



Plan de Avalúo Administrativo¹ 1 de marzo de 2007

ENMIENDA

I. MISIÓN

Misión Institucional del RUM

Formar ciudadanos educados, cultos, capaces de pensar críticamente y preparados profesionalmente en los campos de las ciencias agrícolas, la ingeniería, las ciencias naturales, las humanidades, las artes y la administración de empresas, de manera que puedan contribuir al desarrollo educativo, cultural, social, tecnológico y económico de Puerto Rico y del ámbito internacional en un ambiente democrático de colaboración y de solidaridad.

Fomentar la labor creativa, y la investigación básica y aplicada de manera que atienda las necesidades de la sociedad, tanto local como internacional, en cooperación con el entorno, a fin de preservar, transmitir y adelantar el conocimiento.

Proveer un servicio de excelencia que contribuya al desarrollo sustentable y balanceado de nuestra sociedad.

Divulgar el conocimiento de manera que sea accesible a todos.

Misión de la Biblioteca General

Proveer a la comunidad universitaria una biblioteca virtual con los adelantos tecnológicos que le permita alcanzar una excelencia académica.

Ofrecer acceso a los recursos bibliográficos que apoyen los programas académicos.

Brindar un servicio de consulta que satisfaga la demanda de información de los usuarios.

Fomentar el análisis crítico mediante la enseñanza y el manejo de la información.

Frecuencia de revisión de la misión: Se revisa al redactar el Plan Estratégico cada 5 años.

Fecha de la última revisión: Agosto 2005

Se publica la misión a través de los siguientes medios: Página de la Biblioteca, hojas sueltas, folletos, rótulos.
Ej., página web, catálogo, panfletos, afiches

¹ Plantilla revisada del 15 de noviembre de 2006. Fecha límite para entregarle a OMCA el plan revisado es el 1ro de marzo de 2007.

II. RESPONSABILIDADES Y SERVICIOS PRINCIPALES

Proveer información sobre los servicios y responsabilidades principales de la oficina e indicar la clientela principal correspondiente en la siguiente tabla.

- **Primera columna:** Indique las responsabilidades principales de la unidad que se alinean directamente con su misión.
- **Segunda columna:** Mencione los servicios y/o procesos administrativos relacionados a cada una de las responsabilidades. Se entiende que los servicios facilitan el cumplimiento de las responsabilidades.
- **Tercera columna:** Indique los clientes principales de cada servicio en la tercera columna.

Ver el ejemplo a continuación.

| Responsabilidades Directamente Alineadas con la Misión de la Unidad | Servicios y Procesos Administrativos | Clientela Principal |
|--|---|---|
| Mantener un acervo bibliográfico que satisfaga las necesidades de información de la comunidad universitaria a la que sirve | Selección, adquisición, organización, preservación y administración de los recursos bibliográficos | Estudiantes subgraduados y graduados Personal docente Personal no-docente Comunidad en general |
| Fomentar el análisis crítico mediante la enseñanza y manejo de la información para lograr un aprendizaje de por vida | Curso de INTD 3355 y otros cursos formales Conferencias sobre estrategias de búsqueda de información a petición de los profesores Servicio de consulta Conferencias, presentaciones y talleres relacionados al quehacer bibliotecario Divulgación y promoción de los servicios y facilidades de la Biblioteca | Estudiantes subgraduados y graduados |
| Facilitar el acceso rápido a la información y a los recursos bibliográficos | Catálogo público en línea Reserva digital Referencia Virtual Acceso a Internet y bases de datos Préstamos Interbibliotecarios Préstamo de recursos bibliográficos | Estudiantes subgraduados y graduados Personal docente Personal no docente Comunidad en general |
| Mantener un programa de adiestramiento y desarrollo para el personal bibliotecario | Estudios formales conducentes a un grado Estudios formales no conducentes a un grado Cursos cortos Asistencia a conferencias de diversas organizaciones internacionales en el área de la bibliotecología. CEDIBI coordina conferencias, talleres y seminarios para el personal | Personal de la Biblioteca |

Se publican estos servicios y responsabilidades a través de los siguientes medios:
Ej., página web, catálogo, panfletos, afiches

III. Métodos de Avalúo

Proveer información sobre los métodos de avalúo con que se determina la eficiencia, efectividad, y satisfacción de la clientela con cada uno de los servicios principales (5-7 en total) en la siguiente tabla.

