



## TÍTULO

**EVALUACIÓN DE LA PROYECCIÓN SOCIAL DE LOS FONDOS DOCUMENTALES DE LA UNIA (BIBLIOGRÁFICOS, ELECTRÓNICOS, AUDIOVISUALES Y PUBLICACIONES) Y DE SU SISTEMA DE SEGUIMIENTO**

## AUTORA

**Kenia Echenique Mestre**

**Esta edición electrónica ha sido realizada en 2016**

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Tutores</b>         | Juan Casero ; Enrique Martínez, Felipe del Pozo                  |
| <b>Curso</b>           | <i>Máster Iberoamericano en Evaluación de Políticas Públicas</i> |
| <b>ISBN</b>            | 978-84-7993-732-4  |
| ©                      | Kenia Echenique Mestre   |
| ©                      | De esta edición: Universidad Internacional de Andalucía          |
| <b>Fecha documento</b> | 2016   |



## Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas

### Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.

### Bajo las condiciones siguientes:

- **Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciadore (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- **No comercial.** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.
- **Sin obras derivadas.** No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.
- *Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.*
- *Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.*
- *Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.*



# PRÁCTICAS UNIA CAMPUS DE LA RÁBIDA

## VIII MÁSTER DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

### **Evaluación del Área CRAI: Biblioteca, Servicio de Publicaciones y Servicio Audiovisual**

Título:

**EVALUACIÓN DE LA PROYECCIÓN SOCIAL DE LOS FONDOS  
DOCUMENTALES DE LA UNIA (Bibliográficos, Electrónicos, Audiovisuales y  
Publicaciones) Y DE SU SISTEMA DE SEGUIMIENTO**

**Tutor del Máster: Juan Casero**

**Tutores de la UNIA: Enrique Martínez**

**Felipe Pozo**

**Autora: Kenia Echenique Mestre**

Marzo 2016

*Dedico este Informe de Fin de Máster de las Prácticas realizadas a mi madre,  
porque sin su amor y apoyo incondicional, no fuera lo que soy hoy.*

*A mis tutores, el Pfr. Juan Casero, a Enrique Martínez y Felipe del Pozo le  
agradezco sus orientaciones, ayuda y apoyo, durante estos meses de  
investigación.*

*A la Coordinadora del Máster la Pfra. Dra. Oneida Álvarez Figueroa por su  
colaboración permanente y guiarnos con su ejemplo.*

*A mi pareja por su amor y apoyo.*

*Al personal de las Bibliotecas de la UNIA, del Servicio Audiovisual y la  
Directora de Publicaciones, así como Directivos de la UNIA y a todos mis  
amigos le doy las gracias por su apoyo.*

*A todos Muchas Gracias*

# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ABREVIATURAS.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>1. Datos personales del estudiante.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2. Entidad colaboradora donde ha realizado las prácticas y lugar de ubicación.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>3. Descripción concreta y detallada de las tareas, trabajos desarrollados y departamentos de la entidad a los que ha estado asignado.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>3.1. Breve reseña del origen de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA).....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>3.2. Misión y Visión de la Universidad.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.3. Planes Estratégicos, Memorias de Seguimiento de los planes y Protocolos de Seguimiento.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>3.4. Certificaciones de Excelencia Obtenidas (Sellos EFQM).....</b>  | <b>23</b> |
| <b>4. Valoración de las tareas desarrolladas con los conocimientos y competencias adquiridos en relación con los estudios universitarios.....</b> | <b>25</b> |
| <b>Servicio de Biblioteca.....</b>  | <b>25</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.1. Información sobre sus funciones y sedes disponibles en la UNIA.....                                     | 25        |
| 4.2. Servicios ofrecidos a estudiante, profesores y sociedad en general.....                                 | 26        |
| 4.3. Indicadores para medir el impacto de sus servicios a los usuarios.....                                  | 26        |
| 4.4. Caso concreto para valorar la proyección social que puede alcanzar sus servicios.....                   | 32        |
| <b>5. Relación de los problemas planteados y el procedimiento seguido para su resolución.....</b>            | <b>34</b> |
| <b>Servicio de Publicaciones.....</b>  | <b>34</b> |
| 5.1. Misión y Funciones del Servicio.....  | 34        |
| 5.2. Actuaciones ejecutadas por este servicio.....   | 35        |
| 5.3. Acciones publicitarias de sus ediciones.....  | 36        |
| 5.4. Indicadores para medir el número de publicaciones realizadas en base a los objetivos propuestos.....    | 38        |
| 5.5. Caso Concreto de para valorar la proyección social que puede alcanzar sus servicios.....                | 40        |
| <b>6. Identificación de las aportaciones que, en materia de aprendizaje, han supuesto las prácticas.....</b> | <b>42</b> |
| <b>Servicio Audiovisual.....</b>   | <b>42</b> |
| 6.1. Información sobre las funciones del servicio.....   | 42        |
| 6.2. Composición y servicios técnicos ofrecidos.....   | 42        |

|  |           |
|--|-----------|
| 6.3. Indicadores para medir el número de producciones audiovisuales realizados y su porcentaje de difusión en la sociedad..... | 45        |
| 6.4. Caso Concreto de para valorar la proyección social que puede alcanzar sus servicios.....                                  | 50        |
| 7. Valoración de tareas, problemas planteados y aportaciones.....  | 51        |
| 8. Evaluación de las prácticas y Recomendaciones.....  | 52        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>   | <b>55</b> |

## ABREVIATURAS

|             |   |
|-------------|---|
| AENOR.....  | Asociación Española de Certificación                      |
| APAU.....   | Asociación de profesionales Universitarios                |
| ATEI.....   | Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana         |
| CEG.....    | Club de Excelencia en Gestión                             |
| CRAI.....   | Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación |
| DAFO.....   | Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades         |
| EEES.....   | Espacio Europeo de Educación Superior                     |
| EFQM.....   | European Foundation for Quality Management                |
| REBIUN..... | La Red de Bibliotecas Universitarias Españolas            |
| SAV.....    | Servicio Audiovisual                                      |
| TIC.....    | Tecnología de la información y comunicación               |
| UHU.....    | Universidad de Huelva                                     |
| UNE.....    | Unión de Editoriales Universitarias Españolas).           |
| UNIA.....   | Universidad Internacional de Andalucía                    |



## **INTRODUCCIÓN**

El amplio campo que incluye la evaluación de políticas públicas, fue transitado en toda su extensión durante la parte presencial de este máster. El módulo: “Sistema de Seguimiento y Gestión” se considera el más ajustado para trasladar los conocimientos adquiridos a la práctica.

Las prácticas correspondientes a la VIII edición del Máster de Evolución de Políticas Pública se realizaron teniendo en cuenta el sistema de seguimiento que se ha llevado a cabo en la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), en el Área CRAI compuesta por el servicio de biblioteca, servicios de publicaciones y el servicio audiovisual.

La bibliografía recomendada por los profesores del Máster ofrecen como concepto de seguimiento al: “Proceso de recopilación sistemática de información sobre lo realizado y sus resultados, tanto en su vertiente física como financiera, para comprobar el avance del programa o proyecto público correspondiente, tanto a medio camino, como tras su finalización, para evaluar su eficacia, su eficiencia y su resultado e impacto”. Las tareas para la realización del seguimiento constituirán una herramienta necesaria para referirse a qué se está haciendo, o qué se ha hecho y cómo. Además podrá utilizarse en los procesos de evaluación y mejoras.

Los términos de seguimiento y evaluación se mencionarán a lo largo del informe de ahí la importancia de definirlos y diferenciarlos, con el objetivo de aclarar su utilización mediante los diferentes indicadores que servirán para medir las estrategias, programas y memorias que incluyen los servicios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (Área CRAI) en la UNIA. El seguimiento contiene información sobre el progreso de los elementos del programa, que inicialmente se debe realizar internamente por los gestores del plan o proyectos o de forma interna asistida. El proceso informativo permite la ejecución de valoraciones parciales. Sin embargo la evaluación emite juicios críticos sobre la validez y utilidad de la intervención. Se podrá realizar tanto internamente como por evaluadores externos o conjuntamente y su carácter es conclusivo y proponen mejoras de diferente naturaleza.

Los indicadores son expresiones de la realidad objeto de estudio, esenciales en la sistematización de información. Sus cualidades principales son la veracidad, pues son verificables, la unicidad debido que el indicador debe medir un solo aspecto, la pertinencia y relevancia, la exactitud y consistencia, son susceptibles de medición, pues su realidad debe ser medible y su base es cuantitativa, son fáciles de

interpretar y analizar, el ser accesible es otra cualidad que los define, además de ser comparables y muy útiles.

El desarrollo de este informe tendrá como base indicadores fundamentados con diferentes clasificaciones que permitirán valorar el seguimiento que se le ha dado a los servicios de biblioteca, publicaciones y audiovisual a través de los planes estratégicos de la UNIA, evaluar sus avances y promover mejoras para lograr mayor conocimiento y proyección social de estos servicios.

Antes de iniciar las prácticas se estableció un objetivo general y varios objetivos específicos a cumplir. Los cuales fueron esenciales en la integración de los conocimientos teóricos a la práctica y la realidad objeto de este proceso de evaluación de seguimiento en la UNIA; que constituye además, la cuna donde nació y se han realizado todas las ediciones del Máster de Evaluación de Políticas Públicas.

## **OBJETIVO GENERAL**

Valorar la proyección social de los fondos documentales de la UNIA mediante indicadores cuantitativos y cualitativos, y el seguimiento de la gestión en los servicios audiovisuales, de biblioteca y el servicio de publicaciones.

### **Objetivo Específico Servicio de Biblioteca**

Evaluar si se realizan todos los análisis sobre la base de los indicadores existentes para perfeccionar su alcance a usuarios universitarios y a la sociedad.

### **Objetivo Especifico Servicio de Publicaciones**

Apreciar los niveles de accesibilidad sobre la base de los indicadores manejados para el seguimiento de la gestión y su proyección social.

### **Objetivo Específico Servicio Audiovisual**

Comprobar si son suficientes e idóneos los indicadores utilizados en el seguimiento de la gestión para evaluar su proyección social.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos durante tres meses nos adentramos en las áreas que integran cada uno de estos servicios, observando el día a día de su funcionamiento.

El proceso de recopilación de información fue fundamental para el seguimiento de los indicadores y su evaluación. Se verificaron las encuestas al área CRAI, para valorar su finalidad y cuál era la población objetivo a que estaba destinada. Se analizaron las estadísticas de cada uno de los servicios fundamentalmente los de biblioteca y el servicio audiovisuales, indagando sobre sus funciones y cuáles son los volúmenes de uso por estudiantes y sociedad en general. Se examinaron todos los planes estratégicos existentes, sus protocolos de seguimiento, las memorias de seguimiento de los planes estratégicos, la misión y visión de la UNIA, el proceso de evaluación a la que está sometida la universidad y cuál fue la primera área que recibió una evaluación correspondiente a la biblioteca. Se realizaron entrevistas en Sevilla a directivos y personal de la UNIA en la Sección de Planificación y Formación de Recursos Humanos de la UNIA donde se habló de: las tareas que ejecuta el área de recursos humanos, como organismo rector de la política del régimen laboral, para todos los trabajadores de la UNIA, la planificación para formación del personal, la gestión por procesos, la gestión por competencias, la importancia de tener una visión de lo general a la particular sobre la UNIA y la presencia de un elevado sentido de la transparencia, pues todo está en su sitio web, logrando así un acceso completo de toda la información disponible. Además se entrevistó a personal de la Sección de Planificación y Calidad, se dialogó sobre: los inicios de las evaluaciones de la UNIA, sobre los planes estratégicos, formas de Evaluación, la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) y Sobre la vigencia del Plan Estratégico 2010-2014. En el servicio de publicaciones se entrevistó a su directora, la cual proporcionó información con respecto a: la historia de este servicio desde la fundación de la UNIA en 1994, las líneas de las publicaciones de la UNIA, el incremento de las publicaciones desde el 2006 que unió este servicio en Sevilla, la web de las publicaciones, donde se encuentra la mayoría de las publicaciones de la UNIA: [www.publicaciones.unia.es](http://www.publicaciones.unia.es) y los espacios donde acceder o tener conocimientos sobre las publicaciones que hace la UNIA.

Se considera que además de la realización de un seguimiento a través de indicadores sobre los servicios del área CRAI, era esencial hacer una propuesta de casos reales por cada uno de estos servicios por la importancia y connotación que pueden alcanzar los conocimientos aportados entre estudiantes y sociedad en general.

## **1. Datos personales del estudiante**

Kenia Echenique Mestre con nacionalidad cubana, graduada de Licenciatura en Derecho en la Universidad de la Habana, con estudios de Máster en Derecho Ambiental en la UNIA/UHU. Conocimientos de inglés y francés. Este Máster de Evaluación fue su primer acercamiento al mundo de la evaluación.

## **2. Entidad colaboradora donde ha realizado las prácticas y lugar de ubicación.**

Las prácticas para dar conclusión a este Máster y afianzar los conocimientos aprendidos a la realidad, se realizaron en el área CRAI de la UNIA. Por primera vez, esta entidad era la sede de realización de prácticas para un alumno del Máster de Evaluación de Políticas Públicas, lo cual fue una recomendación de algunos profesores, pues resultaba interesante llevar a cabo un proceso de evaluación, en la misma universidad que dio vida a este máster. Se hizo un convenio de colaboración con la universidad y fue rellenada la ficha de incorporación y firmada por el tutor interno que era el tutor designado por la dirección del Máster y un tutor externo que fue el director del servicio audiovisual, aunque el director del área CRAI, jugó importante rol importante, en el aporte de información y aclaraciones de las particularidades de estos servicios. El Campus de Santa María de la Rábida está ubicado en Paraje la Rábida, s/n, 21819 Palos de la Frontera Huelva, fue el lugar de realización de estas prácticas.

