA Y LA APLICACIÓN DEL SGIC EN LA UNIVERSIDAD CARLOS III

Isabel Quintana

II Jornadas Universitarias de Calidad y
Bibliotecas

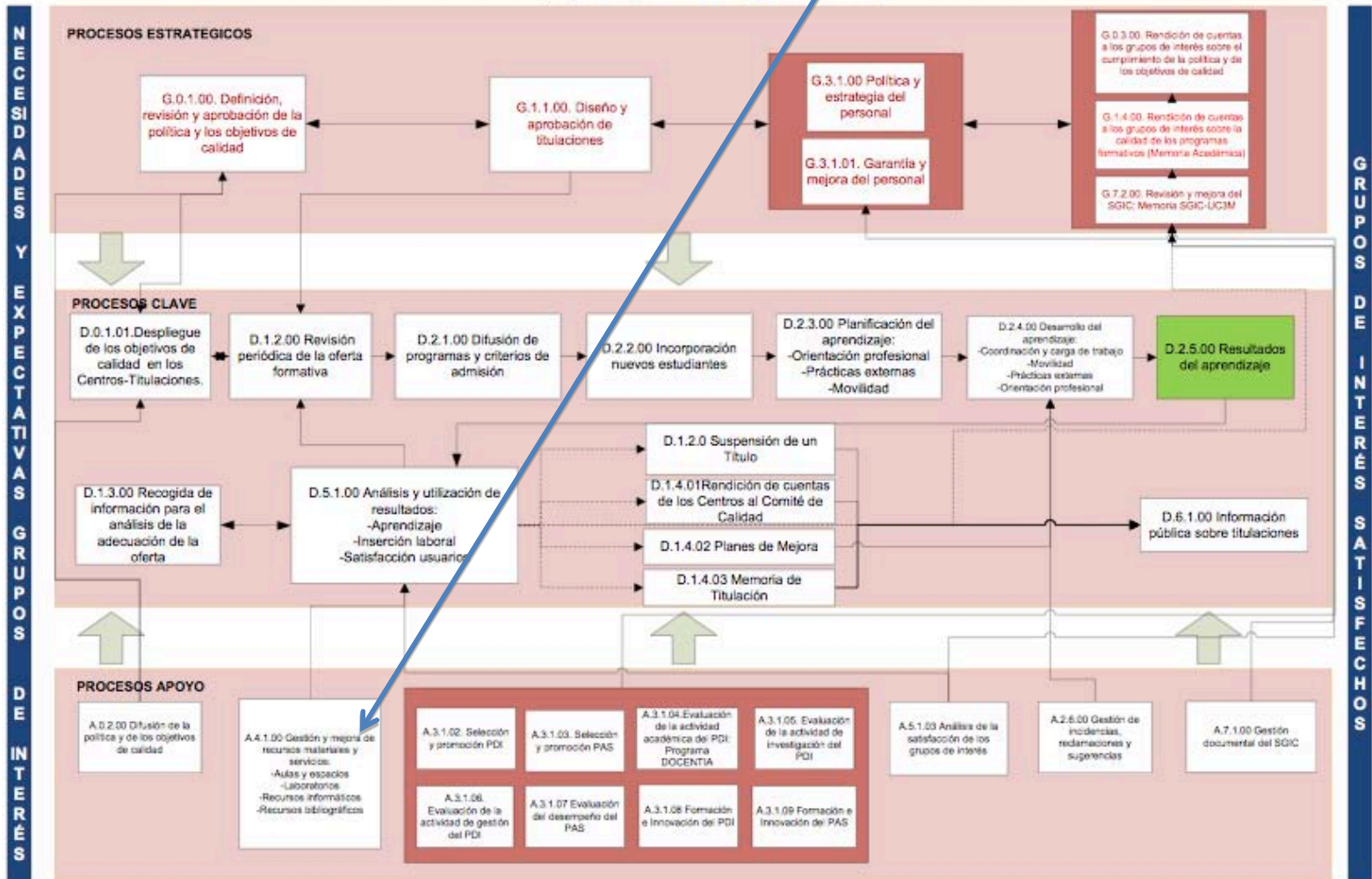
Malaga Mayo 2010



- **2007 Convenio con Aneca para el desarrollo del Programa Audit**
 - Objetivos**
 - Realizar seguimiento periódico de los Grados para su mejora continua
 - Conseguir eficacia y eficiencia de los recursos existentes
- **ANECA / Audit**
 - Orienta el diseño del SGIC
 - Verifica y certifica el sistema
- **Universidad**
 - Formaliza el Sistema : Manual SGIC
 - Establece Plan de mejoras
- **Biblioteca**
 - Formaliza Procesos
 - Propuestas de mejora

