



**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES-
PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
Convocatoria 2002**

**PROTOCOLO PARA LA REDACCIÓN DEL
INFORME FINAL**

Aprobado en Consejo Ejecutivo de fecha 2/7/2004

**SERVICIO DE PUBLICACIONES DE LA
UNIVERSIDAD de CÁDIZ**



Lugar y fecha: Cádiz, a 15 de mayo de 2006.

Índice

1. Introducción

1.1. Identificación del Servicio evaluado y de la convocatoria de evaluación

2. El proceso de evaluación

2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CAS y plan de trabajo

2. La fase externa: Composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo

3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo

4. Resultados de la evaluación de los criterios

4.1. Criterio 0: Evolución y Contexto Actual del servicio

4.2. Liderazgo

4.3. Política y estrategia

4.4. Personas

4.5. Alianzas y recursos

4.6. Procesos

4.6. Resultados en los clientes

4.7. Resultados en las personas

4.8. Resultados en la sociedad

4.9. Resultados clave

5. Síntesis de la evaluación externa: fortalezas y debilidades

6. Plan de Mejora

7. Valoración del proceso de evaluación

8. Anexo 1: Documentación utilizada en la evaluación.

9. Anexo 2: Perfil de suficiencia del Servicio¹.

¹ El perfil de suficiencia tendrá carácter interno y se presentará aparte del Informe Final. Orientará al Servicio en la elaboración del Plan de Mejora.

1. Introducción

1.1. Identificación de la Unidad evaluada y de la convocatoria de evaluación

En este apartado el CAS identificará la unidad evaluada, la decisión de evaluar, posibles experiencias previas de evaluación, existencia de un Plan Institucional de evaluación en la universidad, en la Comunidad Autónoma, en el Estado...

Unidad evaluada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.

La decisión de evaluar surge de una iniciativa llevada a cabo dentro de un Contrato Programa con la Junta de Andalucía.

Se han evaluado ya cuatro servicios universitarios en la UCA: Biblioteca, Servicio de Deportes, área de Personal, Área de Mantenimiento y el CITI. Otros servicios universitarios se encuentran en proceso de evaluación: Extensión Universitaria, Postgrado, Títulos Propios y Tercer Ciclo, Obras e Inversiones. Todas las titulaciones de la Universidad de Cádiz han pasado por un proceso de evaluación incluido un Master. A nivel de Departamentos, tan sólo tres han sido evaluados.

Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU) 2001-2006. Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA). La evaluación del Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz está dentro del Catálogo de los 14 Servicios Universitarios que forman parte del Contrato Programa firmado con la Junta de Andalucía para la evaluación de dichos Servicios en un plazo determinado.

2. El proceso de evaluación

2.1. La fase interna: Composición y nombramiento del CAS, plan de trabajo

En este apartado se describirá a) la composición del CAS, su designación, posibles experiencias comunes ...b) la organización del trabajo del CAS, las herramientas utilizadas ...

El Comité de Autoevaluación lo forman Antonio Frías Delgado (Director), Francisca Fuentes Rodríguez (Profesora Titular de Escuela Universitaria), y en representación del Servicio de Publicaciones José Paz Blanco, Pedro Cervera Corbacho y María José Torres Buzo.

Los miembros del comité de autoevaluación no tenían experiencia previa en procesos de autoevaluación.

El trabajo se organizó en sesiones semanales, hasta finalizar el autoinforme, siendo las herramientas utilizadas las guías y protocolos facilitados por la UCUA y las tablas EFQM.

2.2. La fase externa: Composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo

En este apartado se describirá a) la composición del CEE, su designación, posibles experiencias comunes ... b) el programa de la visita, medios puestos a su disposición, audiencias consultadas, niveles de asistencias a las audiencias, incidencias ...