- **Primera columna:** Indicar los servicios o procesos administrativos principales. Mencionar los servicios y/o procesos más relevantes atados a su misión (5-7 en total).
- **Segunda columna:** Indicar los métodos con que se determina la eficiencia y efectividad al cumplir dicho servicio y/o proceso.
- **Tercera columna:** Indicar los métodos para determinar la satisfacción de la clientela con cada servicio.
- **Cuarta columna:** Mencionar la(s) sección(es) del plan estratégico del Decanato o unidad donde se menciona dicha estrategia de mejoramiento para el servicio o proceso en cuestión.

Someter copias electrónicas de cada herramienta de avalúo creada por la unidad. Si están disponibles en el Internet, indicar la dirección de la página correspondiente.

Ver el ejemplo a continuación.

| Servicio o Proceso Administrativo | Medidas de Eficiencia y/o Efectividad | Medidas de Satisfacción de la Clientela | Relación con el Plan Estratégico del RUM |
|--|--|--|--|
| Selección, adquisición, organización, preservación y administración de los recursos bibliográficos | Cantidad de recursos adquiridos Cantidad de recursos catalogados Cantidad de recursos descartados Cantidad de recursos utilizados | Encuestas de satisfacción Estadísticas comparando con años anteriores | Mejorar e innovar el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Área 3-Currículo, aprendizaje y enseñanza) |
| Conferencias sobre estrategias de búsqueda de información a petición de los profesores | Cantidad de Instrucciones ofrecidas Cantidad de estudiantes atendidos | Hoja de evaluación | Ser líderes en el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Área 1-Liderazgo) |
| Divulgación y promoción de los servicios y facilidades de la Biblioteca | Mantener actualizada la página electrónica de la Biblioteca Cantidad de boletines y hojas sueltas preparados | Aumento en la demanda de servicios | Aumentar la presencia del RUM en la comunidad local, nacional e internacional. (Área 1-Liderazgo) |

| Servicio o Proceso Administrativo | Medidas de Eficiencia y/o Efectividad | Medidas de Satisfacción de la Clientela | Relación con el Plan Estratégico |
|--|--|--|---|
| Reserva Digital | Cantidad de profesores con reservas digitales Cantidad de documentos digitalizados | Estadísticas del servicio Comentarios en el buzón de sugerencias Encuesta de satisfacción | Mejorar e innovar el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Área 3-Currículo, aprendizaje y enseñanza) |
| Referencia Virtual | Estadísticas de consultas atendidas Horas dedicadas al servicio | Estadísticas de uso Hoja de evaluación Cuestionario de satisfacción | Mejorar e innovar el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Área 3-Currículo, aprendizaje y enseñanza) |
| Adiestramiento y desarrollo del personal bibliotecario | Cantidad de conferencias, talleres y seminarios ofrecidos al personal bibliotecario Cantidad de participantes por actividad | Hoja de evaluación Cuestionario de satisfacción Evaluación del Desempeño del empleado luego de tomar los adiestramientos | Educar y adiestrar para mantener al día los conocimientos y destrezas de los empleados. (Área 6-Recursos Humanos) |

* Herramientas de avalúo disponibles en la página <http://www.uprm.edu/omca> bajo "Recursos de Avalúo".

Itinerario de Prioridades de Avalúo

Proveer información sobre el itinerario de proyectos de avalúo de la unidad.