## **3. Descripción concreta y detallada de las tareas, trabajos desarrollados y departamentos de la entidad a los que ha estado asignado**

### **3.1. Breve reseña del origen de la Universidad Internacional de Andalucía UNIA**

La UNIA existe desde 1994 como institución pública al amparo de la Ley 4/1994 como norma de su creación y modificada posteriormente por la Ley 15/2007 del Parlamento Andaluz. Desde sus inicios esta universidad ha centrado sus actividades en las ramas de docencia, la innovación tecnológica y pedagógica, la

acción cultural, basándose en los principios de intercambio y colaboración interuniversitaria.

El programa académico de esta universidad, incluye cursos de Postgrado con Programas Oficiales y Títulos Propios de y Formación Complementaria, Seminarios, Congresos y Cursos de Veranos. Además la UNIA unifica la oportunidad y calidad de la propuesta de un programa profesional, una coordinación interuniversitaria y la captación de los alumnos extranjeros, provenientes fundamentalmente de universidades de América Latina y de Magreb, basados en un consistente programa de becas.

El Rector de esta Universidad el Dr. Eugenio Domínguez Vilches considera que: “A lo largo de sus primeros 20 años de historia, la UNIA se ha consolidado en los campos de la docencia, la innovación tecnológica y pedagógica y la acción cultural, donde se ha guiado por los principios de intercambio y colaboración interuniversitaria. Además, la UNIA, desde su especificidad y particulares señas de identidad, se ha convertido en el complemento real de la oferta educativa y cultural de las universidades públicas andaluzas, nuestras universidades hermanas.”

### **3.2. Misión y Visión de la Universidad**

La Misión de la UNIA posee un elevado vínculo social y su impacto transfiere fronteras y espacios del conocimiento. La página web de la universidad en correspondencia a sus principios de transparencia refleja toda la información de carácter científico, técnico y de conocimientos de servicios y finalidades que persigue la universidad con su labor día tras día. La UNIA “Universidad Pública del Sistema Universitario Andaluz, de posgrado, comprometida con el progreso sostenible de su entorno, con vocación internacional y de cooperación solidaria, especialmente con América Latina y el Magreb, que responde con calidad, innovación, agilidad y flexibilidad a los retos emergentes de la sociedad en los diferentes campos de las ciencias, la tecnología, la cultura y las artes.”

La Visión de la UNIA posee amplios matices que abarcan todas las esferas del conocimiento y los servicios que ofrece esta universidad. Basando la atención en el objeto de este informe, su visión como: “Universidad para la formación de posgrado y la sociedad del conocimiento”, abarca como referente la innovación y uso de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la

formación, que ha desarrollado con éxito un entorno virtual de aprendizaje, además valora su avance y consolidación dentro de la sociedad del conocimiento y promueve redes y prácticas digitales.

Otros aspectos considerados en la visión de esta universidad son: “Universidad para el progreso de su entorno y la sostenibilidad”, el establecimiento por la universidad de mecanismos fluidos de comunicación con las instituciones, los organismos y la ciudadanía de su entorno, posibilitará que la proyección social de sus servicios sea mayor; la participación de la UNIA en el proceso de innovación y modernización de su entorno, manteniendo el compromiso social con el tejido económico y productivo de Andalucía.

Los valores de cualquier institución serán los pilares que guíen el camino y los principios a seguir para el logro de sus objetivos. En un proceso de evaluación de seguimiento, la definición de la información y los conocimientos de sus programas, servicios y estrategias es esencial, para valorar lo que se ha hecho, el progreso actual y poner las miras al futuro proponiendo mejoras para su fortalecimiento. Entre los valores de la universidad afines con los objetivos de esta evaluación están: el “compromiso social: la UNIA ejerce su responsabilidad social a través del diálogo permanente con sus grupos de interés, con una gestión inspirada en principios de transparencia, eficiencia y eficacia, mediante un comportamiento ético, y con una vocación de servicio y de compromiso con el entorno social y empresarial”; la “excelencia: la UNIA persigue la excelencia de su oferta formativa y de sus procesos de gestión. Para ello mantiene sistemas de calidad de sus títulos y establece medidas de satisfacción del usuario y de mejora continua en sus procesos” y la “flexibilidad: la UNIA es una organización flexible, que es capaz de adaptarse de forma ágil a los cambios y demandas del entorno social y empresarial. Esta flexibilidad propicia el desarrollo de nuevos proyectos en sus distintos ámbitos de actuación, y permite dar respuestas a la formación especializada y a los retos emergentes de la sociedad.”

Durante el desarrollo de esta evaluación de seguimiento se valorará si la misión visión y valores de la UNIA se corresponde con la ejecución de sus programas y servicios. A través de una batería de indicadores elaborados se medirán los progresos en los servicios del área CRAI.

### **3.3. Planes Estratégicos, Memorias de Seguimiento de los planes y Protocolos de Seguimiento**

#### **Plan Estratégico 2007-2009**

La Universidad Internacional de Andalucía inició en el año 2006 el proceso de elaboración de su primer Plan Estratégico. Para la elaboración y seguimiento del mismo se creó la Oficina Técnica del Plan Estratégico. Este plan se concibe como el instrumento que guíe el trabajo en todos los niveles de la organización, desde el gobierno a las unidades administrativas. Es la planificación de los proyectos a desarrollar en los siguientes tres años, con la filosofía de revisión continua y seguimiento de su ejecución.

La fase inicial del proyecto se definieron las bases para el desarrollo del plan: Misión, Visión y análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Se crearon las Comisiones Académicas y de Gestión, la Oficina Técnica del Plan Estratégico, y la Comisión Central del Plan. Además se contó con profesionales externos, representantes de instituciones del entorno, que constituyeron la Comisión de Relaciones Exteriores. El proyecto culminó con un periodo de aportaciones por parte de la comunidad universitaria y con la elevación del documento en Junta de Gobierno de 18 de abril de 2007. El Plan Estratégico fue finalmente aprobado en el Patronato de 12 de junio de 2007.

La matriz DAFO elaborada en la Fase Preliminar ha sido utilizada y matizada por las Comisiones de trabajo en la Fase de Participación y posteriormente, en la Fase de Síntesis, sometida al proceso de confrontación entre sus cuadrantes para validar las estrategias obtenidas en la Fase de Participación. El análisis DAFO de la situación de la institución antes de iniciar la elaboración del plan estratégico y que sirvió para todo el proceso de su elaboración incluía:

- Debilidades: variables, rasgos, características y/o situaciones de la institución que dificulta su crecimiento, proyección, credibilidad y desarrollo, ya que reducen su capacidad de respuesta y su competitividad.
- Amenazas: acontecimientos, variables y características del entorno que pueden generar impacto en el funcionamiento futuro de la institución, reduciendo o limitando su volumen actual de actividad o su competitividad.
- Fortalezas: variables, rasgos, características y/o situaciones de la institución sobre las que basar su crecimiento, proyección, credibilidad y desarrollo, ya que facilitan su capacidad de respuesta y su competitividad.

- Oportunidades: acontecimientos, variables y características del entorno que pueden generar impacto en el funcionamiento futuro de la institución, facilitando o incrementando su capacidad de respuesta o su competitividad.

En el objetivo 2 de este Plan Estratégico se plantea: " Dar respuesta a las necesidades formativas a lo largo de la vida" No existe ninguna línea vinculada, a los aportes para la formación y especializaciones que se pueden lograr a través mantener un vínculo con los servicios del área CRAI, debido a los aportes que estos servicios pueden lograr como complemento para la formación de los universitarios y sociedad en general, haciéndose necesaria total accesibilidad a estos servicios.

El objetivo estratégico 3: "Desarrollar un modelo educativo flexible que favorezca una enseñanza de calidad y convergente con EEES. Como acciones de la línea estratégica 3 de este objetivo se plantea diseñar un plan institucional de evaluación continua, para lo cual se llevarán cabo evaluaciones continuas al año siguiente. El impulso de publicaciones que refuercen los procesos de enseñanza – aprendizaje, mediante la ejecución de publicaciones propias en distintos formatos para apoyar el apoyo docente y la divulgación de los resultados de la actividad docente y de investigación, esta acción continuó con posterioridad a este mismo plan.

El objetivo estratégico 5: "Desarrollar una política cultural activa y responsable con el entorno", las actividades culturales desarrolladas en la universidad están relacionadas con el servicio audiovisual que le da cobertura a las mimas y las pone en conocimiento de la comunidad universitaria y la sociedad posteriormente.

El objetivo estratégico 9: "Mejorar la comunicación y la imagen pública institucional" incluía una línea de actuación referente a la potenciación de la comunicación externa, para garantizar la eficacia de la difusión de la información y de la imagen institucional. Para el cumplimiento de este objetivo la labor eficiente de estos servicios resulta esencial. La línea 3 de este objetivo establece como acciones reforzar las relaciones con los medios de comunicación e impulsar la presencia de la Universidad en los mismos. Además dar a conocer las publicaciones y la producción audiovisual. Existe una vinculación directa entre el servicio de publicaciones y audiovisual, estos programas continuaron después de este plan y se ha producido incremento de los mismos.

El objetivo estratégico 12: "Desarrollar una gestión eficiente, participativa y socialmente responsable". Para el cumplimiento de este objetivo se planteó evaluar de manera continua todas las acciones formativas. Valorar los aportes que



brindan a los servicios del área CRAI para la formación de los universitarios y los conocimientos ofrecidos a la sociedad en general.

“Adecuar y actualizar los sistemas de información y de las comunicaciones para el apoyo a la comunidad universitaria” es el objetivo estratégico 13 del plan y para su ejecución se basó en tres líneas de actuación que se pueden integrar al trabajo del servicio de biblioteca y de publicaciones entre ellas están: línea 1: actualizar los sistemas de comunicaciones y el procesamiento de la información, línea 2: homogeneizar los sistemas de información, línea 3: incorporar las TIC en todos los procesos de gestión y línea 4: establecer medidas para impulsar la utilización de software libre.

El objetivo estratégico 14 “Construir el modelo de responsabilidad social”, en su primera línea para el desarrollo de la responsabilidad social, plantea como acción contar con un documento que defina los valores sociales con los que se compromete, esta acción se ha cumplido por la universidad y se mantiene en el plan estratégico vigente.

El objetivo 15 “Consolidar un modelo de gobierno eficaz, transparente comprometido” en los Estatutos de la Universidad en los artículos 64 y 65, se establecen los servicios a la comunidad universitaria, se incluyen los servicios de biblioteca y de publicaciones, se considera que se debe regular con mayor profundidad todos los servicios ofrece la universidad y sus beneficios a la comunidad universitaria y sociedad en general. No se encuentra incluido el servicio audiovisual, el cual por los medios tecnológicos y el manejo de la información sobre cursos, conferencias, congresos, actividades científicas y culturales, puede provocar un impacto motivacional en la comunidad universitaria. La línea estratégica 2, como acciones plantea establecer mecanismos de seguimiento y control del plan estratégico y evaluaciones continuas a través de las memorias de seguimiento de los planes estratégicos.

Las fortalezas y oportunidades de la Universidad, pueden constituir herramientas para impactar a la sociedad, con los servicios que ofrecidos por el área CRAI.

## **Memoria de Seguimiento 2008 del Plan Estratégico 2007-2009**

La Memoria de Seguimiento 2008 fue elaborada con el objetivo de valorar el nivel de ejecución y desarrollo del Plan Estratégico 2007-2009 de la UNIA. Desarrollo la evaluación del trabajo realizado en el primer y segundo año de implantación del Plan Estratégico 2007- 2009 y tuvo como objetivos a alcanzar:

1. Dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 92 de la Ley Andaluza de Universidades, en el que se establece la obligatoriedad de elaborar planes estratégicos;
2. Diseñar un modelo de gobierno eficaz, transparente y comprometido para prestar un mejor servicio al entorno, rendir cuentas a la sociedad y garantizar un mayor compromiso social;
3. Dotar a la Universidad de un instrumento flexible de planificación, que le permita incorporar y actualizar los nuevos retos a los que se enfrenta esta Universidad pública, dentro del Sistema Universitario Español y andaluz.

El plan estratégico 2007- 2009 resultó eficaz, pues tras dos años de ejecución, se puede afirmar que se ha avanzado considerablemente en la implantación de la dirección estratégica, ya que se ha asumido la responsabilidad de dirección y seguimiento de las distintas acciones, se ha implicado a las distintas áreas en la ejecución y facilitación de la información relativa a dichas acciones y se han formalizado los Contratos Programas por Centros de Gastos. Asimismo se ha facilitado la labor de seguimiento a la Oficina del Plan ya que las fichas de compromiso de cada una de las acciones han sido en esta ocasión cumplimentadas de forma más detallada tanto por los responsables de líneas como por las respectivas áreas de apoyo.

La enseñanza e investigación, compromiso, gestión y el gobierno, han sido algunos ejes conductores de los planes estratégicos de la UNIA y su vinculación con los servicios del área CRAI, es fundamental pues posibilitan el acceso a materiales, científicos, técnicos, culturales ideales para la formación de los estudiantes y profesores y parte de la sociedad que busque superación profesional.

Las acciones en las que se avanzó en base las estrategias y objetivos propuestos en el primer plan estratégico y que son de interés en nuestro informe de evaluación fueron:

- Potenciar la captación de recursos y cofinanciación de actividades, a través del convenio con Cajasol.
- Editar publicaciones relacionadas con la actividad cultural, acción en la que ha sido determinante la participación activa de la Universidad en el proyecto Atalaya.
- Aumentar la difusión de los resultados de los diferentes proyectos y trabajos desarrollados.