Composición del CEE

Presidenta: María Mitre Aranda Profesora de la Universidad de Oviedo
Experto en EFQM: Jose Antonio Cordón Profesor de la Universidad de Salamanca
Profesional: Isabel Terroba Pascual Directora del S. Publicaciones de la Universidad de la Rioja

Posibles experiencias comunes

Entre los miembros del Comité de Evaluación Externa ha existido a lo largo de la evaluación muchas sinergias debido a la formación y perfil profesional de los tres integrantes del mismo.

Programa de la visita

Miércoles 15-03-06

09.00 – 10.00 h. Reunión preparatoria del CEE
10.00 – 10.45 h. Reunión con representantes de la Unidad de Evaluación y Calidad
10.45 – 11.30 h. Reunión con el Comité de Autoevaluación
11.30 – 12.15 h. Reunión con P.D.I.
12.15 – 13.15 h. Reunión con el Equipo Rectoral
13.15 – 14.00 h. Visita a las instalaciones y reunión con el personal del Servicio de Publicaciones
14.00 – 16.00 h. Comida
16.00 – 16.45 h. Reunión con el Equipo Directivo del Servicio de Publicaciones y Jefes de Servicio
16.45 – 17.30 h. Reunión con alumnos y graduados
17.30 – 18.15 h. Reunión interna del CEE
18.15 – 19.15 h. Audiencia pública
19.15 – 20.00 h. Reunión interna del CEE
21.30 h. Cena institucional con representantes del CA y de la Universidad

Jueves 16-03-06

09.00 - 10.00 h. Informe preliminar oral al Comité de Autoevaluación – Despedida del CEE
10.00 - 12.00 h. Reunión interna del CEE

Medios puestos a os puestos a su disposición

Sala de juntas. Material documental (Informe de Autoevaluación, Reglamento, Memoria de actividades, Guía de Evaluación Externa, Block de notas, Plan de Visita, Folios).

Audiencias consultadas

Audiencias con representantes de la Unidad de Evaluación y Calidad, con los integrantes del Comité de Autoevaluación, con el Personal Docente e Investigador, con representantes del Equipo Rectoral y con el Equipo Directivo del Servicio de Publicaciones y Jefe de Servicio.

Niveles de asistencias a las audiencias

- *Audiencia con representantes de la Unidad de Evaluación y Calidad:* Manuel Macías García y Juana Álvarez Delgado.
- *Audiencia con el Comité de Autoevaluación:* Antonio Frías Delgado (Director), Francisca Fuentes Rodríguez (Profesora Titular de Escuela Universitaria), y en representación del Servicio de Publicaciones José Paz Blanco, Pedro Cervera Corbacho y María José Torres Buzo.
- *Audiencia del PDI: cinco profesores de diferentes áreas de conocimiento:* Montserrat Pérez García, José Ramos Muñoz, Rafael Rodríguez Galván, José Sánchez Pérez y José Antonio Jiménez Millán.
- *Audiencia con representantes del Equipo Rectoral:* Vicerrectora de Extensión Universitaria y Vicerrector de Alumnos.
- *Audiencia con el Equipo Directivo del Servicio de Publicaciones y Jefe de Servicio:* Antonio Frías Delgado (Director), Yolanda Giner Manso (Coordinadora de Gestión) y José Paz Blanco (Jefe de Servicio).

3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo

En este apartado, se destacarán, a juicio del CAS, las principales coincidencias y discrepancias entre el Autoinforme y el Informe de Evaluación Externa, referidas a cada uno de los grandes apartados de la Guía.

En general, el informe del comité de evaluación externa ratifica el emitido por el comité de autoevaluación, por lo que no cabe hablar de grandes discrepancias.

En particular el Informe de Evaluación Externa señala la falta de alusión, en el Autoinforme, a las condiciones físicas de las instalaciones. El no reflejar este hecho se debe a la asunción, por parte del personal del Servicio, de las dificultades de la UCA, en el contexto actual, para dotar de mejores infraestructuras a sus unidades, y la preocupación y esfuerzo de la comunidad universitaria para reducir costes.