- **Primera columna:** Proveer una lista de los proyectos de avalúo planificados en orden de prioridad, i.e., de mayor a menor importancia.
 - **Segunda columna:** Proveer una justificación para cada proyecto mencionando resultados de avalúo anteriores que refuerzan dicha selección.
 - **Tercera columna:** Indicar la fecha (mes y año) para cuando planifica implantar el proyecto.
- Ver el ejemplo a continuación.

| Nombre y Propósito del Proyecto (en orden de prioridad) | Justificación (basada en resultados de avalúo) | Fecha de Implantación Anticipada |
|---|---|---|
| Extender el horario de servicio. | Esta necesidad siempre sale en las encuestas y en los buzones de sugerencias. En el verano de 2004, se comenzó a abrir a las 7:00 am. En octubre de 2005, se extendió el horario de los domingos de 3:00 pm – 12:00 medianoche. El área del CRRE se comienza a abrir de lunes a miércoles de 7:00 am – 12:00 medianoche en octubre de 2006. | Verano 2004 Octubre 2005 Octubre 2006 |
| Mejorar la infraestructura de comunicación para obtener acceso rápido y estable a las bases de datos y al Sistema integrado SIRSI | Al completar el proyecto de alambrado con fibra óptica se realizará una encuesta para conocer la satisfacción del usuario con la nueva velocidad de comunicación. | Marzo 2007 |
| Promover el servicio de Reserva Digital | Debido a la resistencia de algunos profesores a digitalizar sus reservas, se organizó una campaña de promoción bien agresiva. Al principio de cada semestre se visita a los profesores en sus oficinas o en las charlas que se ofrecen a los profesores de nueva contratación. | Enero 2006 y Agosto 2006 |
| Agilizar el proceso de Préstamos Interbibliotecarios | Como parte de un acuerdo entre las Bibliotecas del Sistema UPR está el dar el servicio de Préstamos Interbibliotecarios en el menor tiempo posible. Para comprobar si se ha logrado el propósito de agilizar los préstamos, se administrará un segundo cuestionario. | Marzo 2007 |

IV. DISEMINACIÓN Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS DE AVALÚO

Proveer un informe corto sobre, por lo menos, un (1) proyecto de avalúo que se ha completado durante el año pasado (marzo 2006-marzo 2007) utilizando el siguiente formato. Si tiene más de un informe de proyecto, puede copiar la siguiente tabla en páginas adicionales.

Proyecto de Avalúo #1

| Pre-intervención | |
|--|--|
| Servicio evaluado: | Reserva Digital |
| Fortalezas: (datos sobre eficiencia/efectividad y/o satisfacción) | Acceso a Reserva Digital desde su propia computadora o desde la comodidad de su casa La información puede ser utilizada por más de un usuario al mismo tiempo Servicio las 24 horas (no depende de los horarios de la Biblioteca) |
| Oportunidades de Mejorar: (datos sobre eficiencia/efectividad y/o satisfacción) | Largas filas de espera por el servicio Largos periodos de espera (se presta por horas) El material se deteriora Largas filas en las fotocopadoras Disponibilidad de los profesores para usar el servicio |
| Clientela que se afecta: | Estudiantes y profesores |
| Otras oficinas involucradas: | Oficina Administrativa de la Biblioteca que son los encargados de las fotocopadoras |
| Intervención | |
| Acción concreta de mejoramiento: Incluye fecha de implantación | Digitalizar el material de los profesores, exámenes y prontuarios para que estén accesibles de forma electrónica 24/7 con acceso desde cualquier lugar. Usuarios simultáneos pueden tener acceso a la misma información (febrero 2006 a enero 2007). |
| Resultados esperados: Identifique su meta de mejoramiento Ej., Aumento de 60% a 75% en satisfacción; disminución de una (1) semana a dos (2) días para tramitar un documento | 50% de los profesores que colocan sus reservas en la Biblioteca las autoricen electrónicamente y por consiguiente las filas disminuyan logrando la satisfacción del usuario al facilitarle el acceso a los recursos. |
| Post-intervención | |
| Resultados obtenidos: Incluye fecha de evaluación | 48.5% de los profesores que usaron nuestra colección autorizaron digitalizar sus recursos. Los 132 profesores autorizaron digitalizar un total de 580 piezas. Estas estadísticas cubren el periodo de febrero 2006 a enero 2007. |
| Diseminación de los resultados: Indique medios de divulgación y las fechas correspondientes | Estos datos se pueden publicar en nuestra página electrónica (marzo 2007) y en el Boletín oficial de la Biblioteca (abril 2007), además de los informes anuales y especiales. |
| Acciones concretas basadas en los resultados obtenidos: | Ser más agresivos en la campaña. Hacer una encuesta a los profesores para conocer por qué no todos desean usar este servicio. |

