



La política de calidad llevada a cabo por la biblioteca está basada en una organización eficaz y eficiente. Por ello en un primer paso se ha estructurado en un organigrama que recoge las áreas principales de este servicio:

- Área de Proceso Técnico y Préstamo
- Área de Préstamo Interbibliotecario y Atención al usuario
- Área de Automatización y Sistemas Bibliotecarios

Asimismo, está dividida en cuanto a infraestructuras en: Biblioteca, Hemeroteca y Mediateca.

En segundo lugar, tiene definida la misión, visión y valores del personal:

1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Misión

La misión de la Biblioteca de la UCAM es la de facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y documentación en cualquier tipo de soporte, impreso y electrónico, poniendo a disposición de sus usuarios los fondos bibliográficos necesarios para su desarrollo académico e investigador.

La Biblioteca está implicada con la calidad, la excelencia y comprometida en la mejora continua de sus servicios.

Visión

La Biblioteca de la UCAM tiene como **visión** ofertar un servicio documental basado en la mejora continua y tiene como finalidad, desde el punto de vista de la dirección de la biblioteca, de constituirse en un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, llegando a la excelencia a través de su alineación con las directrices de la universidad.

Valores que debe asumir el personal

El personal de Servicio de Biblioteca debe asumir ciertos valores que son propios de la Institución en base a su carácter católico, siendo respetuoso con la misma e identificándose con ella, para dar una imagen acorde. Junto a estos, el personal asumirá como valores personales los que se detallan a continuación:

- **Cualificado:** reúne el perfil académico adecuado para desempeñar sus funciones bibliotecarias.
- **Cordial y accesible** en la atención, información y orientación al usuario.
- **Dinámico**, con capacidad de adaptación a las Nuevas Tecnologías de la Información.

En tercer lugar, como desarrollo fundamental del servicio hay que señalar la elaboración y documentación del Manual de Procedimientos, basado en los procesos clave de la Biblioteca.

En cuarto lugar, para mantener un servicio de calidad permanente se creó el Comité de Mejora Continua de la Biblioteca, considerado como punto fuerte por los evaluadores externos.

2. PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

AUTOEVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA (CONSEJO DE COORDINACIÓN UNIVERSITARIA)

La Biblioteca de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM) adscrita al II Plan Nacional de Calidad de las Universidades, se evaluó durante el curso 2002/2003, y presentó el Informe Final de Autoevaluación en abril de 2004. En él se plantearon los aspectos fundamentales en los que confluyen los Informes Interno y Externo de Autoevaluación.

La Biblioteca de la UCAM ha sido la segunda biblioteca universitaria privada en evaluarse.

Los miembros del Comité Externo de Autoevaluación fueron los siguientes:

- D. Miquel Pastor Tous: Director de Servei de Biblioteca i Documentació de la Universitat de les Illes Balears.
- D. Severiano Hernández Vicente; Director del Servicio de Archivos y Bibliotecas de la Universidad de Salamanca.
- Visitaron la universidad los días 30 y 31 de octubre de 2003

3. PARTICIPACIÓN DE LA BIBLIOTECA EN REBIUN

REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias)

Desde enero de 2007 la Directora de la Biblioteca de la UCAM es miembro colaborador de la Línea 3: Rebiun y la Calidad, del II Plan Estratégico de REBIUN, en calidad de Asesora de este Grupo de Trabajo.

En el último **Anuario** de las bibliotecas universitarias y científicas españolas publicado por REBIUN en junio de 2006, con los datos relativos al año 2005 (69 universidades), la Biblioteca de la UCAM **destaca** en los siguientes **indicadores de calidad**:

- **Incremento de monografías en papel por usuario:** obtiene un porcentaje del 1'3% por encima de la media REBIUN con un 1'0%, situándose en el puesto **14** de las 69 universidades participantes.
- **Revistas vivas en papel por investigador:** 1'7% por encima de la media REBIUN con un 1'5%, situándose en el puesto **19**.
- **Revistas por investigador (incluyendo electrónicas y no vivas):** 8'4% por encima de la media REBIUN con un 7'4%, situándose en el puesto **27**.
- **Monografías electrónicas por usuario:** 6'062% por encima de la media REBIUN con 2'430%, situándose en el puesto **10**.
- **Revistas electrónicas por investigador:** 6'602% por encima de la media REBIUN con 3'832%, situándose en el puesto **7**.
- **Visitas por usuario:** 65%, colocándonos en la media de REBIUN 65%. Entradas totales a la Biblioteca: 386.699.

- **PIB (Préstamo Interbibliotecario) porcentaje de respuestas contestadas en menos de 6 días:** 92% por encima de la media REBIUN con 81%, situándose en el puesto **24**.
- **PIB (Préstamo Interbibliotecario) porcentaje de documentos servidos en menos de 6 días:** 94% por encima de la media REBIUN con 79%, situándose en el puesto **22**.
- **PIB documentos obtenidos por investigador:** 1'66% por encima de la media REBIUN con 1'25%, situándose en el puesto **17**.

La investigación forma parte intrínseca de la UCAM, y por ello la Biblioteca es pieza fundamental de la misma.

Como vemos la Universidad Católica San Antonio ha realizado un esfuerzo importante en adquirir revistas electrónicas y desde la Biblioteca se da un servicio óptimo del préstamo interbibliotecario. Con el fin de ofrecer a los investigadores nuestra colaboración, tanto de nuestra propia universidad como de todo el panorama universitario en general.

4. RECONOCIMIENTOS EXTERNOS EN MATERIA DE CALIDAD

SELLO EFQM

La Biblioteca de la Universidad Católica San Antonio de Murcia, ha obtenido el Sello de Calidad Europea EFQM.

En este curso académico la Biblioteca, junto al Servicio de Informática y Secretaría Central ha obtenido el sello de Calidad Europea.

En una primera fase se efectuó la evaluación de la Biblioteca mediante el modelo EFQM y la herramienta Perfil.

El 27 de febrero de 2006 el Vicerrector de Asuntos Económicos D. José M^a Gómez Gras y el Director de la Unidad de Calidad D. José Joaquín Mira, de la Universidad Miguel Hernández de Elche, realizaron una visita a la UCAM y analizaron la documentación presentada por este Servicio, con el objetivo de validar la evaluación.

En consecuencia, presentaron un informe favorable, confirmando que el Servicio había realizado la auto evaluación siguiendo las pautas y recomendaciones adecuadas, y que la

puntuación al aplicar la herramienta Perfil había superado el valor correspondiente a 200 puntos.

En una segunda fase, el 24 de julio de 2006, nos visitó D. Luis Miguel Sanz Villarejo, y se presentaron los planes de acción realizados:

- Acción de mejora 1: implantación de un sistema de indicadores asociado a los procesos.
- Acción de mejora 2: sistematización de mecanismos de obtención de información sobre clientes para la obtención de resultados en los mismos.
- Acción de mejora 3: formación integral sobre el sistema de gestión basado en el modelo EFQM.

Una vez finalizada la exposición, el subdirector nacional de desarrollo y certificación de sistemas AENOR, D. Luis Miguel Sanz Villarejo, validó el proceso y otorgó **el Sello de Calidad Europea a la Biblioteca de la UCAM.**

Este Modelo Europeo de Excelencia, constituye una eficaz herramienta para diagnosticar la calidad de la gestión integral de nuestros servicios.

Con este reconocimiento la Biblioteca de la Universidad Católica San Antonio se convierte en una de las primeras bibliotecas universitarias certificadas con el sello EFQM.

26/03/2007



Fdo. M^a Dolores Ríos Almazán
Directora de Biblioteca