Asimismo, el Informe de Evaluación Externa incide en que, debido a la limitación de la herramienta utilizada para cumplimentar las tablas, el Comité de Evaluación Externa se vio obligado a valorar con un puntuaciones bajas aspectos de los cuales no existían evidencias, a pesar de que se realizaban satisfactoriamente, lo cual ha supuesto que la valoración final del criterio tenga una puntuación menor que la que refleja la realidad del Servicio evaluado.

4. Resultados de la evaluación

Una vez integrados el Autoinforme y el Informe de Evaluación Externa, se mostrará el resultado de la evaluación para cada uno de los siguientes apartados, mediante una breve descripción valorativa:

4.1. Evolución y Contexto Actual del Servicio

El Servicio de Publicaciones ha tenido una evolución importante, hasta llegar a ser un Servicio consolidado en la UCA, con un alto volumen de publicaciones y una buena difusión de las mismas, así como una cartera de proveedores cuidada.

Por motivos coyunturales, ha habido muchos cambios en la Dirección del Servicio de Publicaciones, hasta llegar a la Dirección actual, que ha supuesto cambios significativos, entre los que destacan una orientación estratégica clara, la definición de objetivos y la elaboración de un Reglamento para el Servicio.

4.2. Liderazgo

Se percibe una relación muy buena entre la Dirección y el personal del Servicio, facilitada por la reducida dotación de personal de la Unidad, que a pesar de ser una debilidad, permite una relación fluida entre el personal.

Existe una gran implicación del Director en la marcha diaria del Servicio, donde el liderazgo del Servicio deja un amplio margen a la actuación de los integrantes del mismo y es muy receptivo a las propuestas y soluciones aportadas por el personal.

Se percibe una implicación institucional en la mejora del Servicio, y se valora positivamente la implicación en procesos de evaluación. Existen iniciativas por parte del Equipo Rectoral para dar visibilidad al Servicio de Publicaciones dentro de la Comunidad Universitaria, dado que sería interesante mejorar los canales de comunicación externa a fin de conocer mejor los intereses de los distintos usuarios externos del Servicio.

4.3. Política y Estrategia

Con la elaboración del Reglamento se ha mejorado mucho este apartado pero el Servicio de Publicaciones sigue sin planificación estratégica, es decir, no existen objetivos a corto, medio y largo plazo, aunque la elaboración de dicho Reglamento puede ser un buen punto de partida para llevar a cabo la Planificación Estratégica.

Sería necesario un esfuerzo tanto en establecer documentalmente las acciones del Servicio como en coordinar algunas de dichas acciones con otros Servicios implicados en las mismas.

4.4. Personas

Este criterio constituye el verdadero punto fuerte del Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz debido a su disposición, entusiasmo, implicación y, sobre todo, la buena relación que se percibe entre los diferentes miembros que conforman el Servicio.

Se percibe poco personal para el gran volumen existente de publicaciones. Debería de crearse la figura de Editor.

Existe una falta de formación específica, no tanto por la ausencia de competencias sino por la necesidad de adaptación a nuevos contextos editoriales, nuevos productos, etc. De igual modo, no existe un plan de carrera, dentro de la unidad, por lo que la promoción puede implicar el abandono de la misma.

Dado que no existen sistemas de recompensas, deberían arbitrarse, al menos, sistemas de reconocimientos del esfuerzo.

4.5. Alianzas y recursos

Existencia de una buena sintonía con el entorno por las colaboraciones que mantiene con diversos Ayuntamientos y la Diputación en diversas actividades relacionadas tanto con la edición como con la difusión de publicaciones. Asimismo, existen asociaciones con otras instituciones al objeto de mejorar la difusión de los materiales editados por el Servicio.

Se trata de un Servicio con una gran autonomía. Sería conveniente la mayor vinculación con otros servicios universitarios como la Biblioteca ya que el Servicio de Publicaciones lleva a cabo procesos que compartidos con otros Servicios podrían beneficiar en gran medida a la Comunidad Universitaria.

