PLAN DE MEJORA

Universidad: Universidad Politécnica de Madrid
Director del Servicio de Biblioteca: María Boyer Lagos
Dirección postal:
Servicio de Coordinación de Bibliotecas y Centros de Documentación
Avda. Ramiro de Maeztu, n.7
28040 Madrid
Teléfono: Tl. 91 336 61 29/ 91 336 59 30
Dirección de correo electrónico: maria.boyer@upm.es

INTRODUCCIÓN AL PLAN DE MEJORAS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

El proceso de evaluación de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Madrid, que se inició en el marco del Programa Institucional de Calidad de la UPM, culmina, documentalmente hablando, con este Plan de Mejoras en el que se intenta reflejar un cuadro de mando que desarrolla unas acciones correctoras, que lo son de mejora, en aquellas áreas que se apartan más del modelo ideal y que el Comité de Autoevaluación detectó en su día basándose, por una parte, en el Informe de Autoevaluación en el cual se analizaron nueve criterios, como puntos de referencia para la comparación, basándose en las metodologías del Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management), y por otra parte, en el Informe de Evaluación Externo que realizaron Dña Carina Rey Martín Profesora Titular de universidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentació de la Universidad de Barcelona como Presidente del Comité y Dña Marta Magriñá Contreras Directora del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de la Rioja.

Se ha trabajado sobre siete grandes áreas de mejora a partir de las cuales se desarrollan diferentes tareas que se han de llevar a cabo en el periodo comprendido entre septiembre de 2007 y finales del año 2010, sin olvidar que estas tareas son el comienzo de un proceso de mejora continua que debe ser una constante en la gestión del servicio que presta la Biblioteca a la comunidad universitaria y su papel en la sociedad, es decir, la mejora continua debe ser la actitud que informe el quehacer diario en la Biblioteca a todos los niveles.

La metodología de trabajo que se ha seguido se ha querido fuera lo más transversal y participativa posible teniendo en cuenta que se pretende que, en la puesta en marcha y realización de este Plan de Mejoras, esté implicado todo el personal de Bibliotecas y que sirva para dar respuesta a las necesidades que los usuarios puedan demandar de este servicio de la Universidad. De esta manera se hizo un llamamiento para que usuarios y personal de Bibliotecas participaran en la elaboración del Plan de Mejoras y, con las personas interesadas, se celebraron dos sesiones los días 5 y 6 de junio de 2007. Las sesiones fueron facilitadas por la Jefe de Área e Planificación y Evaluación, Carmen Gracia de Elías y la Técnico de Evaluación Pilar Castelao de Simón. Tras una presentación de los objetivos del Plan de mejoras y de la metodología de elaboración, se dividió a los participantes en grupos, procurando que en cada uno de ellos hubiera una[1] representación variada de los diversos perfiles

[1] Véase Anexo de participantes

profesionales y los distintos centros de la UPM. En cada grupo había un miembro del Comité de Autoevaluación

El trabajo de los grupos consistió en el análisis de las 7 áreas de mejora detectadas por el Comité de Autoevaluación y en la reflexión y propuesta de acciones concretas para su mejora.

Posteriormente se convocó al Comité de Autoevaluación para proceder a ordenar y dar coherencia interna al documento que aquí se presenta y elaborar el cronograma. Fue una tarea meditada en la que fueron necesarias cuatro sesiones adicionales.

El documento resultante de esta fase del proceso de evaluación, este Plan de Mejora de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Madrid, es el fruto de todo un compromiso de mejora para con los usuarios, tomando como criterio principal la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y una confianza en el equipo humano que presta sus servicios en la Biblioteca de esta Universidad.