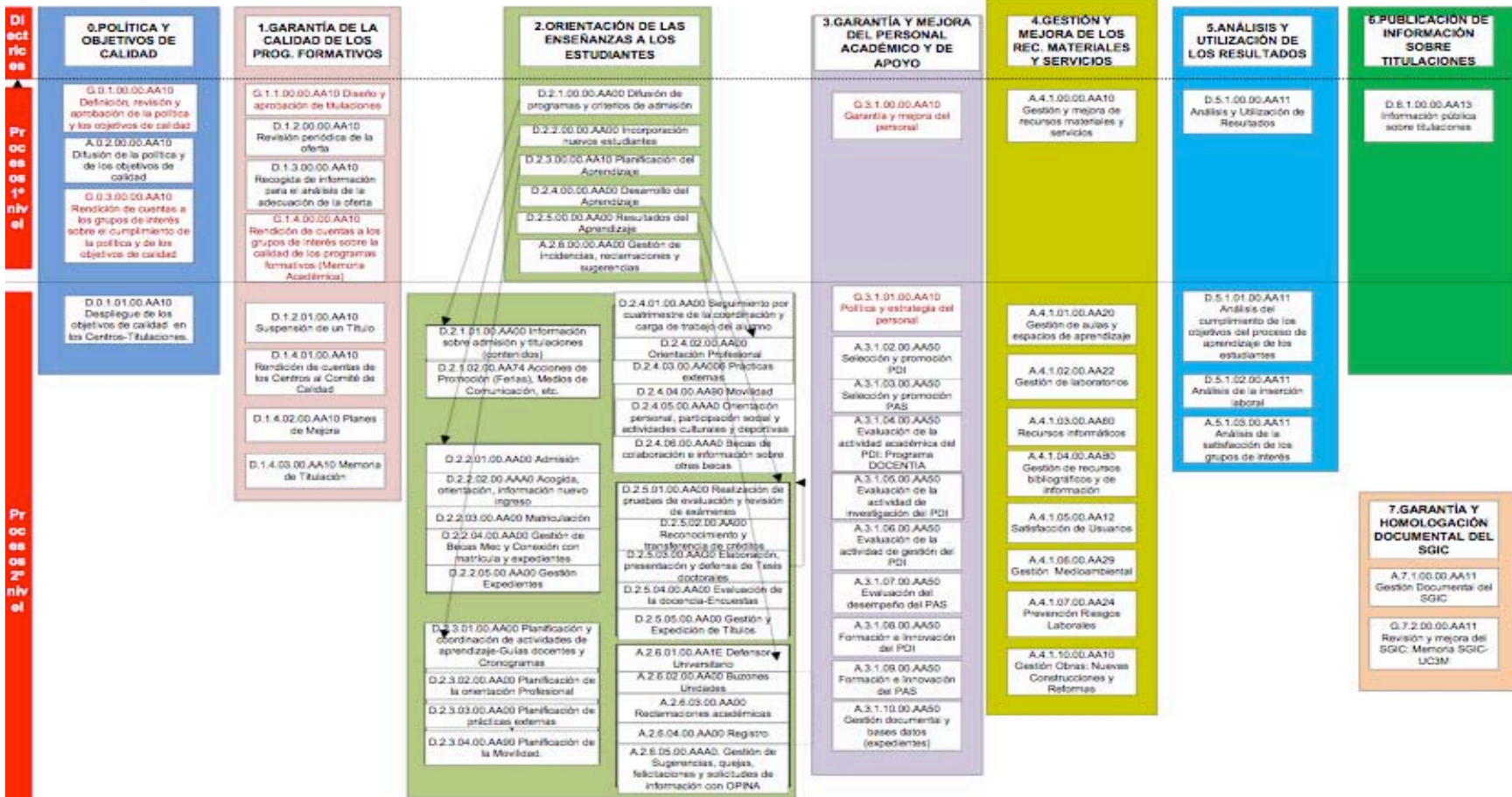


Mapa de procesos por niveles





PROCESOS CLASIFICADOS POR DIRECTRICES





- Biblioteca Nivel 1 Gestión de Recursos bibliográficos y de información
Nivel 2 Gestión de colección e información, producción institucional, servicios y administración
- Nivel 3 - Oportunidad para :
 - Actualizar Mapa de procesos y difundirlo
 - Implicar al personal
 - Parar y repensar
 - Mejorar

 - Conocer otros servicios
 - Involucrarse más en la institución



Procesos de gestión de recursos bibliográficos y de información

Biblioteca Grupo de trabajo

Objetivos: Realizar un mapa de procesos de la situación actual
Analizar su adecuación
Proponer mejoras

Implicación del personal:

Coordinadores y subgrupos:

Acciones: Diagramar y describir procesos, evidencias e indicadores
Publicar en Intranet
Detectar disfunciones y/o proponer mejoras



COORDINADORES PROCESOS BIBLIOTECA

A) Gestión de recursos bibliográficos e información [GC]

Formación de la colección	Responsable	Código 1ª versión
1. Gestión de proveedores de recursos de información	Aurora de Mesa	AAB0.GC.001.00
2. Gestión del presupuesto destinado a recursos de información	Aurora de Mesa	AAB0.GC.002.00
3. Selección de recursos de información	Rosa Sánchez	AAB0.GC.003.00
4. Adquisición y contratación de recursos de información	Rosa Sánchez	AAB0.GC.004.00