Necesidad de renovación del sistema de gestión para agilizar todos los procesos que se llevan a cabo dentro del Servicio. De igual modo sería interesante la adquisición de un programa de maquetación y de diseño gráfico para la edición de libros.

4.6. Procesos

Aunque se ha hecho un esfuerzo por definir los procesos no están debidamente documentados y no se ha concluido el mapa de procesos que está en fase de elaboración.

No existe un proceso claro de gestión de visitas y atención a los usuarios externos, con el consecuente consumo de tiempo sin constancia documental.

4.7. Resultados en los clientes

No existen evidencias documentales, si bien se percibe una valoración positiva de la actitud del personal del Servicio de Publicaciones y la disponibilidad de todos los miembros del mismo hacia los usuarios externos del mismo.

Se ha incrementado la demanda de publicaciones, lo que es un reflejo de la valoración positiva de los autores hacia el Servicio de Publicaciones.

No hay un seguimiento de felicitaciones, quejas y reclamaciones que posibilite cambios o mejoras en el servicio dando respuesta en un tiempo razonable o mida la satisfacción de los usuarios.

4.8. Resultados en las personas

El personal del Servicio mantiene una buena sintonía con los Directores, que ha permitido que el personal del Servicio haya consolidado sus tareas y aceptado sus responsabilidades, trabajando con autonomía y flexibilidad.

Sería conveniente poner en marcha algún procedimiento formal para evaluar la satisfacción del personal.

El único punto de insatisfacción del personal es el referente a las condiciones físicas de trabajo, derivado del estado precario de las instalaciones.

Finalmente, el personal valoraría positivamente la posibilidad de una mayor formación.

4.9. Resultados en la sociedad

No hay evidencias documentales del impacto en la sociedad de las acciones del Servicio, como participación en ferias, presentaciones de libros, donaciones, intercambios y, en general, de acercamiento del libro universitario a la sociedad.

Sería necesario un procedimiento para incorporar las sugerencias de los diversos colectivos sociales a los que repercuten las acciones del Servicio de Publicaciones.

4.10. Resultados clave

Sería interesante establecer indicadores de calidad para medir sistemáticamente los resultados del Servicio, y tomar decisiones en base al análisis de dichos indicadores.

5. Síntesis de la evaluación externa: Fortalezas y debilidades

En este apartado, se resumirán las fortalezas y debilidades, resultado de la evaluación. Si son necesarias más filas, sitúe el cursor en el margen exterior izquierdo de la última fila del apartado oportuno y pulse "enter".

SINTESIS DE EVALUACIÓN EXTERNA		
Unidad de Servicio de Publicaciones	Universidad de CADIZ	Convocatoria de 2004
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	
1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO		