- Organizar workshops, aumentar los recursos electrónicos para potenciar los servicios de apoyo a la investigación y las mejoras sustanciales en la Biblioteca de la Universidad, son resultados positivos a tener en cuenta en el objetivo de incentivar proyectos de investigación.
- Reforzar las relaciones con los medios de comunicación.
- Adaptar el programa de acción social.

Del resultado del informe de la memoria del plan estratégico 2008 se desprende que urge actuar y tomar decisiones sobre las líneas o acciones que no se han iniciado o están en fase de análisis, para actuar de inmediato, considerarlas para el próximo plan estratégico o reformularla:

- Realizar estudios para conocer las necesidades formativas del entorno y desarrollar una programación académica adaptada a las nuevas demandas para acercarla a sectores estratégicos y para que faciliten en mayor medida la inserción laboral y la promoción profesional.
- Adecuar las enseñanzas a las exigencias del EEES y fomentar la utilización de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Potenciar los centros de apoyo a la docencia y la investigación.
- La carencia de un sistema de información y el desarrollo de un cuadro de mando institucional son proyectos pendientes que tienen su repercusión en la gestión y en la evaluación y rendición de cuentas que debe hacer la Universidad ante la sociedad.

## **Protocolo para el Seguimiento y Control del Plan Estratégico 2007-2009**

El sistema de seguimiento y control de este primer Plan Estratégico fue dirigido por el Vicerrectorado de Planificación y Calidad, con el apoyo de la Oficina Técnica del Plan Estratégico y tuvo como principales fuentes de información los compromisos de los coordinadores de las líneas estratégicas, encargados de liderar las acciones establecidas en cada línea estratégica.

Para el desarrollo de este sistema de seguimiento se tuvo en cuenta la memoria anual de ejecución del plan, donde se evaluó el avance global del plan, y cuáles fueron las acciones que aún no se habían llevado a cabo. Además se hicieron

informes periódicos de seguimientos, elaborados por la oficina técnica, junto a los coordinadores de las líneas, teniendo en cuenta la ejecución en la mitad y al finalizar cada año.

El establecimiento de una ficha de compromiso, donde los coordinadores de las líneas, detallaron los objetivos a alcanzar en cada acción planteada, los indicadores y las acciones básicas a realizar cada año para cumplir los objetivos propuestos.

El desarrollo de reuniones de seguimiento del plan estratégico, tuvo como objetivos, la consolidación de una filosofía de participación y transparencia, que guío y fortaleció los informes de seguimiento, con la participación de las comisiones de trabajo que participaron en la elaboración del plan.

El último parámetro de este protocolo de seguimiento fue el establecimiento de un sistema de control del plan estratégico. La base de este control estuvo en la información contenida en los informes de seguimiento y la decisión del equipo de Gobierno de hacer una delimitación periódica de las acciones correctoras necesarias para la correcta ejecución del plan.

Los resultados del plan estratégico 2007-2009 se midieron utilizando tres índices: el **grado de avance**, el **grado de ejecución** y el **grado de eficacia**. El grado de avance representa el nivel de ejecución de una acción y se midió en una escala de 1 a 5. El nivel de ejecución se calculó como el porcentaje de acciones en proceso y realizadas sobre el total de acciones, considerando que están en proceso las que han alcanzado grado de avance 2 y 3 y que están ejecutadas las que tienen grado de avance 4 y 5. Por último, el grado de eficacia, se computó como el porcentaje de acciones del Plan que están ejecutadas y han alcanzado un grado de avance 4 o 5. Los avances en los objetivos propuestos en este plan alcanzaron elevados porcentajes. “De esta forma, el **grado de ejecución** del Plan Estratégico, al finalizar el año 2009, ha alcanzado el valor medio de **81,43 %**. El **grado de eficacia** del Plan Estratégico se sitúa en un **47,90 %**, y el **grado de avance global** del Plan Estratégico se sitúa en una puntuación de **3,1 sobre 5** (para su cálculo se ha considerado la media aritmética de los valores alcanzados por las 167 acciones incluidas en el Plan)”<sup>1</sup>.

La planificación estratégica de la Universidad Internacional de Andalucía ha sido considerada buena práctica en el Observatorio de Buenas Prácticas en dirección y

---

<sup>1</sup> Universidad Internacional de Andalucía. Plan Estratégico 2010-2014. Vicerrectorado de Planificación y Calidad, Oficina del Plan Estratégico. Febrero 2012, p. 9.

gestión universitaria TELESCOPI de la cátedra UNESCO de dirección universitaria de la UPC<sup>2</sup> (<http://telescopi.upc.edu/>).

## Plan Estratégico 2010-2014

El Vicerrectorado de Planificación de Calidad y la Oficina Técnica del Plan Estratégico consideraron que aunque con el primer plan estratégico existieron logros significativos era necesario un nuevo plan que pudiera seguir la política de evaluación y cambios de la Universidad y que planteara nuevos objetivos, basándose en una matriz DAFO.

Con el análisis DAFO, la UNIA consigue identificar sus principales Riesgos (Amenazas), sus Factores Claves de Éxito (Fortalezas), y su ventaja Competitiva (Oportunidades).

- **Debilidades:** Falta de visibilidad y publicidad en la Sociedad de los proyectos que se realizan y Alianzas establecidas.
- **Amenazas:** Falta de Conocimiento por parte de la Sociedad de la UNIA.
- **Fortalezas:** Alto grado de satisfacción del público asistente, según nuestros estudios de satisfacción.
- **Oportunidades:** Utilización de las Tecnologías de la comunicación para difundir y organizar actividades y promover redes de colaboración.

El objetivo 3 del plan estratégico 2010-2014 es: desarrollar la oferta de formación continua, adaptándola a las demandas de la sociedad. Las líneas de este objetivo con: dar respuesta académica a las necesidades formativas a lo largo de la vida y a las demandas sociales y actualizar la regulación sobre la formación continua en la UNIA para posibilitar el reconocimiento social, profesional y académico.

“Potenciar los proyectos de cooperación cultural activa, el pensamiento crítico y la cultura abierta”, constituye el objetivo 7 de este plan. Una de sus líneas de acción se ajusta con los objetivos de este informe, pues se plantea que es necesario: mejorar los procesos de difusión y divulgación de las publicaciones de la UNIA. En una de las acciones de este objetivo se esboza: “potenciar el desarrollo de una web específica.” Vinculando esta acción a los progresos de la UNIA. En la actualidad, se ha creado una nueva Web que continúan desarrollando, la instalación de un sistema, para que discapacitados, como débiles visuales, tenga

---

<sup>2</sup> Ibídem

también acceso a las publicaciones, mediante un programa que describa cada libro.

El objetivo 8 de este plan establece: mejorar la implicación de la UNIA con el desarrollo del entorno. Para el cumplimiento de este objetivo se trazaron dos líneas que consideradas de interés para la evaluación de seguimiento de los servicios del área CRAI y son: el incremento de las relaciones con el entorno social y la adecuación de la programación docente de las Sedes a las necesidades del entorno social y empresarial.

El objetivo 9 del plan está relacionado con los servicios de biblioteca, de publicaciones y el audiovisual, pues se refiere a: “Contribuir a la integración plena de la ciudadanía en la sociedad del conocimiento”. Aquí como líneas estratégicas están: la potenciación en la red de contenidos formativos, y resultados de investigación, abiertos y accesibles, para ejecutar las acciones correspondientes a esta línea. Otra línea de este objetivo es potenciar la transmisión de conocimiento a la sociedad a través de la web social. Como acciones para el cumplimiento de este objetivo está: “Continuar con el desarrollo del Centro de Producción y Experimentación en Contenidos Digitales de la UNIA”. Actualmente el departamento de Servicios Audiovisuales. Colabora con este centro, pues le ofrecen su servidor para la prestación de servicios y además le hacen algunos videos.

Fortalecer la comunicación y la imagen pública institucional es objetivo 10 de este plan. Las líneas ajustadas al servicio audiovisual son: Fortalecer la imagen pública de la Institución, potenciar la comunicación externa con los grupos de interés y la difusión de las actividades y proyectos de la UNIA. Aprovechar el potencial de la web social para generar nuevas formas de comunicación y relación con la sociedad que permitan la construcción de una universidad abierta y colaborativa.

## **Memoria de Ejecución del Plan Estratégico 2010-2011**

En las acciones que han quedado sin incluir en los planes de acción de cada responsable del 2010 al 2012, en la Dirección de Planificación y Calidad encargada entre otros de los servicios del área CRAI. No tuvieron en cuenta nada sobre la proyección social de los servicios del área CRAI a la comunidad universitaria.

En esta memoria se hace referencia al grado de avance como un indicador de medida del grado de desarrollo y cumplimiento del plan. La Oficina del Plan Estratégico evalúa y propone el grado de avance conseguido por cada acción, teniendo en cuenta los informes de seguimiento que cada responsable ha realizado de las actuaciones planteadas en los años 2010 y 2011. Se elaboraron gráficos que demuestran los niveles de avances alcanzados.

No existe ninguna línea estratégica dirigida a los servicios del área CRAI y su proyección Social.

El grado de avance a 31 de diciembre de 2011 es de 2,20, demostrando que se ha llegado al valor mínimo exigible, ya que para alcanzar el óptimo en 2014, el grado de avance debe subir al menos un punto cada año; en 2014 el plan debería obtener un grado de avance de 5.

Las mejoras en la dirección estratégica de esta memoria plantea que se debe trabajar en: “La elaboración y revisión de un Marco Estratégico de Referencia, con el que se alinea el Plan Estratégico de la UNIA, que cuenta con aportaciones de todos los grupos de interés de la UNIA, y que incluye la definición de la Misión, Visión y Valores de la organización. La elaboración de un informe anual donde se analiza la información recogida, y propone acciones de mejora. La implantación de un Protocolo de Seguimiento y Control del Plan Estratégico, del que emanan Planes de Acción anuales, Informes de Seguimiento y una Memoria Anual de Ejecución del Plan Estratégico”<sup>3</sup>.

## **Memoria anual de Ejecución del Plan Estratégico 2012**

La realización de esta memoria anual se basó en una metodología concreta consistente en: una correcta evaluación de la ejecución del Plan Estratégico, era necesario disponer de una metodología de seguimiento y control que permita obtener información fiable del estado de avance y que facilite el control por parte de los Órganos de Gobierno, así como la readaptación de la planificación estratégica ante nuevos escenarios. El seguimiento del Plan Estratégico 2010-2014 se realizó a partir de las actuaciones y compromisos alcanzados por los diferentes responsables de las líneas estratégicas en los planes de acción que presentan anualmente. La universidad con el objetivo de lograr un sistema de

---

<sup>3</sup> Memoria de ejecución del Plan Estratégico. Vicerrectorado de Planificación y Calidad Oficina Técnica del Plan Estratégico. Universidad Internacional de Andalucía. 2010-2011-

seguimiento ha diseñado una aplicación informática, accesible vía web, que facilita la labor tanto de los responsables de líneas estratégicas como de la Oficina Técnica del Plan, para la elaboración de los planes de acción anuales, el seguimiento de los compromisos y la evaluación posterior de los resultados. La aplicación antes mencionada fue desarrollada por el área TIC de la UNIA y sustituye a la base de datos que se tenía en uso para el seguimiento del plan anterior, es el soporte principal para el seguimiento del Plan y constituye una herramienta más ágil, segura y accesible desde cualquier ordenador, introduciendo una mejora e innovación importante en el proceso de planificación y dirección estratégica de la UNIA. Los agentes involucrados en el proceso de seguimiento son los responsables de líneas estratégicas y su equipo de apoyo, la Oficina Técnica del Plan y el Vicerrectorado de Planificación y Calidad.

Con respecto a los resultados generales del Plan Estratégico existe un grado de ejecución del 72,62% resultado afín con el período de vida del plan, aunque en 2013 tuvo que superarse este grado de ejecución para conseguir acercarse al óptimo.

La Memoria del Plan Estratégico correspondiente al 2012 en el apartado de despliegue y seguimiento plantea que: anualmente para los procesos de cada área, así como en las acciones que el personal de cada área considera más directamente relacionadas con la gestión que llevan a cabo, cuyo análisis se refleja en el cuestionario individual que cumplimentó todo el personal de administración y servicios y que fue uno de los instrumentos de evaluación del desempeño de 2011; en 2012 el compromiso se vio materializado en objetivos individuales relacionados con acciones concretas del plan, de los que se dieron los resultados de cumplimiento en febrero de 2013, formando parte de la evaluación del desempeño del año 2012.

La UNIA consiguió en 2012 obtener el sello de excelencia 300+, reconocimiento que muestra por sí mismo el avance llevado a cabo en su modelo de gestión y dirección estratégica.

## **Protocolo para el Seguimiento y Control del Plan Estratégico 2010-2014**

El Plan Estratégico 2010-2014 ha sido estructurado en tres niveles: Objetivos Estratégicos, Líneas Estratégicas y Acciones. La finalidad de los objetivos



estratégicos consiste en: poder alcanzar la visión de futuro de la Universidad derivada del análisis estratégico. Son declaraciones amplias, no específicas, sin una fecha concreta y generalmente cualitativas. Las Líneas Estratégicas: se refieren a categorías o actuaciones generales orientadas a conseguir los objetivos estratégicos. Pueden considerarse objetivos intermedios. Las Acciones: constituyen pasos individuales y concretos para implementar las líneas estratégicas. Además podrán ser desglosadas en actuaciones concretas para un seguimiento adecuado de ejecución.