V. METODOS DE DOCUMENTACION

Proveer una lista de los documentos que mantiene la unidad como evidencia del proceso de mejoramiento continuo. Ver el ejemplo a continuación.

| Documento (Título) | Oficina o Agencia de Origen |
|--------------------|-------------------------------|
| Planes de Acción | Cada colección o departamento |
| Plan Estratégico | Director de la Biblioteca |
| Plan de Avalúo | Director de la Biblioteca |
| Informes anuales | Director de la Biblioteca |

VI. PROCESO DE REVISION

Frecuencia de revisión del plan de avalúo: Anual, en conjunto con la revisión de los planes de acción de cada colección o departamento.
Fecha planificada de la próxima revisión (mes y año): marzo 2007

Yo, como Directora Interina de esta unidad, certifico que la información contenida en este documento ha sido discutida y compartida con el personal que se menciona a continuación, habiéndose completado este proceso el 30 de marzo de 2006.

Jeanette Valentín

Jeanette Valentín, Directora Interina
Biblioteca General

Lista del Personal de la Unidad

| Nombre | Puesto |
|---------------------------|------------------------------------|
| Sra. Arelys Fernández | Bibliotecaria Auxiliar II |
| Sra. María del C. Pérez | Bibliotecaria Auxiliar III |
| Prof. Franklyn Irizarry | Bibliotecario III |
| Sra. Nelly Arcelay | Técnico de Servicios Audiovisuales |
| Sra. Olga Alequín | Técnico de Artes Gráficas |
| Srta. Lorna Muñíz | Bibliotecaria Auxiliar I |
| Prof. María del C. Aquino | Bibliotecaria III |
| Sr. Alejandro Ayala | Auxiliar de Biblioteca |
| Prof. Deixter Méndez | Bibliotecaria IV |
| Sr. José Irizarry | Bibliotecario Auxiliar II |
| Sra. Katherine Irizarry | Bibliotecaria Auxiliar II |
| Sra. Rita M. Seda | Bibliotecaria Auxiliar III |
| Sr. Ángel Quiñones | Auxiliar de Biblioteca |
| Prof. Arlene Martínez | Bibliotecaria III |
| Sra. Emily Cardona | Bibliotecaria Auxiliar III |
| Prof. Sara Ruiz | Bibliotecaria III |
| Prof. Liz M. Pagán | Bibliotecaria II |
| Srta. Jessica Rodríguez | Secretaria Administrativa I |
| Srta. Karla M. Martínez | Secretaria Administrativa II |

| Nombre | Puesto |
|------------------------|-------------------------------|
| Sra. Marilyn Olán | Asistente Administrativo IV |
| Sra. Mildred Acevedo | Mecanógrafa Administrativa IV |
| Prof. Norma Sojo | Bibliotecaria IV |
| Sr. Roberto González | Oficial Ejecutivo I |
| Prof. Ronaldo Martínez | Bibliotecario IV |
| Sr. Luis Marín | Bibliotecario Auxiliar III |
| Sr. Manuel Acosta | Bibliotecario Auxiliar II |
| Prof. Elsie Torres | Bibliotecaria III |
| Sr. Félix G. Agosto | Auxiliar de Contabilidad III |
| Sra. Grace Montes | Bibliotecaria Auxiliar III |
| Sr. Julio Cruz | Bibliotecario Auxiliar III |
| Prof. Cyndia Caraballo | Bibliotecaria I |
| Prof. Ileana Guilfucci | Bibliotecaria III |
| Sr. Obed Vidal | Bibliotecario Auxiliar III |
| Prof. Carmen Ceide | Bibliotecaria II |
| Sr. Wilberto Ríos | Técnico de Televisión I |