Servicio con escasa dotación de personal que hace que la comunicación interna sea muy fluida y le confiera gran flexibilidad.	Escasa dotación de personal que impide acometer diversos procesos de mejora a medio y largo plazo.
Servicio ya consolidado en los puntos centrales de su funcionamiento: cartera amplia y cuidada de proveedores, redes de distribución establecidas, asociado con los servicios de publicaciones de las Universidades españolas.	Indefinición y falta de fijación por escrito de las estrategias concretas del servicio y de las concretas en los distintos ámbitos.
La nueva Dirección ha supuesto cambios significativos: orientación estratégica, definición de objetivos y elaboración de un Reglamento.	
2. LIDERAZGO	
El principal punto fuerte del servicio de publicaciones en este aspecto es la implicación del personal en la consecución de los objetivos del mismo.	Existencia de más tareas de las necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
Se percibe una relación muy buena entre la Dirección y el personal del Servicio.	Poca implicación de la Alta Dirección en la marcha y en el suministro de los medios y mecanismos necesarios para que el Servicio de Publicaciones cumpla la misión que tiene asignada.
Implicación institucional en la mejora del Servicio, existiendo iniciativas por parte del Equipo Rectoral en darle visibilidad al Servicio de Publicaciones dentro de la Comunidad Universitaria.	Diseño de una estrategia a seguir y su incardinación dentro de la estrategia global de la Universidad.
	Implantación de una infraestructura adecuada, de modo que se posibilite la publicidad de las actividades y objetivos del Servicio.
3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	
Definición ágil de los objetivos operativos, y a corto plazo, a lograr y autonomía en la toma de decisiones.	Falta de formalismos que permitan el control de la consecución de objetivos.
Publicación de un Reglamento puntero dentro de los Servicios de Publicaciones Universitarios.	No existen objetivos definidos a medio y largo plazo.
4. PERSONAS	
Personal comprometido con el funcionamiento del Servicio, con formación superior.	Imposibilidad de promoción dentro de la Unidad.
El Personal es el punto fuerte del Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz debido a su disposición, entusiasmo, implicación y, sobre todo, la buena relación que se percibe entre los diferentes miembros que conforman el Servicio.	Poco personal para el gran volumen existente de publicaciones.
	Existe una falta de formación específica, dada la necesidad de adaptación a nuevos contextos editoriales y nuevos productos.
	No existen sistemas de recompensas.
5. ALIANZAS Y RECURSOS	
Adopción de nuevas estrategias en el ámbito de la edición (edición bajo demanda, formatos electrónicos).	Aislamiento del Servicio en la relación con aquellos que, dentro de la propia Universidad, prestan o realizan servicios conexos (Biblioteca).
Existencia de una buena sintonía con el entorno por las colaboraciones que mantiene con diversos Ayuntamientos y la Diputación en diversas actividades relacionadas tanto con la edición como con la difusión de publicaciones.	Falta de información de las necesidades y posibles estrategias con el entorno.
	Instalaciones muy precarias.
6. PROCESOS	
Proceso de elaboración del manual de procedimiento.	No se realizan auditorías ni evaluación de los sistemas de gestión.

Están claras las competencias que tiene cada miembro del Servicio.	Los procesos no están debidamente documentados y no existe un mapa de procesos como tal.
	No existe un proceso claro de gestión de visitas y atención al público lo que implica pérdida de tiempo en el quehacer diario.

7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Aumento de la demanda de publicación.	Ausencia de medición de la satisfacción.
Valoración positiva por parte del PDI de la actitud del personal del Servicio de Publicaciones y la disponibilidad de todos los miembros del mismo.	No existen evidencias documentales.
	No tienen de manera sistemática recogida la voz del cliente.
	No hay un seguimiento de felicitaciones, quejas y reclamaciones que posibilite cambios o mejoras en el servicio dando respuesta en un tiempo razonable.

8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

La existencia de poco personal y sus buenas relaciones hacen que haya una comunicación fluida entre ellos y la dirección.	Falta un sistema de medición sistemático de la satisfacción laboral del personal.
---	---

9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Realización de donaciones para la promoción y reseña del libro a periódicos y revistas especializadas.	No existen mecanismos para valorar el impacto que tiene el SP en sus actividades de acercamiento.
Realización de presentaciones y actividades de acercamiento del libro y del SEPUCA a la sociedad.	No se utiliza ningún sistema para identificar la percepción del entorno social sobre los servicios que presta.
Número de ventas aceptable dada la dificultad implícita a nuestros libros.	No hay evidencias documentales.
Gran número de visitantes de la web	

10. RESULTADOS CLAVE

Agilidad en la modificación y adaptación a nuevas necesidades.	Inexistencia de procedimientos y de indicadores.
--	--

6. Plan de Mejora

En este apartado, se resumirá el Plan de Mejora, consecuencia de la evaluación. El Plan debe incluir necesariamente acciones para mejorar las debilidades identificadas durante la evaluación, **así como el perfil de suficiencia del Servicio que, como documento confidencial, debe haber elaborado el CAS.** Dicho Plan podrá presentarse en este formato al Plan de Apoyo a los Planes de Mejora de la UCUA. Si son necesarias más filas, sitúe el cursor en el margen exterior izquierdo de la última fila del apartado oportuno y pulse "enter".

	PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE CONVOCATORIA 200	DE LA UNIVERSIDAD DE	LOGO S UNIVERSIDAD
--	---	----------------------	-----------------------

ÁMBITO:						
Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4) (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	META A CONSEGUIR (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad) (5)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO						
1.1	Elaboración de una carta de servicios.	L	Coordinador de Gestión	% de compromisos alcanzados		31/12/08
2. LIDERAZGO						
2.1	Elaboración de un manual de procedimientos.	M	Coordinador de Gestión	% de procedimientos documentados		30/09/2007
2.2	Elaboración y desarrollo de una memoria anual de actividades	M	Director	Publicación de la memoria anual antes del 30/10.		30/10/07
3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA						
3.1	Definición de objetivos concretos del Servicio a medio y largo plazo emanados de la carta de servicios. (Relacionado con la acción de mejora 1.1)	L	Ver acción de mejora 1.1	Ver acción de mejora 1.1		31/12/2008

4. PERSONAS						
4.1	Elaboración y presentación de un plan de formación para su integración en el Plan General de Formación de la UCA	M	Coordinador de Gestión	Número de acciones de formación propuestas		31/12/2007
5. ALIANZAS Y RECURSOS						
5.1	Elaboración y desarrollo de un protocolo de posibles acciones conjuntas con el Servicio de Biblioteca	L	Director	Número de acciones conjuntas ejecutadas		31/12/2008
6. PROCESOS						
6.1	Establecimiento de indicadores de la calidad de gestión del servicio	L	Coordinador de Gestión	Ver acción de mejora 2.1		31/12/2008
7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES						
7.1	Sistematizar la recogida de información sobre la satisfacción de los autores mediante encuestas	C	Coordinador de Gestión	Número de encuestas realizadas		31/12/2006
7.2	Sistematizar la recogida de información sobre la satisfacción de otros usuarios mediante el establecimiento de un buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.	C	Coordinador de Gestión	Número de quejas contestadas en tiempo		31/12/06
8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS						
8.1						
9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD						
9.1	Sistematizar la recogida de información sobre la satisfacción de otros usuarios.	M	Coordinador de Gestión	Número de encuestas realizadas		31/12/07

(1) Las acciones de mejora estarán descritas de forma concisa, concreta y realista. En el caso de que se requieran fases diferentes para su desarrollo, indíquense numeradas en orden creciente.

(2) Indíquese el plazo en el que se prevé acometer y desarrollar la acción. Corto: 6 meses; Medio: un año; Largo: dos años.

(3) Indicar con concreción la/s persona/s o cargo/s que se responsabilizará/n de la acción.

(4) Se señalará el indicador que se utilizará para comprobar el nivel de ejecución de la acción. El indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo binario, SI/NO, o de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de práctica, porcentaje de graduados con trabajo, nº o % de profesorado participantes en proyectos de innovación, relación de asignaturas

optativas suprimidas/añadidas, nº de ordenadores adquiridos,). Siempre deberá tenerse como referencia la situación del Servicio al finalizar la evaluación. El indicador debe poder mostrar el progreso conseguido mediante el desarrollo de la acción.

(5) Se entiende como meta a conseguir el valor que se propone alcance el indicador propuesto en el plazo indicado. Debe tener en cuenta la situación de partida encontrada tras la evaluación.

(6) Se indicará la fecha prevista para la terminación de la acción. Debe ser coherente con el plazo propuesto.

7. Valoración del proceso de evaluación externa

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

El proceso de evaluación del Servicio de Publicaciones ha supuesto una toma de conciencia del propio Servicio, del hallazgo de los puntos fuertes y débiles fruto de la reflexión. También la aportación del CEE ha sido positiva en este aspecto, resaltando aquellos puntos que inciden en la realización de las tareas encomendadas, pero que por asumidas no se tienen en cuenta, como es el escaso personal y el estado de las instalaciones.