El seguimiento de este Plan Estratégico se llevó a cabo a través de los Planes de acción anuales, los Informes de seguimiento y la Memoria anual de ejecución del Plan Estratégico. Asimismo se llevaron a cabo reuniones periódicas de seguimiento.

También se podrán proponer cambios de denominación de las acciones o proponer acciones nuevas que complementen a las existentes y ayuden a materializar el objetivo en el que se insertan. En tal caso los responsables deben comunicarlo a la Oficina del Plan para que sean incorporadas a las existentes en la base de datos del Plan.

La UNIA con objeto de mantener la filosofía de participación y transparencia que caracterizó la elaboración del Plan Estratégico, mantendrán reuniones periódicas con los responsables en la ejecución del Plan, que alimentarán los informes de seguimiento.

### **3.4. Certificaciones de Excelencia Obtenidas (Sellos EFQM)**

La Universidad Internacional de Andalucía en el 2012 obtuvo el Sello EFQM que es uno de los principales reconocimientos que se conceden en Europa, tanto a entidades públicas como privadas que siguen una estrategia orientada hacia la Excelencia. El Sello de Excelencia Europea 300+ de la European Foundation for Quality Management (EFQM), reconoce su gestión, tras superar un proceso de evaluación externa del Club de Excelencia en Gestión (CEG) y AENOR.

El rector de la UNIA en esa etapa, Juan Manuel Suárez Japón, mostró su satisfacción por la concesión de este reconocimiento, "porque refleja el progreso de la UNIA en los últimos años y el grado de maduración en la gestión". "Demuestra que somos una institución eficaz y eficiente", resaltó.

Por su parte de Calidad, Julio Terrados, explicó que el informe de los evaluadores destaca la apuesta de la institución por las políticas de Responsabilidad Social, la Innovación, el Plan Estratégico, los planes de Calidad, el trabajo en gestión de competencias y la Gestión por procesos. "El hecho de haberlo conseguido refleja el progreso de la UNIA en los últimos años en su gestión, porque refleja el grado de maduración de la organización y la apuesta clara por las políticas de Responsabilidad Social, por la Innovación, el desarrollo del Plan Estratégico, los planes de Calidad, el trabajo en gestión de competencias, la Carta de Servicios, etc.", argumentó. Terrados explicó que en el proceso de evaluación se identificaron una serie de puntos fuertes y áreas de mejora, que la UNIA "considerará para lograr nuevos avances en el camino de la excelencia, como hemos venido haciendo en los últimos años".

Teniendo en cuenta los puntos reconocidos para la obtención de esta certificación están: en el apartado de la estrategia, el informe resalta la puesta en marcha de diferentes sistemas de recogida de información sobre las necesidades y las expectativas de los diferentes grupos de interés, como las encuestas, buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; las Cartas de Servicio con las que se pretende medir y mejorar la calidad de los diferentes servicios, y el proyecto Espacio Red de Prácticas y Culturas Digitales, que analiza las tendencias en la educación superior y el uso de nuevas herramientas.

En la sección de personal, los evaluadores resaltaron como puntos fuertes, la aplicación de encuestas, el Plan de Gestión por Competencias, los planes de Formación e Innovación, las mejoras en los diferentes canales de comunicación interna con el apoyo de las TICS y el sistema de ayudas de Acción Social.

Otros aspectos destacados en el informe de evaluadores son el Plan de Innovación Docente y Digital, el Sistema de Gestión por Procesos, el impulso del Campus Virtual, la participación en el Proyecto Atalaya, la segmentación de la difusión de información según los diferentes grupos de interés y el incremento del número de visitas en la página web; los resultados en las encuestas de satisfacción de alumnos en cursos, seminarios y posgrados, así como en las Actividades Culturales.

El 20 de noviembre de 2014 AENOR por concesión del Club de Excelencia en Gestión, otorgo el Sello de Excelencia Europea 400+ por su sistema de gestión a la UNIA, de acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada. Este certificado posee una validez de 2 años.

Previo a la obtención de esta Certificación la UNIA presento en julio de 2014 un informe de Autoevaluación, donde efectuó un análisis donde definían el objeto y alcance de este documento, la metodología utilizada, los resultados de la autoevaluación basados en los factores de: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, productos y servicios, resultados de clientes, resultados en personas, resultados en la sociedad y resultados claves. Además la puntuación EFQM alcanzada, resumen grafico de la puntuación a anexos que presentan evidencias de las bases utilizadas para esta autoevaluación.

En el apartado correspondiente a retos y estrategias entre las visiones propuestas por la UNIA, las que más se acerca al objeto de estas prácticas son: Universidad para la formación de Postgrado y la sociedad del conocimiento y Universidad para la Cultura y pensamiento innovadores.

Como herramientas para el rendimiento de la organización se encuentran entre otras: la implantación del Sistema de Garantía de la Calidad del Sistema de Gestión de Procesos, a Evaluación de las necesidades y Expectativas de lo sistemática vinculadas a grupos de interés, el Protocolo de Seguimiento del Plan Estratégico.

Además se realiza una Evaluación de Procesos, Productos y Servicios, cuyos resultados quedan plasmados en informes anuales, que a su vez alimentan un plan de mejora o un Plan de Acción, dependiendo del caso. Todos estos documentos están publicados en la Web de la UNA.

## **4. Valoración de las tareas desarrolladas con los conocimientos y competencias adquiridos en relación con los estudios universitarios**

### **Servicio de Biblioteca**

#### **4.1. Información sobre sus funciones y sedes disponibles en la UNIA**

El servicio de Biblioteca de la UNIA resulta un apoyo para la comunidad universitaria como sede de recursos para el aprendizaje y para la investigación. Su composición incluye: todos los fondos bibliográficos, audiovisuales y documentales que forman el patrimonio de la UNIA o que, perteneciendo a otras

entidades públicas o privadas, su uso haya sido concertado. En este momento, cuenta con instalaciones en la Sede Iberoamericana de Santa María de La Rábida y en la Sede Antonio Machado de Baeza.

Su misión es prestar sus servicios a los universitarios y a la sociedad en general, mediante la aportación de información contrastada, de calidad, actualizada y en todos los soportes disponibles, para que la institución pueda responder con rapidez y flexibilidad a las demandas informativas de una sociedad en permanente estado de cambio.

La visión de esta área es la prestación de servicios con elevados niveles de calidad, y por la adaptación permanente de los mismos a las demandas sociales y tecnológicas del entorno. Es esencial la cooperación y colaboración con otras bibliotecas universitarias y con cualquier otra organización susceptible de contribuir al logro de sus objetivos, entre los que se encuentra facilitar el acceso a la información de cualquiera de sus usuarios más allá de las posibilidades que le ofrece su ámbito local. Puede ser a través del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA), ya sea por contratación directa y recursos bibliográficos que poseen como (bases de datos revistas electrónicas, libros electrónicos, etc.) y el catálogo en línea.

#### **4.2. Servicios ofrecidos a estudiante, profesores y sociedad en general**

La Biblioteca está abierta a todos aquellos que deseen visitarla. En la nueva Web planean sus deseos están encaminados a potenciar la relación de la Universidad con su entorno, por lo cual todos sus servicios están destinados a las personas interesadas. Entre los servicios que brindan están: la biblioteca digital que ofrece una importante selección de recursos electrónicos, básicos para el desarrollo de la docencia e investigación; el catálogo en línea, consulta libre en la sala, préstamo, préstamo de portátiles (en sala), préstamo interbibliotecario, desideratas que son las solicitudes de adquisiciones para la biblioteca, formación de acceso a los servicios y a otros recursos e información bibliográfica.

### **4.3. Indicadores para medir el impacto de sus servicios a los usuarios**

Para medir los avances y la eficiencia del trabajo en esta área se tomó como base en una serie de indicadores, que permitirán hacer una evaluación en profundidad de sus servicios.

#### Tiempo de espera para el acceso al documento solicitado en préstamo interbibliotecario.

Este servicio es utilizado en los casos que no posean disponibles en la Biblioteca un ejemplar específico. Pueden solicitarlo los alumnos de los cursos de postgrado de la Universidad, los profesores e investigadores, así como el personal de administración y servicios de la institución. Del mismo modo, este servicio suministra documentos (originales o copias) disponibles en la colección de la Biblioteca de la UNIA a aquellas instituciones externas que lo solicitan.

Este indicador se evaluó midiendo dos aspectos esenciales, la biblioteca como centro solicitante y como centro proveedor en los años 2012 y 2013, valorando el aumento de estos servicios y los índices de respuestas positivas y negativas. El otro aspecto fue el tiempo medio de respuesta a la petición de documentos en el 2014.

**Tabla 1. Biblioteca como Centro Solicitante**

| <b>Servicios Ofrecidos</b>                | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|---|-------------|-------------|
| Total solicitudes pedidas a otros centros | 166         | 220         |
| Solicitudes a bibliotecas REBIUN          | 130         | 213         |
| Solicitudes a bibliotecas No-REBIUN       | 036         | 007         |
| Solicitudes a bibliotecas extranjero      | 000         | 000         |
| Solicitudes positivas                     | 148         | 212         |
| Solicitudes de préstamo                   | 076         | 107         |
| Porcentaje de copias recibidas en menos   | 70.27%      | 51.36%      |

Fuente: Estadísticas de préstamos interbibliotecario 2012-2013

La tabla 1 hace referencia a los servicios ofrecidos por la biblioteca, a la comunidad universitaria, profesores y sociedad en general, demuestra un aumento de las solicitudes pedidas a otros centros y a las bibliotecas REBIUM en el 2013 en relación al año anterior. Sin embargo las solicitudes a biblioteca No REBIUN, fueron mayor en el 2012. Hubo mayor valor de solicitudes positivas en el 2013 en relación con las solicitudes pedidas a otros centros y a las bibliotecas REBIUM. Por tal motivo se puede afirmar que el trabajo en los servicios a la sociedad, ha sido más eficiente, produciendo importantes mejoras e impactando positivamente en la satisfacción de la comunidad universitaria. Estos indicadores pueden aportar información muy útil a los responsables tanto de la Biblioteca de la UNIA, como del área CRAI, en la toma de decisiones en el camino a seguir, para continuar la mejora de estos servicios. En cuanto a los porcentajes de copias recibidas en menos, hubo un mayor porcentaje en el 2012.

**Tabla 2. Biblioteca como Centro Proveedor**

| <b>Servicios Ofrecidos</b>                   | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|--|-------------|-------------|
| Total solicitudes recibidas de otros centros | 024         | 009         |
| Solicitudes a bibliotecas REBIUN             | 021         | 009         |
| Solicitudes a bibliotecas No-REBIUN          | 002         | 000         |
| Solicitudes a bibliotecas extranjero         | 001         | 000         |
| Solicitudes positivas                        | 017         | 005         |
| Solicitudes de préstamo                      | 009         | 003         |

Fuente: Estadísticas de préstamos interbibliotecario 2012-2013

La Biblioteca como centro proveedor recibió más solicitudes en casi todos los parámetros en el 2012 en relación al año posterior. Sin embargo el número de solicitudes positivas en él 2013 fue mayor, lo que demuestra que a pesar de menos volumen de solicitudes fueron muy eficientes sus resultados.

El tiempo medio de respuesta en el 2014 de las solicitudes de préstamos interbibliotecarios fue estimado por el Área CRAI, incluyendo los fines de semana, y por ello las peticiones realizadas un viernes y entradas en lunes cuentan como tres días.

### **Tabla 3. Tiempo medio de respuesta a la petición de documentos 2014**

(Para el cálculo del resultado se incluyeron los fines de semana)

| <b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>                       |            |                  |
|---|------------|------------------|
| <b>Media: 4.8 días.</b>                           |            |                  |
| <b>(Min: 0 d., máx.: 133 d. desv. tip: 10.34)</b> |            |                  |
| a) MENOS DE 6 DIAS                                | <b>177</b> | <b>(65.92 %)</b> |
| b) 6-10 DIAS                                      | <b>65</b>  | <b>(24.07 %)</b> |
| c) 11-15 DIAS                                     | <b>14</b>  | <b>(5.18 %)</b>  |
| d) 16-20 DIAS                                     | <b>7</b>   | <b>(2.59 %)</b>  |
| e) 21-25 DIAS                                     | <b>3</b>   | <b>(1.11 %)</b>  |
| f) 25 O MAS DIAS                                  | <b>3</b>   | <b>(1.11 %)</b>  |
| <b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>                       |            |                  |
| <b>Media: 3.22 días.</b>                          |            |                  |
| <b>(Min: 0 d., máx.: 13 d. desv. tip: 4.13)</b>   |            |                  |
| a) MENOS DE 6 DIAS                                | <b>7</b>   | <b>(77.77 %)</b> |
| b) 6-10 DIAS                                      | <b>1</b>   | <b>(11.11 %)</b> |
| c) 11-15 DIAS                                     | <b>1</b>   | <b>(11.11 %)</b> |

Fuente: Estadística de la Biblioteca tomado de CRAIP1\_2\_INFORME

El tiempo de espera para que el usuario pueda acceder al documento solicitado en préstamo interbibliotecario se obtiene al sumar la media de tiempo de respuestas positivas y el tiempo de respuestas negativas y dividirlo por dos. Por tanto el resultado obtenido del tiempo de espera de las solicitudes realizadas por la comunidad universitaria es de 4.01 días.



#### **Tabla 4. Tiempo medio de respuesta a la petición de documentos 2014**

(Para el cálculo del resultado no se incluyeron los fines de semana para la obtención de resultado más preciso)

| <b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>                     |            |                  |
|---|------------|------------------|
| <b>Media: 3.43 días.</b>                        |            |                  |
| <b>(Min: 0 d., máx.: 95 d. desv. tip: 7.38)</b> |            |                  |
| a) MENOS DE 6 DIAS                              | <b>222</b> | <b>(82.59%)</b>  |
| b) 6-10 DIAS                                    | <b>33</b>  | <b>(12.22 %)</b> |
| c) 11-15 DIAS                                   | <b>8</b>   | <b>(2.96 %)</b>  |
| d) 16-20 DIAS                                   | <b>4</b>   | <b>(1.48%)</b>   |
| f) 25 O MAS DIAS                                | <b>2</b>   | <b>(0.74 %)</b>  |
| <b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>                     |            |                  |
| <b>Media: 2.22 días.</b>                        |            |                  |
| <b>(Min: 0 d., máx.: 9 d. desv. tip: 2.81)</b>  |            |                  |
| a) MENOS DE 6 DIAS                              | <b>8</b>   | <b>(88.88 %)</b> |
| b) 6-10 DIAS                                    | <b>1</b>   | <b>(11.11 %)</b> |

Fuente: Estadística de la Biblioteca tomado de CRAIP1\_2\_INFORME

El cálculo para la obtención del tiempo de espera, es el mismo utilizado para la tabla anterior, la sumatoria tanto de respuestas positivas como negativas y dividir las por dos. El tiempo de espera de los usuarios es de 2.77 días, lo que demuestra que aun en el mismo año, el trabajo que realiza este servicios es cada vez mejor y ende un grado mayor de satisfacción por parte de los usuarios.

#### **Porcentaje de títulos registrados por la biblioteca sobre el total que son finalmente catalogados**

Para el análisis de este indicador, se utilizó informe del servicio CRAI, referente al catálogo de la biblioteca en el 2014. Se tuvo en cuenta las dos sedes oficiales de la UNIA La Rábida y Baeza.

**Tabla 5. UNIA La Rábida**

| <b>FORMATO</b> | <b>REGISTRADOS</b> | <b>CATALOGADOS</b> |
|----------------|--------------------|--------------------|
| Monografías    | 1326               | 1418               |
| Seriadas       | 2                  | 2                  |
| Ejemplares     | 477                | 473                |
| DVD            | 51                 | 43                 |
| CD-ROM         | 22                 | 3                  |
| Sonoros        | 6                  | 3                  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1884</b>        | <b>1942</b>        |

Fuente: Estadísticas de documentos catalogados en la Biblioteca en 2014 tomado de CRAIPE01\_INFORME

**Tabla 6. UNIA Baeza**

| <b>FORMATO</b> | <b>REGISTRADOS</b> | <b>CATALOGADOS</b> |
|----------------|--------------------|--------------------|
| Monografías    | 236                | 236                |
| Seriadas       | 0                  | 0                  |
| Ejemplares     | 170                | 0                  |
| DVD            | 71                 | 71                 |
| <b>TOTAL</b>   | <b>477</b>         | <b>307</b>         |

Fuente: Estadísticas de documentos catalogados en la Biblioteca en 2014 tomado de CRAIPE01\_INFORME

**Tabla 7. Totales**

| <b>FORMATO</b> | <b>REGISTRADOS</b> | <b>CATALOGADOS</b> |
|----------------|--------------------|--------------------|
| Monografías    | 1562               | 1654               |
| Seriadas       | 2                  | 2                  |
| Ejemplares     | 647                | 473                |
| DVD            | 122                | 114                |
| CD-ROM         | 22                 | 3                  |
| Sonoros        | 6                  | 3                  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2361</b>        | <b>2249</b>        |

Fuente: Estadísticas de documentos catalogados en la Biblioteca en 2014 tomado de CRAIPE01\_INFORME

Del análisis de las tablas 5, 6 y 7, se puede concluir que el porcentaje de los materiales registrados, sobre los finalmente catalogados es de un 95.25 %. Lo que demuestra eficacia en este servicio y un elevado grado de organización de todos

los formatos que componen información; que después de catalogados, pasarán a disposición de la comunidad universitaria, que incluyen estudiantes matriculados, profesores, investigadores trabajadores de la universidad.

#### Número de materiales disponibles para usuarios en los formatos más utilizados.

La UNIA posee en formato online 644 libros. Los formatos originales incluyen variados tipos como: libro impresos con 34846 ejemplares, materiales visuales 2562, publicaciones seriadas 570, ficheros informáticos 540, música, 350, entre otros. El volumen de materiales en la universidad es elevado, lo que permite, un elevado grado de satisfacción de los intereses de los usuarios.

#### **4.4. Caso concreto para valorar la proyección social que puede alcanzar sus servicios**

La digitalización del Fondo Histórico de la Rábida, fue el ejemplo que escogido en la biblioteca, para valorar la proyección social de este baluarte histórico, que de no ser por ese proceso de digitalización no se hubiera dado a conocer a la comunidad Universitaria y sociedad en general.

El Fondo Histórico de La Rábida incluye documentos (textos, imágenes y en un futuro, audiovisuales) relacionados con La Rábida y con el Americanismo. Surge en 2009 a partir de la digitalización en varias fases de los fondos de la Biblioteca y el Archivo de la Sociedad Colombina Onubense, que están depositados en el Monasterio de Santa María de La Rábida, situado en Palos de la Frontera, Huelva.

Actualmente tiene estas colecciones: Fondo histórico de la Biblioteca. Incluye monografías de temática americanista editadas en las últimas décadas de siglo XIX y comienzos del XX. Documentos sobre la Universidad Hispanoamericana (1943-1978). Ofrece acceso a material de variada tipología sobre la antigua universidad con esta denominación y que es el origen del actual campus universitario. Jornadas de Andalucía y América (1981-1992). Esta colección será ampliada con nuevo material posterior a 1931. Revistas españolas hispanoamericanitas: La Rábida: Revista Colombina Iberoamericana (Huelva: Real Sociedad Colombina, 1911-1933).

Para Felipe del Pozo, director de la Biblioteca de la UNIA, y que dirige estos trabajos “se trata de un material, a través del cual vamos a conocer parte de la historia del americanismo onubense. Las carpetas que estamos abriendo nos van dando muchas sorpresas. Nos da idea de la importancia de la Colombina. La correspondencia que mantenían con todos los presidentes de las repúblicas americanas. Otra de los materiales que aparecen, que da idea de esta importancia, es la creación de la Comisión que se encargó de la organización del *IV Centenario del Descubrimiento de América*, que se constituyó el 18 de noviembre de 1891”.

Además de la Rábida, la Sede Antonio Machado de la UNIA, también llevo a cabo un proceso de digitalización documental.

La directora de la Sede Antonio Machado de la UNIA, Alcázar Cruz Rodríguez, explica que este proyecto tiene como objetivo contribuir a conservar y difundir su patrimonio documental, del que forman parte documentos procedentes de la Universidad de Baeza, del siglo XVI al XIX. En esta primera fase se han digitalizado 10.500 documentos, entre los que se encuentran documentos representativos de la Universidad como las bulas fundacionales, libros de los acuerdos de los claustros, patronos, matrículas de alumnos, grados y documentos de los siglos XVI y XVII sobre la fundación y consolidación de la Universidad.

El proyecto de digitalización, añade Alcázar Cruz, ha sido posible gracias al convenio firmado entre el Rectorado de la UNIA y la delegación provincial de la Consejería de Educación y Ciencia, que ha permitido el acceso al fondo documental depositado en el IES “Santísima Trinidad”, sede de la Antigua Universidad de Baeza. Este convenio recogía el compromiso de la UNIA de la digitalización y tratamiento de los documentos; que una vez finalizado el proceso se ubicarán en la página web de la UNIA. [www.unia.es](http://www.unia.es)

El proyecto está impulsado por el responsable del Servicio de Biblioteca de la UNIA, Felipe del Pozo, y por el técnico del CAEDER de la UNIA, Antonio Ortega. En 2014 se han incorporado un importante número de documentos debido. En total 617 documentos de muy diverso tipo, desde fotografías, pasando por números de revistas, libros y documentos de archivo.

Este proceso de digitación tendrá un importante impacto social y es un enorme aporte a la ciencia e investigación, pues permite el acceso a documentos e informaciones que hasta el momento no se tenía conocimiento.

## **5. Relación de los problemas planteados y el procedimiento seguido para su resolución**

### **Servicio de Publicaciones**

#### **5.1. Misión y Funciones del Servicio**

La UNIA desde su fundación en 1994 ha venido desplegando una línea editorial afín a las actividades de la Universidad, producto de lo cual existe de un catálogo de publicaciones de gran diversidad temática, en el que predominan las obras de carácter colectivo.

Al ser una editorial universitaria de carácter público, su finalidad es la difusión del conocimiento académico y científico, y apoyar el aprendizaje. Por tal motivo combina la publicación impresa con el acceso abierto en línea. Su sitio web se crea con ese objetivo: difundir y dar acceso a la comunidad universitaria y sociedad en general de sus publicaciones.

Su catálogo está compuesto por una gran variedad de áreas temáticas. Se puede acceder directamente a algunas publicaciones disponibles en libre descarga y a las publicaciones institucionales todas en acceso abierto. También se brinda información sobre cómo adquirir estas publicaciones y como publicar en la editorial universitaria.

El Reglamento del Servicio de Publicaciones en su primer capítulo plantea como misión y funciones del servicio: “El Servicio de Publicaciones de la Universidad Internacional de Andalucía, tiene como cometido la difusión de la producción científica, técnica y cultural, con especial atención a la aportada por el personal investigador y profesorado de esta Universidad, siendo el único organismo autorizado para editar libros, revistas y otras publicaciones con el logotipo o el sello de la Universidad Internacional de Andalucía, salvo autorización expresa del mismo a otros Organismos”.

El artículo 1 de este Reglamento establece como actividades de este servicio:

1. Editar libros, revistas y otros productos en cualquier soporte editorial que se use actualmente.

2. Realizar la gestión, venta, distribución e intercambio de libros y revistas científicas, esto último en coordinación con la Biblioteca Universitaria.
3. Elaborar y mantener por los medios normalizados el catálogo de publicaciones de la Universidad.
4. Difundir por los medios y en el ámbito que tiene asignados, las actividades académicas y culturales de la Universidad.
5. Promover y colaborar en las iniciativas que estén relacionadas con la cultura del libro.
6. Transmitir la visión y los valores de la Universidad Internacional de Andalucía.

La Comisión de Publicaciones elaborará anualmente un informe de evaluación y seguimiento de la política editorial de la Universidad que dé cuenta, con carácter cuantitativo y cualitativo, de la actividad desarrollada.

## **5.2. Actuaciones ejecutadas por este servicio**

En la Memoria de Actividades del Área CRAI en Publicaciones y Biblioteca en el 2014. En lo referente al servicio de publicaciones, los principales proyectos que se han llevado a cabo son la edición de obras, además de edición de obras en diferentes formatos están:

- Desarrollo de un sitio web específico de publicaciones que sustituya el actual y que se ajuste al nivel Doble-A de la Directrices de Accesibilidad para el contenido web.
- Redacción de un Reglamento de funcionamiento del Servicio de Publicaciones (el cual estaba en borrador en ese momento). Entre otros aspectos aborda, el funcionamiento de la Comisión de Publicaciones y la Creación de un Comité Editorial, con el objetivo de asegurar la calidad y pertinencia de las publicaciones.

Actualmente ambos proyectos han sido ejecutados y se encuentran a disposición de todos a través de la nueva web de la UNIA. Estos resultados demuestran el progreso de los objetivos estratégicos y las líneas de acción que se han desarrollado y la eficacia con la que se ha trabajado.

Entre las principales tareas que se definieron en el 2014, estuvieron:

- Establecer medios y normas que permitan asegurar la calidad y pertinencia de las publicaciones de la UNIA.

- Apostar por la edición en formato electrónico.
- Cuando se opte por la publicación en formato papel, dar preferencia a la impresión digital (impresión bajo demanda) que permite optar por tiradas pequeñas y controladas. Al tiempo de ahorrar en costes de impresión y almacenaje.
- Las ediciones convencionales, en papel y con la calidad de diseño y presentación, se restringe a publicaciones específicas.
- Reorganizar las colecciones de la editorial universitaria creando 6 colecciones temáticas (por grandes áreas del conocimiento)
- Reorganizar los fondos en papel almacenado para mejorar las condiciones de la gestión de la distribución y el intercambio.

Los compromisos en el 2015 estaban encaminados a potenciar las acciones en año anterior y dar mayor accesibilidad de sus servicios. Sus compromisos se resumen en:

1. Puesta en funcionamiento del proyecto básico de nueva web de publicaciones. Desarrollo paulatino de publicaciones electrónicas ajustadas a los niveles de Accesibilidad establecidos y con nuevo diseño (que agrupan los títulos en grandes ámbitos temáticos)
2. Tras la aprobación del reglamento, la constitución y puesta en funcionamiento del Comité Científico Editorial, que permitirá la evaluación y selección de publicaciones.
3. El desarrollo del proyecto permitirá a la UNIA difundir sus publicaciones cumpliendo con los controles y planes establecidos, ajustándose las normas de Accesibilidad y en su mayoría, en su mayoría, en libre acceso e diferentes formatos electrónicos.

### **5.3. Acciones publicitarias de sus ediciones**

En el año 2014 se llevaron a cabo variadas actividades para dar publicidad a los libros editados por la UNIA, a través de diferentes medios de difusión.