Proceso técnico y Mantenimiento de la colección	Responsable	Código 1ª versión
1. Proceso técnico de recursos de información	Pilar Alonso	AAB0.GC.005.00
2. Mantenimiento de los recursos de información (incluye inventario y expurgo)	Pilar Alonso	AAB0.GC.006.00
Accesibilidad y difusión de la colección	Responsable	Código 1ª versión
1. Colección impresa y materiales audiovisuales	Inmaculada Muro	AAB0.GC.007.00
2. Colección electrónica (monografías, revistas, archivo abierto, etc.)	Belén Mosquera	AAB0.GC.008.00

B) Gestión Producción institucional: Web, Plataforma docente, E-Archivo [PI]

		Código 2ª versión
1. Gestión tecnológica	Ana Poveda	A.4.1.04.02 AAB0
2. Gestión de contenidos	Carolina Pere Victoria Rasero Susan Webster	A.4.1.04.02 AAB0
3. Diseño gráfico y aplicación de estilo	José Carlos Ortega	A.4.1.04.02 AAB0

C) Servicios a los usuarios [SU]

Servicios presenciales y a distancia	Responsable	Código 1ª versión
1. Acceso a Recursos de Información y Préstamo	Regina Sonet	AAB0.SU.001.00
2. Taller del Aula	Lola Santonja	AAB0.SU.002.00
3. Gestión de usuarios	Carmen Domínguez	AAB0.SU.003.00
4. Información: general y especializada	Alicia González	AAB0.SU.004.00
5. Formación de usuarios: general y especializada	Julio Macías y Mayte Ramos	AAB0.SU.005.00
6. Uso de instalaciones y equipos	Antonio Fernández	AAB0.SU.006.00

D) Procesos internos [PI]