Madrid, 16 de julio de 2007

ANEXO

PARTICIPIANTES EN EL PLAN DE MEJORAS

NOMBRE	ESCUELA	OBSERVACIONES
TERESA VÁZQUEZ	ETS ARQUITECTURA	LABORAL DE BIBLIOTECA
ROSALÍA CASAMAYOR	ETS ARQUITECTURA	TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA)
DAVID SANZ	ETS ARQUITECTURA	PROFESOR (DPTO. CONSTRUCCIÓN)
LUIS GÓMEZ	ETSI AERONÁUTICOS	JEFE DE BIBLIOTECA
MARINA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ	ETSI AGRÓNOMOS	JEFA DE BIBLIOTECA
CARMEN DELGADO MARTÍN	ETSI CAMINOS	AYUDANTE DE BIBLIOTECA
Mª JESÚS SÁNCHEZ NARANJO	ETSI INDUSTRIALES	RESPONSABLE DE CALIDAD
ISABEL DOMECQ	ETSI MINAS	AYUDANTE DE BIBLIOTECA
CARMEN GUÍO	ETSI MINAS	JEFA DE BIBLIOTECA
EVA DÍAZ	ETSI MINAS	TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA
Mª ÁNGELES GONZÁLEZ	ETSI MINAS	TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA
Mª TERESA DÍEZ	ETSI MONTES	JEFA DE BIBLIOTECA
GUILLERMO MURILLO HERNÁNDEZ	ETSI NAVALES	ALUMNO DE 5º CURSO
REYES ALBO	ETSI TELECOMUNICACIÓN	JEFA DE BIBLIOTECA
RAFAEL ÁVILA	ETSI TOPOGRAFÍA	LABORAL DE BIBLIOTECA
MAGDALENA MARAÑON	F. INFORMÁTICA	JEFA DE BIBLIOTECA
NIEVES NAVARRO	EU ARQUITECTURA	PROFESORA
Mª DEL PILAR SANZ LÓPEZ	EU ARQUITECTURA	ALUMNA
DANIEL MERINO	EU ARQUITECTURA	ALUMNO
MERCEDES DE LA CÁMARA	EU INFORMÁTICA	PROFESORA
JOSÉ MARTÍN	EUIT AGRÍCOLA	LABORAL DE BIBLIOTECA
PEDRO JOSÉ PULLA	EUIT AGRÍCOLA	TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA
MERCEDES CASADO VÁZQUEZ	EUIT AGRÍCOLA	JEFA DE BIBLIOTECA

DOLORES GUÍO	EUIT FORESTAL	JEFA DE BIBLIOTECA
MATILDE SANZ	EUIT FORESTAL	TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA
ROSA ROJO BRIONES	EUIT INDUSTRIAL	TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA
ANA CORDERO	EUIT OBRAS PÚBLICAS	JEFA DE BIBLIOTECA
CARMEN ROMO	EUIT OBRAS PÚBLICAS	TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA
GLORIA TARRIDAS GARCÍA	I.N.E.F.	ALUMNA DE 5º CURSO
BEATRIZ BARCENILLA GARCÍA	I.N.E.F.	LABORAL DE BIBLIOTECA
PILAR IRURETA	I.N.E.F.	JEFA DE BIBLIOTECA

COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN

- REPRESENTANTES DE DIRECCIÓN:
    - PERALES PERALES, JOSÉ MANUEL. (PRESIDENTE). Vicerrector de Nuevas Tecnologías y Servicios en Red.
    - BOYER LAGOS, MARÍA. Jefa del Servicio Coordinación Bibliotecas.
- REPRESENTANTE DE DIRECCIÓN DE ESCUELA:
    - MASEGOSA FANEGO, ROSA Mª. Subdirectora de Investigación y Gestión Académica. EUIT AERONÁUTICA.
- PROFESOR – INVESTIGADOR:
    - SALCEDO DURÁN, GABRIEL. ETSI AGRÓNOMOS. Dpto. Biotecnología.
- PERSONAL DE BIBLIOTECA:
    - RUILOPE URIOSTE, BLANCA. Directora Biblioteca ETSI ARQUITECTURA.

    - CATALÁN PASTRANA, LUIS. Director Biblioteca ETSI NAVALES.
    - HERNÁN LOSADA, Mª DEL PILAR. Personal Biblioteca ETSI .TOPOGRAFÍA.
- ALUMNO DOCTORADO:
    - Del primer al tercer Criterio: PÉREZ BENITO, JOSÉ LUIS. ETSI INDUSTRIALES. Dpto. Ingeniería Gráfica. (Comenzó a trabajar y se vio obligado a abandonar el Comité).
    - Del cuarto criterio al final: PRIETO ORTIZ, JUAN LUIS. ETSI INDUSTRIALES.
- METODOLOGÍA Y FACILITACIÓN:
    - GARCÍA DE ELÍAS, CARMEN. Jefa del Área de Planificación y Evaluación.
    - CASTELAO DE SIMÓN, Mª PILAR. Técnica del Área de Planificación y Evaluación.

PLAN DE MEJORAS								
Acciones de Mejora **1. Crear un modelo de Biblioteca y un marco normativo común**	Tareas	Responsable de tarea	Inicio y Fin	Recursos	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable de Seguimiento	Beneficios esperados
1.1. Elaborar el Reglamento	1.1.1 Elaborar la propuesta de reglamento	Grupo de Trabajo de Reglamento	Octubre a diciembre de 2007			Documento Propuesta	Jefe del SCB [2]	Un marco normativo de referencia para la comunidad universitaria
	1.1.2. Debate interno(entre el personal bibliotecario) sobre la propuesta							
	1.1.3. Cadena institucional: elevar al Vicerrector, Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno	Vicerrector de NNTT [3]	2008			Aprobación del Reglamento por el órgano correspondiente en junio de 2008		
	1.1.4. Constituir la Comisión de Biblioteca UPM, estableciendo la normativa y puesta en funcionamiento de la misma.	Rector	Junio a octubre de 2008			Resolución del Rector en octubre de 2008	CSPM [4]	Órgano que ampare al servicio y normativa común a todas las bibliotecas

[2] Servicio de Coordinación de Bibliotecas

[3] Vicerrector de Nuevas Tecnologías y Servicios en Red

[4] Comisión de Seguimiento del Plan de Mejoras

1.2. Definir el modelo de biblioteca	1.2.1. Crear una comisión representativa de todos los grupos de interés, hacer una propuesta, debate interno y elevar a las autoridades	Consejo de Dirección	2008- 2010			Inclusión del Modelo de Biblioteca en futuros Estatutos	CSPM	Incluir el modelo en los Estatutos y que el colectivo UPM se identifique con su biblioteca
	1.2.2. Adaptación del Reglamento al modelo definido	Vicerrector de NNTT	2010					

Acciones de Mejora **2. Observatorio**	Tareas	Responsable de tarea	Tiempo	Recursos	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable de Seguimiento	Beneficios esperados
2.1. Crear una unidad horizontal dentro del Servicio de Biblioteca para la recogida de información externa e interna de la actividad del servicio, que llamaremos Observatorio (un sistema de información y análisis de datos)	2.1.1. Creación de un grupo de trabajo de estudio	SCB	Septiembre de 2007 a marzo de 2008	6000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado	Informe en marzo del 2008	Jefe del SCB	Conocimiento previo para elaborar una propuesta fundamentada sobre el Observatorio
	2.1.2. Realización de un estudio y un informe	Grupo de Trabajo						
	2.1.3. Presentación de una propuesta sobre el funcionamiento del Observatorio en otras universidades	Grupo de Trabajo						
	2.1.4. Creación del Observatorio y puesta en marcha del mismo: desarrollo en RPT de los puestos propuestos en el informe	Consejo de Dirección	Abril de 2008 a abril de 2009	Pendiente del resultado del informe	Dependerá del modelo propuesto	Creación del observatorio en abril de 2009	CSPM	Disponer de mejor información para la gestión y planificación
	2.1.5. Identificación de indicadores para la gestión	Observatorio (cuando esté en funcionamiento)	Comienzo en 2009			Estudio elaborado en diciembre de 2009 Cuadro de Mando	Jefe del SCB	Obtener datos cualitativos y cuantitativos de un modo sistemático
	2.1.6. Realización de encuestas de usuarios	SCB y Observatorio (cuando esté en funcionamiento)	Septiembre de 2007 a junio de 2008 Anual	12.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado	Modelos de encuestas Número de Encuestas distribuidas Número de encuestas	Jefe del SCB	Conocimiento completo de las necesidades y grado de satisfacción de los usuarios