La Feria del Libro de Huelva se realizó el día 30 de Abril a las 11 horas en la Pérgola de la Feria del Libro. Plaza de las Monjas, la presentación estuvo a cargo

de D<sup>a</sup> Yolanda Pelayo, Vicerrectora del Campus de La Rábida, de la UNIA, asistiendo también D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Lobo como Jefe del Servicio de Publicaciones y D. Felipe del Pozo, Director del Área CRAI. La unidad responsable fue Área CRAI – Biblioteca Sede La Rábida. La UNIA ha participado esta feria desde 1995.

El día 2 de Mayo se presentó el Libro Juan Ramón Jiménez y Zenobia Camprubí de D. Antonio Campoamor, la presentación corrió a cargo de D<sup>a</sup> Yolanda de la Fuente, Vicerrectora de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo de la UNIA, con la presencia del propio autor y de D<sup>a</sup> Carmen Hernández-Pinzón, sobrina y heredera de Juan Ramón Jiménez. A las presentaciones, asistió numeroso público y medios de comunicación.

En la Feria del Libro de Sevilla la UNIA ha participado desde el 2004. La Unidad responsable fue el Área CRAI – Servicio de Publicaciones. La UNIA es patrocinadora de este evento. El 26 de Mayo a las 19 horas en la Pérgola de la Feria del Libro. Plaza Nueva la presentación corrió a cargo de D<sup>a</sup>. Yolanda de la Fuente Robles, Vicerrectora de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Oliver Alfonso, Vicerrectora de Ordenación Académica y algunos de los autores/ coordinadores de los libros presentados. El día 27 de Mayo a las 19 horas se presentaron los Cursos de Verano de la UNIA y las Actividades Culturales, relacionadas con estos cursos, a cargo de D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Oliver y D<sup>a</sup> Yolanda de la Fuente. La presentación estuvo muy concurrida, asistiendo numeroso público y medios de comunicación.

La Feria del Libro de Málaga ha contado con la participación de la UNIA desde el 2010. La Unidad responsable fue Área CRAI – Servicio de Publicaciones y Sede de Málaga. La presentación de las novedades editoriales fue realizada por D<sup>a</sup> Yolanda de la Fuente, quien lo presentó a los medios de comunicación.

La Feria del Libro de Baeza ha contado con la asistencia de la UNIA desde el 2009. La Unidad responsable fue el Área CRAI – Biblioteca Sede Baeza. Sus efectos/resultados produjeron repercusión en medios de comunicación. Hubo asistencia de varias editoriales y librerías invitadas.

En el Salón del Libro de Huelva coincidiendo con el Otoño Cultura Iberoamericano que se celebró anualmente en esta provincia, la UNIA participó con sus publicaciones. El día 15 de Octubre a las 13 horas, se presentaron las últimas novedades editoriales en la sede de la Fundación Caja Rural del Sur de Huelva, la presentación corrió a cargo de D<sup>a</sup> Yolanda de la Fuente y D<sup>a</sup> Yolanda Pelayo, actuando Dr. Uberto Stábilie, Director del Salón del Libro como introductor al evento.



Las Ferias en colaboración con la UNE (Unión de Editoriales Universitarias Españolas). La UNIA participó junto con la UNE en las ferias de Madrid, Córdoba, Granada, Guadalajara (México), Buenos Aires (Argentina). Además participaron en otras ferias como Puerto Rico / Feria del Libro de la Universidad de Jaén.

La UNIA participó en otros eventos y presentaciones lo que demuestran su labor en pos de los de darle mayor divulgación a sus ediciones.

#### **5.4. Indicadores para medir el número de publicaciones realizadas en base a los objetivos propuesto**

El servicio de publicaciones de la UNIA desde su fundación en 1994 con la creación de la universidad ha venido desarrollando una línea editorial asociada a una gran diversidad de temas, con predominio de obras colectivas. Para evaluar tanto las realizaciones, resultados e impacto que ha tenido el Servicio de Publicaciones en el 2014, como último periodo incluido en el Plan Estratégico Vigente, se utilizarán algunos indicadores para medir la situación de este servicio.

##### Número de libros editados y recibidos en la UNIA para su distribución

Este es un indicador de realización pues solo puede cuantificarse a nivel de medida. El ámbito donde fue medido este indicador, fue en la Rábida.

**Tabla 8. Ejemplares de las publicaciones de la UNIA distribuidos por intercambio y donación**

| <b>TOTAL DE LIBROS PUBLICADOS</b> | <b>TOTAL DE LIBROS PARA INTERCAMBIO O DONACIÓN</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-----------------------------------|--|-------------------|
| 6150                              | 2715   | 44.14% (D/P)      |
| 6150                              | 2715   | 73.70 (D/R)       |

Fuente: Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA. Tomado de CRAIP4\_2\_INFORME

Los datos representados en la tabla 8 demuestran que hubo un porcentaje menor de los ejemplares distribuidos sobre el total de publicados; mientras que resultó

muchísimo mayor los ejemplares distribuidos sobre el total de recibidos en la Rábida para su distribución.

Analizando los resultados alcanzados es apreciable un gran interés por distribución de las ediciones propias, a la comunidad universitarias, pues así estarán actualizados y poseen un amplio volumen de libros editados por una editorial universitaria y con contenidos ajustados a sus intereses.

#### Número de ferias en las que se participa.

Este es otro indicador de realización. Las Ferias del libro son una de las formas más eficaces para dar a conocer las Publicaciones realizadas por la UNIA. En el epígrafe anterior referido a las acciones publicitarias, para dar a conocer las ediciones de la UNIA, se explicó detalladamente cuales fueron las ferias y eventos en las que participó la UNIA en el 2014.

El total de ferias del libro y actividades específicas para la difusión de cada uno de los libros editados por la UNIA fue de 7. Se considera que deben aumentar la participación de esta universidad en eventos literarios, científicos y espacios donde puedan difundir sus publicaciones.

#### Grado de distribución de libros por zona geográfica.

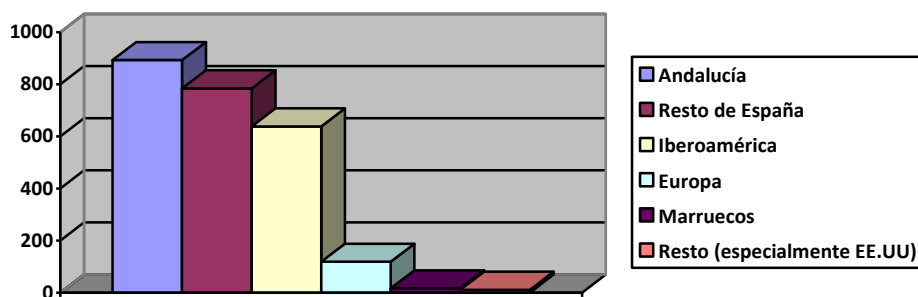
En este indicador se valorará a través del número de libros enviados, cual es la zona que más libros editados por la UNIA recibe. De esta manera habrá mayor conocimiento de sus publicaciones en la zona donde se ha recibido mayor cantidad.

**Tabla 9. Número total de libros enviados (distribución geográfica)**

| AMBITO GEOGRÁFICO           | TOTAL DE EJEMPLARES |
|-----------------------------|---------------------|
| Andalucía                   | 893                 |
| Resto de España             | 784                 |
| Iberoamérica                | 638                 |
| Europa                      | 118                 |
| Marruecos                   | 16                  |
| Resto (especialmente EE.UU) | 11                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>2460</b>         |

Fuente: Memoria Actividades Área CRAI. Publicaciones y Biblioteca 2014

**Gráfico 1. Número total de libros enviados (distribución geográfica)**



Fuente: Memoria Actividades Área CRAI. Publicaciones y Biblioteca 2014

Los resultados mostrados en la tabla 9 y el gráfico 1, demuestran que la mayor distribución se realiza en Andalucía. Debe continuar aumentando el envío de las nuevas ediciones a esta zona e incrementar los envíos al resto de España e Iberoamérica, pues son zonas que su población universitaria, constituye un número potencial de estudiantes de cursos de postgrado, fundamentalmente Iberoamérica, por la esencial internacional que posee esta universidad.

## 5.5. Caso Concreto de para valorar la proyección social que puede alcanzar sus servicios.

La publicación de Platero y yo fue el ejemplo más significativo observado, para valorar el impacto social que pueden tener las publicaciones de la UNIA. Este “Platero y yo” ha sido editado bajo los parámetros de la Lectura Fácil, utilizando un lenguaje sencillo pero digno, donde los márgenes e interlineado son generosos. La adaptación es obra de Ana Crespo. Las frases se cortan según el ritmo natural del habla facilitando la comprensión lectora. El nuevo Platero, no sólo va dirigido a personas con discapacidad, sino también a grupos con baja formación cultural o problemas de tipo social. Incluye un CD musical. Autora: Chili Valverde. En la UNIA TV, Platero y Yo, está digitalizado en la página de la UNIA. Aquí se puede ver las interrelaciones entre los tres servicios que integran el Área CRAI.

La UNIA ha editado este libro de Juan Ramón Jiménez, en lengua quechua, el cual ha sido presentado en la Pontificia Universidad Católica de Perú, durante la visita que han realizado a esta Universidad las vicerrectoras de la UNIA, **María Antonia Peña y Yolanda Pelayo**.

Esta es la obra más universal del Nobel de Literatura, Juan Ramón Jiménez, y ha sido traducida a más de 50 idiomas después de más de 100 años, Platero sigue extendiendo perspectivas y esta vez se presenta en quechua, para que en todos los rincones del mundo se conozca esa historia tan sencilla pero de amor, la de un hombre enamorado de su tierra y de sus gentes.

Anteriormente, la obra se presentó en el Salón del Libro Iberoamericano de Huelva dentro Otoño Cultural Iberoamericano. La idea de editar en lengua quechua la universal obra de Juan Ramón surgió como parte del programa de actividades culturales y editoriales que se desarrollaron para celebrar el centenario de la publicación de Platero y yo (1914), en el que participó la UNIA, institución que también reeditó esta obra en versión de lectura fácil.

La UNIA ha gestionado esta publicación contando con la colaboración de los herederos de Juan Ramón Jiménez (Carmen Hernández-Pinzón Moreno); las fundaciones Zenobia-Juan Ramón Jiménez (que conserva y difunde su legado), Caja Rural del Sur y Morera & Vallejo; y la Diputación y la Universidad de Huelva.

Esta Universidad que posee una gran vinculación con la comunidad académica y universitaria iberoamericana, consideró que la traducción al quechua, un idioma internacional hablado por millones de latinoamericanos, era una obligación y una oportunidad tanto para difundir la obra del onubense universal, vinculado

personalmente al Campus Universitario de La Rábida desde sus orígenes en 1943; como para mantener su compromiso con la cultura y formación en Iberoamérica, en este caso, aumentando la producción literaria en lengua quechua.

Este año esta edición bilingüe al quechua ha sido presentada en Bolivia, lo cual representa un gran logro del impacto que ha tenido esta publicación para Iberoamérica y el estrecho vínculo cultural que se hace más fuerte con acciones como está. Pues la barrera del idioma no sea un obstáculo para que todos conozcan a este premio Novel de literatura.

## **6. Identificación de las aportaciones que, en materia de aprendizaje, han supuesto las prácticas**

### **Servicio Audiovisual**

#### **6.1. Información sobre las funciones del servicio**

El Servicio Audiovisual (SAV) de la UNIA, posee la finalidad de apoyo a la comunidad universitaria como esencia de los recursos para el aprendizaje y para la investigación, y presta sus servicios en todas las sedes de la UNIA; aunque su centro de operaciones habitual es el Campus de la Rábida.

Su misión es promocionar y posibilitar el uso de los medios y contenidos audiovisuales en todas sus potencialidades en la UNIA, equilibrando el indiscutible protagonismo de sus destinatarios en la sociedad actual.

El SAV ostenta una visión de una universidad que, tenga presencia en los demás sectores culturales y económicos, integrando a plenitud estos medios y contenidos audiovisuales, en las funciones, los objetivos y de las diversas áreas de actuación que hoy en día definen a una universidad moderna y comprometida como la UNIA. El uso de las tecnologías digitales en producción, la inserción en los procesos universitarios y el uso de Internet en la difusión, suponen las tres herramientas básicas para alcanzar estos objetivos.

## 6.2. Composición y servicios técnicos ofrecidos.

El SAV ofrece una gran variedad de servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad, tanto dentro como fuera de su sede principal. Entre ellos están: la Videoteca y Servicios Técnicos en la Rábida de ahí que los estudiantes de postgrado, cursos de verano y asistentes a esta sede podrán disfrutar a plenitud de sus servicios. La Videoteca de la UNIA, es una de las más reconocidas de España tanto por la cantidad como por la calidad de sus fondos. Desde la creación de la UNIA ha realizado un proceso de recopilación y catalogación de fondos audiovisuales, han trabajado con mucha constancia conjuntamente el Servicio de la Biblioteca. Poseen desde material científico y docente hasta series documentales y películas, la UNIA ha podido reunir una gran colección audiovisual y de una alta calidad, pensada para su uso universitario en docencia e investigación.

Lamentablemente el uso de los fondos audiovisuales no está aun completamente integrado en la práctica universitaria por lo que desde el Servicio Audiovisual y la Biblioteca se desarrolla una política activa en esta dirección, facilitando a profesores y alumnos los listados temáticos de las distintas materias en las que trabajan, además de asesorar en los distintos usos posibles y dar el apoyo técnico necesario, dentro y fuera del aula.

El medio audiovisual requiere el uso de la tecnología integrado a procesos técnicos que lo hagan posible y el SAV es responsable de los equipos audiovisuales de la universidad. El estrecho vínculo de trabajo con el Servicio de Biblioteca posibilita todo el apoyo técnico necesario para el uso y conservación de los fondos de la Mediateca. Es además el responsable de la adquisición y mantenimiento de los equipos audiovisuales así como de los procesos técnicos que requieren los fondos audiovisuales, como conversión de normas y de formatos, digitalización, duplicación, compresión, etc.

Entre los servicios técnicos que ejecuta están:

- Diseño de sistemas audiovisuales en las aulas según las necesidades, y la selección, adquisición y mantenimiento de los equipos.
- Grabaciones de sonido.
- Conversión de video a formatos para Internet, o soportes digitales.
- Publicación en DVD.
- Apoyo técnico a investigadores.

- Trabajos técnicos de iluminación.
- Trabajos técnicos de sonido

La producción audiovisual es otro servicio brindado a la sociedad. La UNIA posee permanentemente necesidades de comunicación y el SAV se ocupa de incorporar el medio audiovisual a los medios que ya se utilizan para solventar dichas necesidades. Los medios de comunicación del audiovisual son muy amplios y reconocidos en el ámbito general de la sociedad, por lo cual el SAV hace llegar través de sus producciones audiovisuales, desde el simple registro de un acto académico o institucional, a la comunicación científica o difusión social del conocimiento.

El SAV tiene catalogada sus producciones como: interna o académica y producción social. La producción interna abarca todo tipo de eventos organizados por la UNIA lo cual permite mantener un registro que asegura su conservación como memoria de la UNIA, y para la revisión y aprovechamiento académico de: “Actos inaugurales, presentación de libros y exposiciones y demás actos culturales, quedan reflejados en su integridad o en un amplio resumen según lo requiera. Conferencias, Seminarios, Congresos. Aportan contenidos académicos y culturales a un número limitado de asistentes presenciales pero, gracias a la grabación completa, la UNIA hace posible su acceso a ellos después de su celebración sin límites. En la actividad académica el SAV también responde cuando un programa necesita generar material audiovisual de uso interno, como registro, para revisión y discusión o como conclusión de algún tema y de igual modo cuando es necesaria la producción de material audiovisual para los programas académicos presenciales o virtuales de la UNIA.”

Por otro lado la producción social está compuesta por: “la producción audiovisual externa universitaria supone una aportación de conocimiento desde la Universidad a la sociedad en el medio que ha conseguido un claro protagonismo, gracias a llegar a la práctica totalidad de la población, y convertirse para la mayoría en el principal medio de información.”

“El SAV, produce reportajes, documentales y material docente intentando adaptarse a los muy variados formatos que se están definiendo dentro de los canales existentes para su distribución, televisión en su gran variedad de modalidades, grabaciones digitales e Internet. Investigaciones científicas, análisis sociales, entrevistas a figuras académicas, conferencias, actividades científicas y de extensión cultural... son la base para producciones destinadas a un público amplio de dentro y fuera de la Universidad”

La Coproducción Audiovisual es un principio para la ejecución más eficaz de estos servicios.” El área audiovisual es un campo que por definición necesita el trabajo en equipo de distintos especialistas, tanto en el manejo y uso de los fondos audiovisuales como en la producción audiovisual, en sus fases de diseño, investigación, producción y distribución.” Las coproducciones, que facilitan la viabilidad de proyectos al compartir costos y asegurar una mejor distribución, además logra la producción de series completas en un tiempo adecuado.

“La UNIA ha coproducido con universidades españolas y del área internacional, también con entidades como la Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI), asociación de la que la UNIA es socia y ha recibido la colaboración de organismos públicos y entidades financieras, permitiendo todo ello la existencia de un amplio listado de producciones audiovisuales de la UNIA”.

Para el fortalecimiento de sus producciones el SAV requiere de la cooperación entre instituciones y entidades pues así se reforzarán espacios de colaboración estables, asociaciones o grupos de trabajo que tomen iniciativas en todos los ámbitos posibles, desde la formación de profesionales a la financiación y creación de espacios de difusión, como es el caso de la ATEI, o la Asociación de profesionales Universitarios, APAU. Este servicio posee una implicación activa en los espacios de cooperación existentes dentro de España y por el carácter internacional de la UNIA, también tiene establecidos contactos con instituciones de otros países, sobre todo en la Comunidad Iberoamericana y el Norte de África. El SAV suscita y está abierto a esta colaboración necesaria.

### **6.3. Indicadores para medir el número de producciones audiovisuales realizadas y su porcentaje de difusión en la sociedad**

Las producciones audiovisuales, son la esencia para logro de un mayor impacto en la comunidad universitaria y la sociedad en general. Con los avances tecnológicos y de los medios de comunicación, el audiovisual se torna cada vez más la herramienta con la que llegar a más personas en menor espacio de tiempo.

A través de algunos indicadores se podrá medir el volumen de producciones y cual es el impacto social.



La repercusión social del número de producciones / acciones para los servicios de la UNIA y otros servicios externos

Este es un indicador de realización, pues está destinado a los bienes y servicios producidos por el servicio audiovisual respondiendo a objetivos operativos como conocer y aumentar el número de las producciones audiovisuales de la UNIA, como fórmula de difusión de las actividades de la Universidad.

El SAV en el 2014 se planteó como objetivo a principios de año realizar 105 producciones, que incluían: grabaciones editadas y producidas por actividades docentes, culturales y de otra índole realizadas por la Universidad.

**Tabla 10. Número de documentos grabados y editados producidos por las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizada en o por la Universidad.**

| TIPOS DE VIDEOS REALIZADOS          | NÚMERO DE PRODUCCIONES |
|-------------------------------------|------------------------|
| UNIAtv                              | 154                    |
| Seminario Cien Años de Platero y yo | 10                     |
| Paco de Lucía y Fuente y Caudal     | 10                     |
| Encuentro Alumni Huelva UHU-UNIA    | 9                      |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>183</b>             |

Fuente: Estadísticas de los Repositorios. CRAIPC3\_1 INFORME

En la tabla se puede apreciar, que hubo un aumento considerable de las producciones realizadas, sobre las previstas en la planificación anual. Este incremento supone un 174.28 % de sobrecumplimiento. La comunidad universitarias, pudo tener acceso a un gran número de producciones, para el reforzamiento de su aprendizaje.

Número de producciones difundidas vía UNIAtv-Video

Este indicador es también de realización, plasmado a través de objetivos operativos. El objetivo que se propuso este servicio en el 2014, fue de potenciar el

número de producciones audiovisuales de la UNIA, para darle mayor difusión a sus actividades.

**Tabla 11. Número de producciones realizadas por el servicio audiovisual y en consulta en la WEB UNIAtv**

| VALOR BASE | VALOR OBJETIVO | VALOR OBTENIDO |
|------------|----------------|----------------|
| 94         | 102            | 154            |

Fuente: Estadísticas CRAIPE05\_INFORME AUDIOVISUALES

El valor base son las producciones mínimas que se deben realizar anualmente, el valor objetivo son las producciones que el SAV se propuso realizar y el valor obtenido son la totalidad de la producciones realizadas en el año que supera el objetivo propuesto en un 150.98%.

**Porcentaje de producciones cargadas para su reproducción sobre las visionadas en UNIAtv.**

Este es un indicador de resultado, pues medirá los efectos directos e inmediatos producidos al ser cargados las producciones audiovisuales.

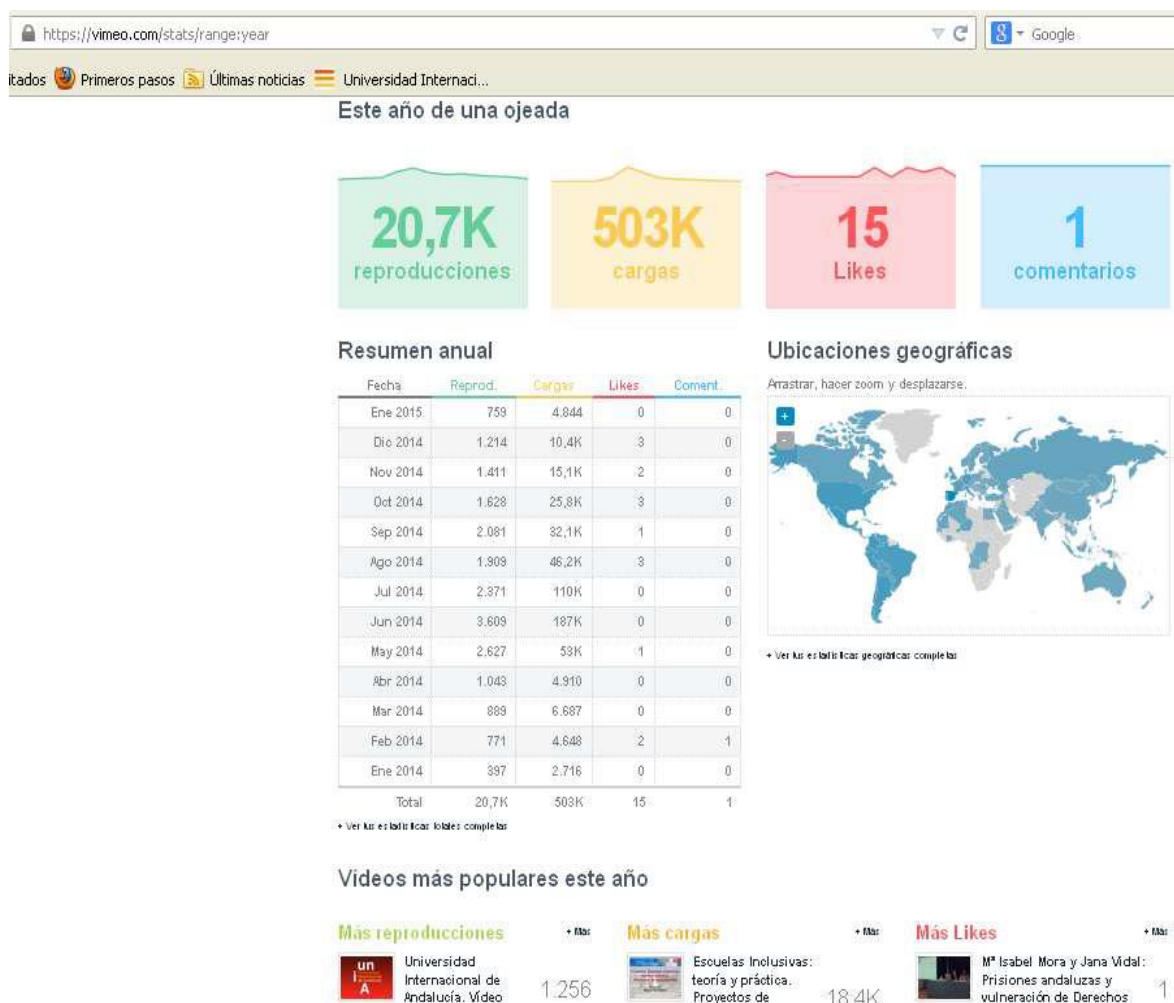
En el SAV se elabora por cada video que se carga, para su reproducción posterior por la comunidad universitaria y sociedad en general. Una ficha catalográficas, que resume todos los datos básicos del video. El modelo de esta ficha es:

## Figura 1. Modelo de Ficha de Videos

Título:  
 Duración: **00:07:15**  
 Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ grabación:  
 Serie:  
 Temática:  
 Descriptores:  
 Realización: SAV- Servicio Audiovisual UNIA.  
 Nacionalidad: España.  
 Equipo Técnico: Enrique Antonio Martínez, dirección; Silvio Bahamondes edición.  
 Daniel González, producción y cámara,  
 UNIA.880. 2015/06

Fuente: Videos subidos a VIMEO en <https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia>

## Figura 2. Datos de visionados a cargas de video 2014



Fuente: Estadística página Servicio Audiovisual en VIMEO

El gráfico de datos visionados y cargas de video 2014, tomado de la fuente estadística página Servicio Audiovisual en Vimeo, constituye un resumen anual de las reproducciones realizadas, los video cargados, la cantidad de me gusta y los comentarios hechos.

En base a este indicador los valores de más interés son el número de producciones cargadas sobre las reproducciones. El porcentaje las reproducciones hechas sobre la cantidad de video cargados es de un 4.11%. El porcentaje objetivo demuestra deficiencias en la estrategia de difusión por las redes sociales y otros medios. Pues es lamentable que con el sobrecumplimiento de producciones anuales, existan tan pocas reproducciones, cuando son temas de en su gran mayoría de interés para los universitarios y de gran valor científico y cultural.

La página web de la UNIA, publico el 4 de febrero del presente año el establecimiento de un record en las producción anual del 2015 con 239 videos. Se ha aumentado en un tercio la producción respecto al año anterior, que ya había tenido un incremento notable llegando a los 983 vídeos en total a los que se puede acceder libremente en el portal.

**Figura 3. Resultado Record en la Producción Audiovisual de la UNIA**



Fuente: Noticias SAV-UNIA 4 de febrero de 2016

#### **6.4. Caso Concreto de para valorar la proyección social que puede alcanzar sus servicios.**

El caso escogido para valorar la proyección social que puede alcanzar el SAV, fue el análisis de un Curso de Verano de Málaga titulado: “¿Identidades conflictivas o convivencia?”

Los cursos de veranos son etapas de mucha vida en las Sedes que compone la UNIA, con mezcla del aprendizaje, conocimientos, cultura y las noches abiertas. Estos cursos favorecen el encuentro y la convivencia entre ponentes de reconocido prestigio, tanto en el mundo académico como en el profesional, y estudiantes interesados en la reflexión, el debate y la mejora de sus conocimientos y capacidades. Es una ocasión donde la Universidad se abre a la ciudadanía para compartir sus espacios, no sólo físicos, sino también intelectuales; a través de distintas actividades y eventos.

El curso ¿Identidades conflictivas o convivencia? fue grabado íntegramente, se han sacado noticias y se distribuyó por entidades externas. Se emitió además por ATEY a América. Desde el principio se hicieron videos promocionales para darle difusión al curso. Después vienen numerosas personalidades y se les entrevista, se graban conferencias, participan en las conferencias de prensa. Este curso fue realizado por la UNIA en colaboración con la Fundación Cajazol, el Centro Mediterráneo Andaluz de la UPO y otras instituciones. Se organizó un coloquio internacional sobre la cuestión de primer orden en la actualidad: Mutaciones culturales, conflictos identitarios y convivencia en el Mediterráneo. Se dieron cita a destacadas personalidades nacionales e internacionales que abordaron el tema desde diferentes perspectivas.

El SAV grabó y cargo en la página de la UNIA entrevista al director de este curso Sami Nair destacado politólogo francés que reflexionó sobre el resultado del referéndum en Grecia, un NO que considera que lo griegos ven como un SI a Europa, pero a otro tipo de construcción europea. También se realizó un video a la conferencia de Alain Touraine, sociólogo y escritor francés que participó como ponente en este curso y habló de la situación actual en Europa, la emigración, Grecia... “No cree que la explicación sea el simple enfrentamiento Norte y Sur.” Otra grabación trascendental fue la parte de la Conferencia impartida por Federico Mayor Zaragoza, Presidente de la Fundación Cultura de Paz en España.

Este curso y muchísimos más que se realizan anualmente son un reflejo de la importancia y valor del servicio audiovisual, para fomentar el conocimiento y la cultura en la sociedad.

## **7. Valoración de tareas, problemas planteados y aportaciones.**

Los conocimientos adquiridos durante el Máster de Evaluación de Políticas Públicas han sido aplicados a lo largo de este informe, teniendo en cuenta los requisitos a seguir para un proceso de seguimiento y evaluación. Mediante el estudio realizado en los servicios del Área CRAI y analizando diferentes aspectos que definen su funcionamiento, características principales, acciones llevadas a cabo por estos servicios y una batería de indicadores que ha permitido determinar el grado de eficacia de las líneas estratégicas propuestas por estos servicios.

Los servicios del Área CRAI trabajan en cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos en el plan estratégico vigente para ofrecer a la comunidad universitaria y sociedad en general conocimientos de sus fondos documentales. Sin embargo aunque se han producido significativos logros en este sentido, se requiere seguir trabajando en esta línea, para atraer día tras día a más personas.

Aunque en el Plan Estratégico 2010-2014 vigente, en su Protocolo de Seguimiento y la Carta de Servicios del Área CRAI, incluyen una batería de indicadores, para evaluar sus servicios y producir mejoras, deben reflejarse más indicadores y establecer acciones y estrategias para perfeccionar el alcance de estos servicios a los universitarios y a la sociedad.

En el Servicio de Publicaciones se han producido grandes avances, para mejorar la accesibilidad de sus ediciones a la sociedad, con el establecimiento de una nueva web y formatos más accesibles. Se debe continuar potenciando la asistencia a Ferias y eventos, donde dar a conocer más las publicaciones y la inclusión de más indicadores que midan el impacto social en cada una de sus ediciones.

En el Servicio Audiovisual existen indicadores idóneos para medir la proyección social de sus producciones, no obstante no son suficientes. Se requiere de más indicadores que puedan medir los niveles de las producciones difundidas por el uso de las redes sociales haciendo un balance de su comportamiento en los últimos años, para de esta forma evaluar el avance de los conocimientos de los materiales de este servicio por la comunidad universitaria y la sociedad.

En las líneas estratégicas del plan estratégico 2010-2014 no se plantea nada sobre la difusión, la necesidad de la promulgación y el impacto social de la difusión de los servicios del Área CRAI en la UNIA.

Los servicios del Área CRAI, deben darle más divulgación a sus contenidos, a través de las redes sociales y otros medios de comunicación.

Potenciar e incentivar a través de las redes sociales y otros medios de difusión las producciones audiovisuales realizadas por el SAV de la UNIA.

## **8. Evaluación de las prácticas y Recomendaciones**

La realización de las prácticas desde el punto de vista personal, ha sido una gratificante experiencia. La UNIA es una universidad que ya había conocido por estudios anteriores y que marco mi vida positivamente, por el enriquecimiento, cultural, científico y de conocimientos adquiridos. La convivencia con compañeros y trabajadores de todas las áreas constituyen un perfecto equilibrio de bienestar y satisfacción personal.

Las prácticas como parte de la conclusión del Máster Iberoamericano de Evaluación de Políticas Públicas, me permitió afianzar conceptos aprendidos en el Máster y acercarme a los procedimientos a seguir para la evaluación de un servicio o programa público.

Considero que deben mantenerse por el aporte que brinda desde el punto de vista académico y profesional, debido a que sus estudiantes, serán futuros evaluadores y qué mejor forma de empezar, que la integración de los conocimientos teóricos con la realidad práctica.

Como mejoras en un futuro debe estructurarse más específicamente las indicaciones a seguir para su realización, como una de guía que propicie hacer un recorrido por todos los tipos de evaluaciones, aunque, por supuesto se elija una para hacer la evaluación definitiva. Proponer un calendario a los estudiantes que les permitirán llevar una organización de su trabajo, y así apreciar la diversidad de tareas realizadas.

Fue una excelente experiencia, que sin duda repetiría si tuviese la oportunidad y me permitió conocer en profundidad los servicios de la UNIA y consolidar los conocimientos adquiridos durante el Máster.

Como recomendaciones se proponen:

El logro de mayor accesibilidad a los servicios del Área CRAI, como propuesta de mejora, es darle un nuevo formato o configuración a esta página, donde se vean estos servicios y todos los programas y condiciones que ofrecen con sus particularidades.

La normativa que regula las cuestiones vinculadas a la calidad, satisfacción a los destinatarios del servicio del Área CRAI, valorar las lagunas legislativas, que se pudiera incluir como propuesta para mejorar y darle la mayor accesibilidad posible a todos.

La inclusión en la visión de UNIA de la necesidad de mayor conocimiento y utilización de los servicios del Área CRAI, por la comunidad universitaria y sociedad en general, para potenciar medios de enseñanzas y aprovechamiento de estos recursos.

La inclusión en la línea 3.2 del objetivo 3 del plan estratégico vigente 2010-2014: Actualizar la regulación sobre la formación continua en la UNIA para posibilitar el reconocimiento social, profesional y académico; que para la formación continua en la Universidad se tenga en cuenta los fondos documentales y bibliográficos del Área CRAI.

En la línea 3.2.2 del objetivo 3 del plan estratégico vigente: Afianzar los procesos de garantía de calidad y de evaluación de los cursos para acreditación y reconocimiento de programas a nivel interuniversitario; Aquí incluir que en la normativa de la UNIA también se tenga en cuenta la proyección social de los servicios del área CRAI.

Resulta esencial que se incluyan acciones concretas, para satisfacer las necesidades de usuarios, estudiantes y la sociedad en general en el Área CRAI, pues en la encuestas actuales, no existe referencia en el servicio audiovisual de la infinidad de material en conferencias, cursos, actividades culturales etc., que son grabados por este servicio y puesto a disposición de la comunidad universitaria y la sociedad, tampoco se menciona al servicio de mediateca.

Es fundamental el fortalecimiento de la imagen pública de la Institución, pues de esta forma, más personas la conocerán, buscarán sus servicios y más oportunidades para que la sociedad conozca los servicios de Área CRAI

En los cursos de verano, brindar más información sobre los beneficios y bondades de estudiar en esta universidad y todos los servicios que se ofrecen, para dar, mayor publicidad.

Desde el inicio de los cursos ofrecerles programas de actividades a todos los estudiantes, de qué pueden hacer con respecto al entorno que los rodea. Que sepan que hacer un fin de semana en la Rábida, pues en una región muy rica



culturalmente y los estudiantes de postgrados que vienen desde cualquier país Iberoamericano, desconocen en muchas ocasiones la historia de esta zona.

Se considera que se debe modificar en las Encuestas al Área CRAI, la correspondiente al servicio audiovisual, pues no incluye parte fundamental de sus servicios que es la producción audiovisual. Por tal motivo se propone un nuevo modelo de encuesta:

### SERVICIOS AUDIOVISUALES

**Valore de 1 (muy deficiente) a 5 (muy satisfactorio) las siguientes cuestiones**

|   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | Sin respuesta                    |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| La información que recibe sobre este Servicio al iniciar sus estudios es suficiente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Los equipos audiovisuales en las aulas son adecuados                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| El apoyo técnico del Servicio en los problemas que se presentan es adecuado         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| La obtención de los documentos que solicita es rápida y efectiva                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| El personal responde a sus necesidades de información                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| El personal es atento, rápido y amable cuando le atiende                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

## BIBLIOGRAFÍA

Anuario Americanista Europeo (2012). *Sección Fondos* (2221-3872, N° 10)

Comisión Europea Dirección XVI Política Regional y Cohesión Coordinación y Evaluación de Operaciones (2000-2006). *Indicadores de Seguimiento y Evaluación: Orientaciones Metodológicas*. (Documento de Trabajo 3)

Huelva Noticias (2013). *Comienza la digitalización de los documentos de la Real Sociedad Colombina Onubense en la Biblioteca del Monasterio de La Rábida*. Disponible: <http://huelvabuenasnoticias.com/2013/05/23/comienza-la-digitalizacion-de-los-documentos-de-la-real-sociedad-colombina-onubense-en-la-biblioteca-del-monasterio-de-la-rabida/>

Osuna, J.L., Márquez, C *Guía para la Evaluación de Políticas Públicas*. (Instituto de Desarrollo Regional. Fundación Universitaria)

Universidad Internacional de Andalucía *Carta de Servicios Área de Ordenación Académica Innovación Docente y CRAIC*.

Universidad Internacional de Andalucía (2007-2009) *Plan Estratégico*. Disponible: <http://www.unia.es/content/view/9/42/>

Universidad Internacional de Andalucía (2008) *Plan Estratégico 2007-2009. Memoria de Seguimiento*

Universidad Internacional de Andalucía (2007-2009) *Plan Estratégico. Protocolo de Seguimiento y Control del Plan Estratégico*

Universidad Internacional de Andalucía. Vicerrectorado de Planificación y Calidad Oficina Técnico del Plan Estratégico (2010-2011) *Memoria de Ejecución del Plan Estratégico*. Disponible:

[http://www.unia.es/images/stories/Planificac\\_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/memoria\\_plan\\_estrategico\\_2011\\_web.pdf](http://www.unia.es/images/stories/Planificac_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/memoria_plan_estrategico_2011_web.pdf)

Universidad Internacional de Andalucía (2011) *La UNIA inicia la digitalización de su patrimonio con 10.500 documentos de los siglos XVI al XIX*. Disponible: <http://www.unia.es/content/view/2643/165/>  
<http://iesstrinidad.blogspot.com.es/2011/09/digitalizacion-del-archivo-de-la.html>

Universidad Internacional de Andalucía. Vicerrectorado de Planificación y Calidad Oficina Técnico del Plan Estratégico (2012). *Memoria de Ejecución del Plan Estratégico* Disponible: [http://www.unia.es/images/stories/Planificac\\_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/memoria\\_plan\\_estratgico\\_2012\\_cg.pdf](http://www.unia.es/images/stories/Planificac_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/memoria_plan_estratgico_2012_cg.pdf)

Universidad Internacional de Andalucía (2010-2014) *Plan Estratégico*. Disponible: [http://www.unia.es/images/stories/Planificac\\_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/pe\\_unia\\_2010\\_2014\\_documento\\_final\\_cg\\_revisado\\_mar-12.pdf](http://www.unia.es/images/stories/Planificac_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/pe_unia_2010_2014_documento_final_cg_revisado_mar-12.pdf)

Universidad Internacional de Andalucía (2010-2014) *Plan Estratégico. Protocolo de Seguimiento y Control del Plan Estratégico*. Disponible: [http://www.unia.es/images/stories/Planificac\\_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/protocolo\\_seguimiento\\_pe\\_2010-2014.pdf](http://www.unia.es/images/stories/Planificac_Calidad/PLAN%20ESTRATEGICO/protocolo_seguimiento_pe_2010-2014.pdf)

Universidad Internacional de Andalucía (2014). *Datos de visionados y cargas de video*. (Página de Servicio Audiovisual en Vimeo.)

Universidad Internacional de Andalucía (2014) *Acciones de publicidad para cada uno de los libros editado por distintos medios de difusión*. Disponible: <http://www.feriadellibrodesevilla.com/> <http://www.feriadellibrodemálaga.com/>

Universidad Internacional de Andalucía (2014) *Número de producciones audiovisuales realizadas por el servicio audiovisual y en consulta en la WEB UNIA TV*. Disponible: <https://blogs.unia.es/uniatv>

Universidad Internacional de Andalucía. (2014) *Videos producidos por el Servicio Audiovisual y subidos a UNIA.tv Curso de Verano de Málaga*. Disponible: [¿Identidades conflictivas o convivencia?](http://cursosdeverano.unia.es/item/identidades-y-democracia-guerras-o-conviencia.html)  
<http://cursosdeverano.unia.es/item/identidades-y-democracia-guerras-o-conviencia.html> <https://vimeo.com/133126861> <https://vimeo.com/132921689>  
<https://vimeo.com/132836183>