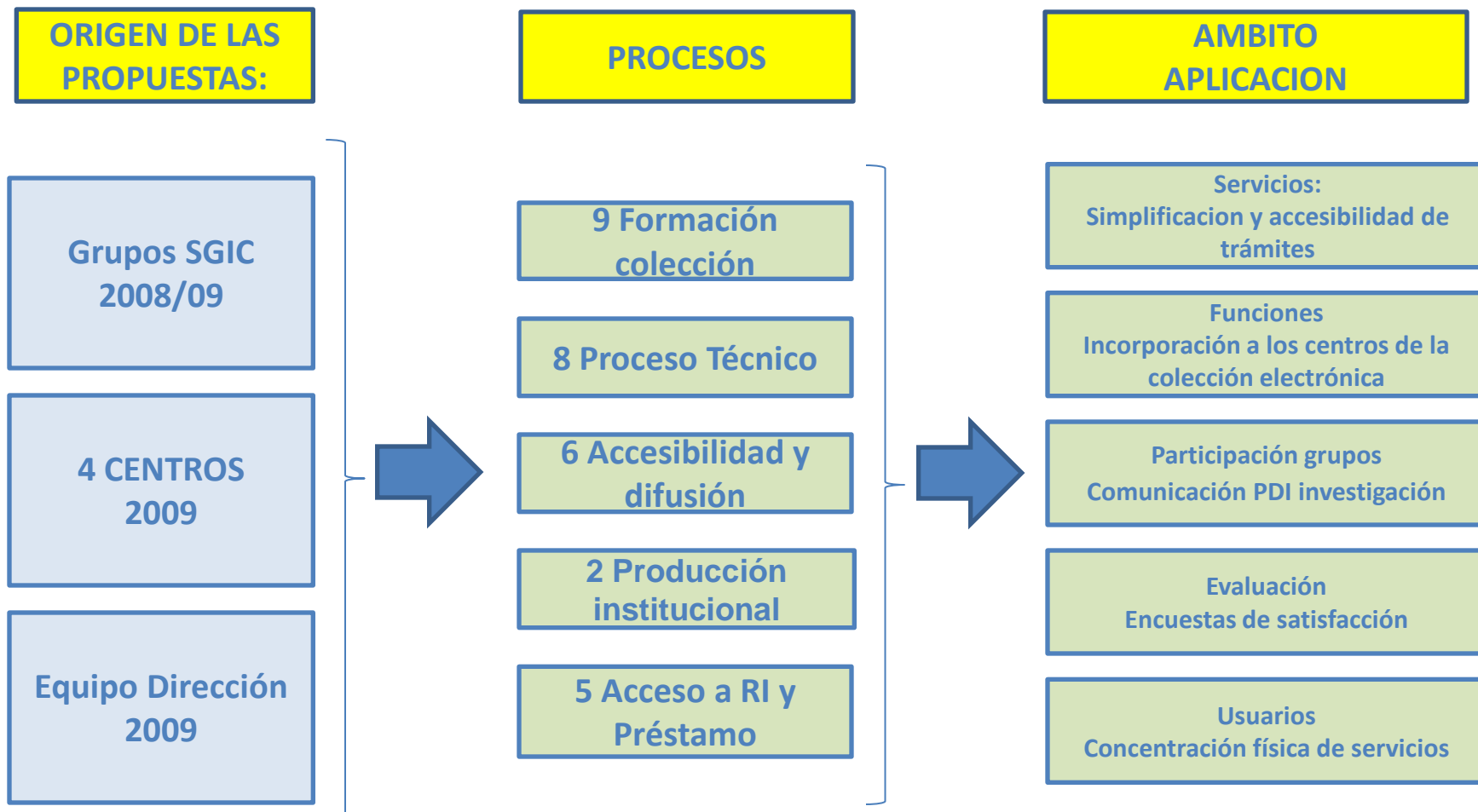
	Responsable	Código 1ª versión
--	-------------	-------------------



- Enfoque SGIC del Mapa de procesos
 - Orientación a la mejora
 - Participación Grupos de interés
 - Evaluación continua
 - Datos y evidencias para la toma de decisiones
- Situación Biblioteca
 - Orientación al usuario
 - Gestión: de procesos a servicios
 - Participación PDI y estudiantes
 - Encuestas de satisfacción
 - Grupos de calidad
 - Información para la gestión: estadísticas e indicadores
 - Herramientas para la gestión



- 2008
 - 23 procesos analizados y documentados
 - 19 coordinadores
 - 12 subgrupos
- 2009
 - Correcciones y modificaciones del Modelo
 - Plan de Mejoras
- 2010
 - Implantación





Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

• ¿Qué nos ha faltado?

UC3M: Intensificar la coordinación de servicios

Biblioteca:

- Acotar tiempos: priorizar más
- Integrar estadísticas e indicadores con gestión

Aneca:

Directrices Servicios - Bibliotecas