						contestadas Índice de satisfacción de usuarios		
	2.1.7. Realización de entrevistas informales con usuarios	Observatorio	A partir de 2009 Anual			Documentos con propuesta metodológica. Número de entrevistas realizadas Incorporación de mejoras sugeridas	Jefe del SCB	Conocimiento completo de las necesidades y grado de satisfacción de los usuarios
	2.1.8. Realización de encuestas de clima laboral	Consejo de Dirección						Conocer el grado de satisfacción del personal con el trabajo
	2.1.9. Comparación (Benchmarking) con otras organizaciones de referencia	El SCB y el Observatorio (cuando esté en funcionamiento)	A partir de la creación del Observatorio (entre abril de 2008 y abril de 2009)	3.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado	Nº de estancias Nº de proyectos presentados de aplicación y mejora	Vicerrector NN TT	Conocer y aprovechar las experiencias e innovaciones exteriores

Acciones de Mejora **3. Imagen corporativa**	Tareas	Responsable de tarea	Inicio - Fin	Recursos	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable de Seguimiento	Beneficios esperados
3.1. Diseñar una imagen corporativa	3.1.1. Crear un logo: - Convocar un concurso dentro del PAS, PDI y alumnos - Creación de un jurado - Difusión Logo - Utilización Logo	Gabinete del Rector Gabinete del Rector Bibliotecas UPM	Octubre de 2007 a diciembre de 2007	1.500 € Un ordenador portátil como premio	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado	Entrega del Premio diciembre 2007	Jefe del SCB Jefe del SCB y Jefes de Biblioteca	Fomentar la cultura corporativa y fomentar la idea de un servicio único de biblioteca.
	3.1.2. Creación de cartelería y trípticos con la imagen corporativa	Diseño Gráfico UPM y Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios (para el contenido)	Hasta junio 08	10.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado	Número de trípticos y carteles presentes en las bibliotecas	Jefe del SCB	Que los usuarios cuenten con información impresa homogénea e identificable en todas las bibliotecas
3.2. Acciones sociales de difusión y proyección de la Biblioteca	3.2.1. Difundir las actividades de todas las sedes como una tarea propia y con una cartelería uniforme	Jefes de Biblioteca	De forma continua	3.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado		Comisión de Jefes de Biblioteca	Imagen sólida de la biblioteca, dar a conocer los servicios, fomentar la cultura corporativa con carteles y trípticos uniformes

	3.2.2. Exposición anual de Fondo Antiguo o moderno con libros curiosos aprovechando conmemoraciones de cada año	Asesora de Fondo Antiguo y Jefes de Biblioteca	A partir de 2008 Anual	13.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado	Exposición	Comisión de Biblioteca. Jefe del SCB	Dar a conocer el fondo de la Universidad
3.3. Fomentar la cultura corporativa entre el personal	3.3.1. Organización de visitas guiadas a las Bibliotecas para el personal	Jefes de Biblioteca	A partir de 2008			Nº de visitas organizadas y nº de visitantes	Comisión de Jefes de Biblioteca	Identificación con una biblioteca común
	3.3.2. Creación de un Grupo de Trabajo para crear un formulario de intercambio, recogida de información y negociación con los jefes de biblioteca	Jefe del SCB						Conocer la realidad de la Biblioteca Universitaria
	3.3.3. Intercambio de personal, con estancias de una duración de una semana, en otros Centros y SCB	Grupo de Trabajo y Jefes de Biblioteca				Nº de personas adscritas al programa de intercambio	Jefe del SCB	Recoger información para mejorar la propia biblioteca, unificar criterios, procesos, etc..
3.4. Formación del personal de nuevo ingreso en la cultura corporativa	3.4.1. Realizar cursos en e-learning y/o presenciales	SCB y Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios	Condicionado al ingreso de nuevos miembros			Curso en Moodle y cursos presenciales	Comisión de Jefes de Biblioteca	Visión de conjunto de la Biblioteca Universitaria

Acciones de Mejora **4. Recursos**	Tareas	Responsable de tarea	Tiempo	Recursos	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable de Seguimiento	Beneficios esperados
4.1. Proponer modelos de gestión de los recursos de información bibliográfica que permitan mejorar su accesibilidad, la eficacia en su gestión y la adaptación a las necesidades cambiantes de los usuarios	4.1.1. Propuesta al órgano competente de una política presupuestaria centralizada para todas las bibliotecas: • Creación del Grupo de Trabajo de Gestión de la Colección • Redacción de un programa de la colección • Propuesta de un asignación presupuestaria recomendando la asignación de un porcentaje mínimo del presupuesto global de la universidad	Grupo de Trabajo de Gestión de la Colección Comisión de Biblioteca	2007-2009		Pendiente del programa de Gestión de la Colección	Documento con el programa de gestión de la colección	Comisión de Biblioteca	Optimización de la Gestión del presupuesto y un reparto más equitativo entre las bibliotecas Optimización de los recursos disponibles
4.2. Proponer la remodelación de las infraestructuras más obsoletas e inadecuadas por nuevos espacios adaptados a las necesidades del Espacio Europeo de Enseñanza Superior	4.2.1. Crear una comisión transversal entre vicerrectorados (Área de Proyectos y Obras, Servicio de Biblioteca y Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) que elabore un plan de actualización de infraestructuras. Incluir en él actuaciones en temas de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de espacios	Consejo de Dirección	2008-2010	Posible presupuesto de una empresa técnica asesora	Pendiente de las conclusiones del Plan	Evolución del número de metros cuadrados por usuario, evolución del número de salas de trabajo en grupo en las bibliotecas	CSPM	Mejora de las instalaciones destinadas a los usuarios
4.3. Elaboración de un plan tecnológico que permita a los usuarios disponer de recursos	4.3.1. Creación de una comisión transversal (Servicio de Biblioteca y Servicios de Informática)	Vicerrector NNTT	2008-2010	360.000 € (18.000 € por	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras.	Evolución del número de puestos informáticos	Jefe del SCB	Mejora de la oferta tecnológica a

informáticos y de comunicaciones adecuadas a sus necesidades dentro de las bibliotecas	que elabore un Plan Tecnológico según estándares e indicadores existentes en otras bibliotecas universitarias			biblioteca) Inversión inicial	Rectorado En sucesivos años se estudiará la financiación	para los usuarios, número de puntos de red, número de portátiles		los usuarios

Acciones de Mejora **5. Personal**	Tareas	Responsable de tarea	Tiempo	Recursos	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable de Seguimiento	Beneficios esperados
5.1. Estudio de la plantilla actual adecuación a las necesidades actuales y futuras	5.1.1. Creación un grupo de trabajo asesor sobre recursos humanos	Jefe del SCB	Mayo de 2008			Grupo de Trabajo	CSPM	
	5.1.2. Realización de un estudio técnico sobre la situación actual de la plantilla (tanto en efectivos como en perfiles de trabajo) en comparación con otras instituciones de referencia	Grupo de Trabajo	Mayo de 2008 a mayo de 2009			El estudio técnico	Jefe del SCB	
	5.1.3. Elevación a la Comisión de Biblioteca [5] del estudio para que elabore una propuesta de RPT con perfiles y se remita a Gerencia para adecuar la RPT	Comisión de Biblioteca	Mayo de 2009 en adelante			La propuesta	CSPM	
5.2. Elaboración de un plan de formación acorde con las necesidades derivadas de la planificación y del plan de mejoras [6]	5.2.1. Formación necesaria para el desarrollo del plan de mejoras (formación a todos los niveles en gestión por procesos) [7]	Grupo de Trabajo de Gestión por Procesos y Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios	Septiembre de 2007 en adelante	21.000 € Presupuesto de formación para: Gestión por procesos Temas detectados Mejora de	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado. Coincide con 6.1.1.	Plan de Formación	CSPM	

[5] Tiene representantes de Gerencia

[6] El tema de comunicación del personal se trata el en Área 7

[7] La cuestión de la formación en gestión por procesos se trata en 5.2.1. desde el punto de vista de la elaboración de un plan específico de formación y en 6.1.1. desde el punto de vista del desarrollo del Plan y la impartición de cursos

				procesos. Coincide con 6.1.1.				
	5.2.2. Formación específica para desarrollar los proyectos incluidos en la planificación del Servicio de Biblioteca		Del 2008 en adelante					
	5.2.3. Formación específica para la mejora de procesos, una vez establecido el mapa de procesos		Del 2009 en adelante					
5.3. Crear un sistema de reconocimiento del personal	5.3.1. Hacer un estudio de propuestas	Grupo de Trabajo de Personal	2008		Las medidas no deben ser de carácter económico	Estudio Medidas de reconocimiento	CSPM	
	5.3.2. Elevar a Consejo de Gobierno para su puesta en marcha	Vicerrector NNTT	2009				CSPM	

Acciones de Mejora **6. Gestión por procesos**	Tareas	Responsable de tarea	Tiempo	Recursos	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable de Seguimiento	Beneficios esperados
6.1. Desarrollar estrategias para la creación de un sistema global de gestión y un mapa general de procesos y procedimientos que sean debidamente normalizados, descritos y documentados	6.1.1. Formación del personal en Gestión por Procesos (Organización del curso: calendario y Grupos para todo el colectivo)	SCB y Área de Calidad	2007-2008	21.000 € Presupuesto de formación para: Gestión por procesos Temas detectados Mejora de procesos. Coincide con 5.2.1.	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado. Coincide con 5.2.1.	Nº de trabajadores formados	Jefe del SCB	Dotar al personal de los conocimientos técnicos necesarios
	6.1.2. Creación del Grupo de Trabajo de Gestión por Procesos (participación transversal)	SCB	Marzo de 2008	Presupuesto específico tras la creación del mapa		Grupo de Trabajo	Jefe del SCB	Fomentar participación de todo el personal
	6.1.3. Análisis de los procesos que existen	Grupo de Trabajo de Gestión por Procesos	2008 en adelante			Mapa Procesos Normalizados y Documentados	Jefe del SCB	Mejorar el conocimiento de las necesidades del cliente
	6.1.4. Diseño del Mapa de Procesos: asignación de responsables y definición de indicadores	Grupo de Trabajo de Gestión por Procesos	2009 en adelante			Mapa Procesos Normalizados y Documentados	Jefe del SCB	
	6.1.5. Implantar los procesos, normalizarlos y documentarlos, según el mapa	Responsables según el mapa		Pendiente de conclusiones del GT			Jefes de Biblioteca	Mejora de procesos hacia satisfacción de cliente
	6.1.6. Evaluar los procesos para su mejora	Grupo de Trabajo de Gestión por Procesos	2010 en adelante				Jefe del SCB	

Acciones de Mejora **7. Comunicación**	Tareas	Responsable de tarea	Tiempo	Recursos	Financiación	Indicador de Seguimiento	Responsable de Seguimiento	Beneficios esperados
7.1. Completar el Plan de Comunicación existente	7.1.1. Consolidar las Jornadas de Comunicación Interna	Jefe de Biblioteca organizadora	Octubre de 2007 a junio de 2008	3.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado.	Jornadas	Jefe del SCB	Optimización de los recursos a través de una buena comunicación de los servicios, que repercute en la satisfacción del usuario final y del personal que trabaja en la Biblioteca
	7.1.2. Desarrollar el Plan de Comunicación en su ámbito externo	Vicerrector de NNTT		Personal informático cualificado		Actividades de difusión	Jefe del SCB	
	7.1.3. Fomentar el Plan de Comunicación en su ámbito interno (newsletter, foros)	Jefes de Biblioteca					Jefe del SCB	
	7.1.4. Difusión del Plan de Comunicación (intranet, listas de distribución, blogs, SMS, etc.)	Grupo de Trabajo de Comunicación y Jefes de Biblioteca				Actividades de difusión	Jefe del SCB	
	7.1.5. Establecer mecanismos de evaluación del Plan de Comunicación existente y proponer mejoras	Grupo de Trabajo de Comunicación				Informe de evaluación	Jefe del SCB	

7.2. Aplicación de técnicas de marketing para difusión de productos y servicios de la biblioteca.	7.2.1. Elaboración de una Carta de Servicios de Bibliotecas	Grupo de Trabajo	Octubre de 2007 a marzo de 2008	20.000 € Asesoramiento de una empresa especializada en marketing	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado.	Carta de Servicios	Comisión de Jefes	Incremento en el uso de los servicios bibliotecarios
	7.2.2. Fomento del uso de los medios (email, web, blogs, wikis, SMS, etc.) para la difusión de servicios en información	Jefes de Biblioteca	Octubre de 2007 en adelante	15.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado.	Resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios	Jefe del SCB	Mejora de la imagen bibliotecaria y universitaria
	7.2.3. Campañas de difusión puntuales	Jefes de Biblioteca y SCB		6.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado.	Número de campañas y asistentes		
	7.2.4. Actividades dirigidas a la sociedad. Servicios de documentación en empresas	SCB	2008 en adelante	6.000 €	Presupuesto específico para el Plan de Mejoras. Rectorado.		Jefe del SCB	
7.3. Formación de usuarios	7.3.1. Elaboración de un programa de formación de usuarios, tanto presencial como virtual a varios niveles, así como el material de apoyo necesario	Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios Jefes de Biblioteca	Octubre de 2007 a diciembre de 2008			Material docente (documentos, folletos, presentaciones, carteles) para el programa de formación de usuarios Resultado de las encuestas de satisfacción	Jefe del SCB	Aumento del conocimiento y del uso de los servicios de biblioteca

						de usuarios Número de sesiones impartidas Número de asistentes		
7.4. Desarrollo de la Intranet	7.4.1. Incorporación de herramientas interactivas	Grupo de Trabajo de Web	2008 a 2009	Aplicaciones de gestión de contenidos en web		Intranet	Jefe del SCB	
	7.4.2. Buscar infraestructura de mantenimiento y un apoyo técnico informático	Vicerrector NN TT						
7.5. Desarrollo de la web pública de la biblioteca, de manera homogénea en cuanto a forma y contenido	7.5.1. Propuesta de una nueva web para la Biblioteca	SCB Grupo de Trabajo de Web	Octubre de 2007 a diciembre de 2007	Aplicaciones de gestión de contenidos en web		Web	Vicerrector NNTT	
	7.5.2. Diseño de una arquitectura de información uniforme para todas las bibliotecas		2008					
	7.5.3. Formación y empleo por parte del personal de bibliotecas del gestor de contenidos web de la UPM		2008 en adelante					