Los miembros del CEE, en nuestra opinión, han mostrado un gran conocimiento tanto de los aspectos relativos a la evaluación como a los aspectos de gestión de un Servicio de Publicaciones.

8. Anexo 1: Documentación utilizada en la evaluación.

Si se hubiera utilizado otra documentación no incluida en la relación, incorporarla al final, indicando el apartado correspondiente.

APARTADO CON EL QUE SE RELACIONA	FUENTE / EVIDENCIA	Utilización (Sí/No)
CRITERIO 0. Evolución y Contexto actual del Servicio	- Cuadro de variables del entorno socioeconómico	NO
	- Datos estadísticos del Servicio	SI
	- Plantilla y organigrama del servicio en su evolución	SI
	- Encuestas de satisfacción interna y externa	NO
	- Normativa y reglamentos específicos del Servicio	NO
	- Normativa general de la Universidad	SI
	- Plan Estratégico de la Universidad	SI
	- Plan de Mejora del Servicio	NO
	- Planificación del Servicio	NO
	- Evolución de las variables cuantitativas del Servicio en relación con el conjunto de variables de la Universidad	NO
- Tablas 1 y 2 de la Administración, según Guía de Autoevaluación	SI	
CRITERIO 1. Liderazgo	- Reglamentos, Estatutos ...	SI
	- Documentos de objetivos anuales o plurianuales	NO
	- Ejemplos de comunicaciones, equipos de trabajo	NO
	- Planes estratégicos del Servicio y de la Universidad	SI
	- Planes operativos	NO
	- Cursos de formación en gestión de calidad	SI
	- Organigrama del Servicio	SI
	- Ejemplos de felicitaciones	NO
	- Resultados de encuesta de personal	NO
- Plan de evaluación de rendimiento personal	NO	
CRITERIO 2. Política y Estrategia	- Legislación que afecte al Servicio	SI
	- Modelos y resultados encuestas del personal	NO
	- Plan de comunicación del Servicio	NO
	- Documentos, informes, actas de comisiones del Servicio ...	SI

CRITERIO 3. Personas	- Planes de formación y desarrollo del personal	NO
	- Documentación relacionada con los procesos de selección	NO
	- Documentación sobre la evaluación del personal	NO
	- Organigrama y diseño de perfiles profesionales	SI
	- Planes de seguridad y salud laboral	SI
	- Manuales de funciones del personal del Servicio	SI
	- Tablas 2 y 3 de Administración	SI
CRITERIO 4. Alianzas y Recursos	- Documentación sobre las alianzas establecidas por el Servicio	SI
	- Inventarios	NO
	- Documento de Propiedad Intelectual de la Universidad	NO
	- Documento de ética institucional	NO
	- Informe de gestión presupuestaria	SI
	- Plan de marketing	NO
	- Página web	NO
	- Manual de procedimientos	NO
- Modelos de encuestas	NO	
- Tablas 1,2 y 4 de Administración	SI	
CRITERIO 5. Procesos	- Entrevistas y encuestas de satisfacción	NO
	- Mapa de procesos	SI
	- Manual de procedimientos	SI
	- Planes de formación y actualización del personal	SI
	- Documentos de apoyo para los procesos (manuales, formularios, etc.)	SI
	- Planes de seguimiento de los procesos	NO
	- Informes de evaluación y/o de auditorías externas	NO
	- Planes de mejora en ejecución	NO
	- Tabla 5 de Administración	SI
	- Modelos y resultados de encuestas	NO
	- Indicadores de procesos	NO
	- Datos estadísticos y ratios	SI
- Reglamento del Servicio	NO	
CRITERIO 6. Resultados en los Clientes	- Tablas de indicadores	NO
	- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	NO
	- Tabla 6 de la Administración	SI
	- Modelo y resultados de encuestas	NO
CRITERIO 7. Resultados en las Personas	- Manuales de funciones del personal del Servicio	SI
	- Tablas de indicadores	NO
	- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción	SI
	- Modelo y resultados de encuestas	NO

CRITERIO 8. Resultados en la Sociedad	- Tablas de indicadores	NO
	- Resultados de encuestas y entrevistas y otros procedimientos de medida de la percepción social	SI
	- Modelo y resultados de encuestas y entrevistas	NO
CRITERIO 9. Resultados Clave	- <i>Dossier</i> de datos estadísticos del Servicio	SI
	- Resultados de auditorias, revisiones o evaluaciones	NO
	- Documentación sobre resultados generales del Servicio (cuantitativos y cualitativos)	NO
APARTADO	FUENTE/EVIDENCIA	

9. Anexo 2: Perfil de suficiencia del Servicio.

NO INCLUIR EN EL INFORME FINAL. PRESENTAR APARTE SEGÚN LAS SIGUIENTES INDICACIONES.

Una vez integrados el Autoinforme y el Informe de Evaluación Externa, se mostrará el resultado de la evaluación para cada uno de los siguientes apartados, mediante el siguiente **perfil de suficiencia**:

El perfil de suficiencia forma parte del Informe Final y, por tanto, **se elaborará por el Comité de Autoevaluación**, teniendo en cuenta tanto su percepción como la del Comité Externo, **siendo necesario tener en cuenta, salvo justificación en contra, la valoración emitida por éste.**

No obstante, este perfil de suficiencia **tendrá un carácter reservado, quedando a disposición del Servicio evaluado**, si bien se enviará una copia del mismo al Vicerrectorado/unidad de calidad de la Universidad y otra a la Dirección de la UCUA.

El perfil de suficiencia se constituye, de esta forma, en **un referente de mejora para el Servicio** sin necesidad de hacer público su situación.

Para mayor garantía de confidencialidad, el perfil de suficiencia **se identificará mediante un código** de cuatro letras/números, que el propio Servicio establecerá, y comunicará de forma confidencial al Vicerrectorado/unidad de Calidad de la Universidad y a la Dirección de la UCUA.

El perfil de suficiencia con su código de identificación se enviará a la UCUA junto con el Informe Final, PERO EN HOJA APARTE.

[Marco4]

M u y D e f i c i e n t e	D e f i c i e n t e	N o r m a l	S a t i s f a c t o r i o	M u y s a t i s f a c t o r i o
--	--	--	--	--

CRITERIO : 8) RESULTADOS EN LA SOCIEDAD (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Análisis de la demanda social					
• Subcriterio 2. Actividades de impacto					
• Subcriterio 3. Análisis del impacto					
• Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos					
CRITERIO : 9) RESULTADOS CLAVE (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados					
• Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte					
• Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados					
• Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos					
CRITERIO : 1) LIDERAZGO (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio					
• Subcriterio 2. Actividades de mejora de la calidad					
• Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora					
• Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés					
CRITERIO : 2) POLÍTICA Y ESTRATEGIA (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Recogida de información relevante					
• Subcriterio 2. Planificación de los objetivos de mejora					
• Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad					
• Subcriterio 4. Recursos disponibles					
• Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la Estrategia General de la Universidad					
CRITERIO : 3) PERSONAS (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal					
• Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades					
• Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal					
CRITERIO : 4) ALIANZAS Y RECURSOS (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones					
• Subcriterio 2. Alianzas estratégicas					
• Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos					
• Subcriterio 4. Identificación/implantación de nuevas tecnologías y difusión de la información					
• Subcriterio 5. Gestión del conocimiento					
CRITERIO : 5) PROCESOS (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Identificación de procesos clave					
• Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos					
• Subcriterio 3. Desarrollo de los nuevos servicios					
• Subcriterio 4. Auditorias y evaluación de los sistemas de gestión					
CRITERIO : 6) RESULTADOS EN LOS CLIENTES (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción					
• Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados					
• Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos					
CRITERIO : 7) RESULTADOS EN LAS PERSONAS (VALORACIÓN GLOBAL)					
• Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción					
• Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados					
• Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos					