

6 de marzo de 2012

PLAN DE MEJORA. BUVa 2011:

RESULTADOS

6 de marzo de 2012

Introducción:

El pasado 2 de junio de 2011 se constituyó el Grupo de Excelencia de la BUVa, integrado por la Directora de la Biblioteca Universitaria, Jefes de Unidades Técnicas y un bibliotecario por cada una de las bibliotecas, en total 21 miembros, con la finalidad de efectuar un análisis y diagnóstico de la BUVa.

Se crearon 9 subgrupos, cada uno de los cuales trabajó en un criterio de la herramienta Perfil, según el Modelo EFQM. Fruto de este trabajo de autoevaluación fue la propuesta de un conjunto de áreas/acciones. En la reunión del Grupo de Excelencia de 18 de octubre, la Jefe de Servicio pidió que cada Grupo de Trabajo eligiera una o dos acciones para trabajar en ellas, dando como resultado el compromiso de la realización de 20 acciones para el primer Plan de Mejora BUVa y, al mismo tiempo, que los grupos se abrieran a la participación del todo el personal de la BUVa.

El resultado fue la creación de 9 Grupos de Mejora, coordinados por la Directora de la BUVa, cuyos nombres y composición fue:

- ▶ Grupo 1: Liderazgo. Compuesto por: Paloma López de Letona (líder) y M^a Ángeles Cano
- ▶ Grupo 2: Estrategia. Compuesto por: Piedad Casado y Mercedes Muñoz (líder)
- ▶ Grupo 3: Personas. Compuesto por: Ana Nieto (líder), Yolanda Cristóbal, M^a Magdalena Franco y M^a Ángeles Hernández
- ▶ Grupo 4: Alianzas y Recursos. Compuesto por: Isabel Lecanda (líder) y Carmen Sánchez
- ▶ Grupo 5: Productos, Procesos y Servicios. Compuesto por: Clarisa Pérez (líder), M^a José Pérez y Mercedes Benito
- ▶ Grupo 6: Resultados en los clientes. Compuesto por: César Salinero (líder), Covadonga Matos y M^a Luisa Fernández
- ▶ Grupo 7: Resultados en las personas. Compuesto por: Pilar Rodríguez (líder), Luz Marina Fernández y Francisco Rojo
- ▶ Grupo 8: Resultados en la sociedad. Compuesto por: Nieves Centeno (líder) y Arturo Dueñas
- ▶ Grupo 9: Resultados clave. Compuesto por: M^a Ángeles Diez (líder), Beatriz García, Pilar Sanz y Fernando Morante

Se constituyeron el 27 de octubre de 2011, y el conjunto de las acciones a realizar quedó plasmado en el documento redactado por la Técnico de Calidad de la UVA D^a Elena Pérez Za personal de la BUVa y al Equipo Rectoral.

El Plan de Mejora 2011 ha finalizado, tal y como estaba previsto el 1 de marzo de 2012.

Las 20 acciones asumidas han sido realizadas en su totalidad por lo que respecta al Servicio de Biblioteca. De algunas quedan pendientes aspectos de implementar que dependen de otros servicios.

A continuación se presenta un cuadro con detalle de cada una de las acciones indicando: área de mejora, nombre de la acción, responsable, indicadores, metas y estado. Haciendo "clic" en cada acción se encontrará el documento completo.

6 de marzo de 2012

Nº	Eje	Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Metas	Estado
1.	1. Liderazgo	Escasa conciencia de liderazgo	<i>Identificación de los líderes de la BUVa y definición de su estilo de liderazgo</i>	Grupo Mejora 1	SI/NO	Realizar la identificación	REALIZADA
2.	1. Liderazgo	Escasa conciencia de liderazgo	<i>Establecimiento de la misión, visión y valores de la BUVa, base de su cultura organizativa y plasmarlo en un documento</i>	Grupo Mejora 1	SI/NO	Elaborar el documento	REALIZADA
3.	1. Liderazgo 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Insuficiente participación del personal de la BUVa en comisiones transversales	<i>Crear comisiones transversales para la realización del Plan de Mejora</i>	Dirección BUVa	- Nº de grupos, - Nº de personas - Nº de acciones	1.) Diseñar y realizar las acciones del "Plan de Mejora" con una visión amplia, proveniente de la experiencia de todos los profesionales que trabajan en el servicio.	REALIZADA

6 de marzo de 2012

4.	1. Liderazgo y 4. ALIANZAS Y RECURSOS	Mejorar la visibilidad de la participación en alianzas	<i>Informar y difundir la participación en los consocios y redes de los que formamos parte</i>	Grupo Mejora 1	- Asistencia al % de reuniones convocadas - % de documentos presentados en estas actividades en relación con las actividades convocadas - % de documentos difundidos	1) Asistencia al 100 % de las reuniones convocadas 2) Crear un apartado en la Intranet con el 100% de la documentación	REALIZADA
5.	1. LIDERAZGO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Necesidad de mejorar la transmisión de la comunicación, información y liderazgo	<i>Elaborar un Plan de reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos</i>	Grupo Mejora 1	SI/NO	1) Sistematizar el tipo de reuniones necesarias para la gestión eficaz del servicio	REALIZADA
6.	1. LIDERAZGO	Mejorar la identificación de las Unidades Organizativas de la BUVa	<i>Identificar las Unidades Organizativas de la BUVa</i>	Grupo Mejora 1	SI/NO	1) Disponer de un documento que recoja el organigrama de la Biblioteca para su difusión	REALIZADA

6 de marzo de 2012

7.	2. ESTRATEGIA	No está clara la definición y planificación de la estrategia	<i>Establecimiento de un Plan de Mejora que englobe las acciones propuestas en la Autoevaluación por los 9 Grupos de Trabajo</i>	Grupo Mejora 2	SI/NO	Que a 1 de marzo de 2012 esté elaborado el plan	REALIZADA
8.	3.PERSONAS	Escasa evidencia de cómo se utilizan los canales de información	<i>Elaboración de un "Plan de fomento de canales de comunicación"</i>	Grupo Mejora 3	SI/NO	1) Elaboración y realización de la Encuesta al personal de la BUVa 2) Análisis de la encuesta a finales de 2011 3) Tener el Informe de análisis de conclusiones y oportunidades de mejora de la comunicación interna de la BUVa a 1 de marzo de 2012	REALIZADA
9.	4. ALIANZAS Y RECURSOS 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	Falta definir medidas para conocer la satisfacción de los usuarios	<i>Establecimiento de un sistema de recogida y gestión de quejas y sugerencias</i>	Grupo Mejora 4	SI/NO	1) Definir el sistema de recogida y gestión de quejas. 2) Elaboración del procedimiento. 3) Diseñar una herramienta informática adecuada	REALIZADA La 1 y la 2 CONTINUA 3

6 de marzo de 2012

10.	4. ALIANZAS Y RECURSOS	Necesidad de la mejora de la Intranet	<i>Desarrollo de la Intranet</i>	Grupo Mejora 4	Nº de acciones realizadas	1) Mejora de la Intranet en estructura y contenidos	REALIZADA
11.	4. ALIANZAS Y RECURSOS	Necesidad de mejora de la página web	<i>Mejora de la página web de la Biblioteca</i>	Grupo Mejora 4	Actuaciones realizadas en la página	1) Mejorar el diseño, 2) Diseñar una nueva estructura 3) Mejorar contenidos 4) Mejorar la búsqueda	REALIZADO el trabajo de los bibliotecarios CONTINUA la parte informática
12.	5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	Mejorar la visibilidad de la producción documental institucional	<i>Ampliar y afianzar las áreas del Repositorio Institucional</i>	Grupo Mejora 5	Nº de documentos incorporados a las nuevas áreas	1) Completar la normativa de inclusión de los PFG / PFM en el área de Trabajos Fin de Estudios en 01/03/2012. REALIZADA 2) Incorporación de TFG/ TFM 3) Hacer visible el área de Producción Científica, a mayo de 2012 4) Hacer visible el área de Objetos de Aprendizaje, a 31 diciembre de 2012	REALIZADOS EL 1 Y EL 2 CONTINUA 3 y 4

6 de marzo de 2012

13.	5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	Existen procedimientos, instrucciones de trabajo ...pero falta mejorar la organización del trabajo de la BUVa	<i>Poner en la Intranet todas las Instrucciones enviadas a los bibliotecarios, organizadas por temas</i>	Grupo Mejora 5	% de instrucciones subidas a la Intranet	1) Que el 100 % de las instrucciones esté en la Intranet a 1 de marzo de 2012	REALIZADA
14.	5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	Escasa identificación de la imagen corporativa de la BUVa	<i>Institucionalización de la imagen corporativa de la BUVa</i>	Grupo Mejora 5	SI/NO	1) Diseño de la imagen corporativa 2) Visualización de esta imagen corporativa	REALIZADA
15.	5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	Escasa formación para la impartición de cursos on - line	<i>Organización de un curso sobre Formación en Competencias Informacionales, destinado a los bibliotecarios, utilizando la plataforma MOODLE</i>	Grupo Mejora 5	- SI/NO - % de participación - La encuesta de valoración, si existe	1) Que a la fecha prevista el curso se haya realizado 2) Participación de todo el personal bibliotecario (A1/A2) 2) Que un % de las personas matriculadas tenga una puntuación x	REALIZADA

6 de marzo de 2012

16.	6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	Falta definir medidas para conocer la satisfacción de los usuarios	<i>Establecimiento de encuestas de satisfacción de usuarios</i>	Grupo Mejora 6	SI/NO	1) Definir el modelo de encuesta 2) Establecer indicadores de medición	REALIZADA
17.	7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS 9. RESULTADOS CLAVE	Ausencia de información que mida la satisfacción de las personas	<i>Definición de Indicadores para conocer el grado de satisfacción de las personas</i>	Grupo Mejora 7	SI/NO	1) Dotar a la Biblioteca de un conjunto de Indicadores que mida el grado de satisfacción de las personas. REALIZADO 2) Realizar las fichas de indicadores 3) Elaborar preguntas para la encuesta de clima laboral.	REALIZADO la parte de los bibliotecarios CONTINUA la parte de encuestas
18.	8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	Se conocen los grupos de interés externos, pero falta una mayor segmentación y diferenciación	<i>Identificación de los grupos de interés externo.</i>	Grupo Mejora 8	SI/NO	1) Identificar los grupos externos	REALIZADA

6 de marzo de 2012

19.	8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	Se detecta un escaso compromiso institucional y de la BUva con el medio ambiente	<i>Comprometer a la BUVa en la sostenibilidad ambiental mediante la elaboración de una "Declaración medioambiental y de buenas prácticas respetuosas con el medio ambiente".</i>	Grupo Mejora 8	SI/NO	1) Contribuir a la sostenibilidad y al medio ambiente desde la Buva 2) Elaboración de una "Declaración medioambiental y de buenas prácticas respetuosas con el medio ambiente"	REALIZADA
20.	9. RESULTADOS CLAVE	Falta establecer medidas que permitan conocer los resultados operativos de la BUVa	<i>Elaboración de indicadores que comprendan las actividades operativas de la BUVa</i>	Grupo Mejora 9	- SI/NO - Nº de indicadores	1) Tener unos indicadores operativos perfectamente definidos 2) Realizar fichas de indicadores	REALIZADA la 1 CONTINUA la 2

Valladolid a 6 de marzo de 2012

Identificar los líderes de la BUVa y cómo debe ser su estilo de liderazgo

En la BUVa se consideran líderes a todas aquellas personas que por alguna causa son referencia para otras, ya sea por su posición jerárquica, porque coordinan funciones o actividades de forma permanente, o porque temporalmente encabezan grupos de trabajo o coordinan iniciativas. Esto se hace extensivo a personas que representan a la Dirección en Equipos de trabajo externos.

El esquema de liderazgo en los distintos niveles está sintetizado en el “Esquema de liderazgo de la BUVa a distintos niveles”. Esto refuerza el desarrollo de un estilo de liderazgo abierto, compartido y participativo que se extiende a la UVA a través de la colaboración con otras unidades de la universidad y con otras entidades ajenas a través de los Grupos de Trabajo que veremos a continuación.

El esquema de liderazgo es por delegación: parte de la dirección se despliega jerárquicamente y en relación con las responsabilidades de puestos y de procesos, teniendo también en cuenta la distribución del personal en los distintos centros de servicio. Cada punto de servicio tiene sus planes, objetivos y funcionamiento autónomo, dentro de las directrices generales de la Dirección, llevando a cabo los directores de cada biblioteca de centro/área/campus la gestión de su personal y promoviendo la responsabilidad y participación de éstos en el gobierno de su centro. El esquema contempla:

- Órganos unipersonales
 - Dirección BUVa
 - Asesores Técnicos en servicios centrales
 - Dirección de Biblioteca de Centro/Área/Campus
 - Jefes de Sección
 - Representantes de la Dirección en equipos externos
- Órganos colectivos
 - Habría que crear un Comité de Calidad**, Comisión General de Biblioteca, Comisiones de Biblioteca de Centro/Área/Campus, Consejo Dirección

Esquema de liderazgo de la BUVa distintos niveles

Organización	Categoría de liderazgo	Nº líderes	Descripción
Dirección BUVa	Director	1	La Dirección de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid es la encargada de dirigir, organizar y coordinar los servicios y actividades de la Biblioteca.
Servicios Centrales	Asesor Técnico	3	Funcionales: Coordinación y Gestión, Adquisiciones y Gestión Económica, Documentación Científica y Recursos Electrónicos, Acceso al Documento, Formación de usuarios, Mantenimiento del SIGB
	Jefe de Sección	2	
Bibliotecas de Centros/Campus/Áreas/General/Histórica/CDE	Directores	17	Dirigir, gestionar y coordinar la biblioteca
	Jefes de Sección	17	Asistir a la dirección en la planificación y gestión y ejecutar lo que proceda



Plan de Mejora BUVA. Eje 1: área de mejora: escasa conciencia de liderazgo
Identificar los líderes de la BUVA

BUVA	Representantes en redes y organizaciones externas	10	Representantes de la BUVA en equipos externos*
------	---------------------------------------------------	----	------------------------------------------------

*

Directora de la BUVA: representante en REBIUN, BUCLE, y en OCLC

Directora Biblioteca Histórica: Grupo de Trabajo Patrimonio Bibliográfico y Documental de REBIUN

Directora Biblioteca General Reina Sofía: Grupo de Información y Referencia Digital BUCLE

Directora Biblioteca General Reina Sofía: Pregunte, las bibliotecas responden. Proyecto gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes Comunidades Autónomas, y coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Cultura, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

Asesor Técnico: Grupo de Automatización BUCLE

Asesor Técnico: Grupo de Recursos de Información de BUCLE

Asesor Técnico: OCLC y WORLDCAT

Director de la Biblioteca de Ciencias: DOCUMAT

Director de la Biblioteca de Educación y Trabajo Social: REDINED

Director de la Biblioteca de Arquitectura: ABBA

Directora del CDE: EUROPE DIRECT

Director de la Biblioteca de Biomedicina y Salud: C17

Asesor Técnico: Grupo GEUIN

Jefa de Sección: DIALNET

Estilo de liderazgo

El estilo de liderazgo es abierto, compartido y participativo que se extiende a la UVa a través de la colaboración con otras unidades de la universidad y con otras entidades ajenas a través de los Grupos de Trabajo. Con un esquema de liderazgo por delegación, expuesto anteriormente.

Los líderes de la BUVA deben actuar como guía y ejemplo para las personas que trabajan en las distintas unidades del servicio, creando opinión y fomentando la discusión crítica, impulsando y practicando la comunicación a todos los niveles y exigiendo integridad, coherencia y fidelidad con los principios, valores, visión y misión de la biblioteca.

Deberán ser los impulsores de la cultura de la calidad, convertirse en el primer referente de la misma, transmitir su compromiso con el sistema de gestión de calidad e implicarse en su implantación a todos los niveles.

Este estilo de liderazgo se despliega en el siguiente sistema de liderazgo:

Sistema de liderazgo para la gestión y la decisión en la UVa y en la BUVA

Órgano	Composición	P	Cometido
Equipo de Gobierno UVa	Órganos unipersonales: Rector, Vicerrectores, Secretaría General, Gerente	S	El Rector es la máxima autoridad de la UVa. Está auxiliado en sus funciones por los Vicerrectores, el Secretario General y el Gerente.
	Órganos colegiados: Consejo Social, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Junta Consultiva, Consejo de Dirección	M	La actuación de los órganos de gobierno y representación universitarios se basará en los principios de jerarquía de los órganos centrales de la Universidad sobre los de Facultades, Escuelas, Departamentos e Institutos Universitarios, y de colaboración entre todos ellos. La relación entre órganos de igual o distinta naturaleza se establecerá en el Reglamento de Gobierno, Representación y Administración de la Universidad, aprobado por el Consejo de Gobierno.
Consejo de Gobierno UVa	Rector, Secretaría General, y Gerente + 53 miembros de la Comunidad Universitaria: 3 miembros del Consejo Social, 15 miembros designados por el Rector, 15 representantes de Facultades, Escuelas, Institutos y Departamentos, 20 miembros elegidos por el Claustro	C	Órgano colegiado de Gobierno de la UVA: establecer las líneas estratégicas y programáticas de la universidad, así como las directrices y procedimientos para su aplicación, según las competencias normativas establecidas en los Estatutos de la



Plan de Mejora BUVA. Eje 1: área de mejora: escasa conciencia de liderazgo
Identificar los líderes de la BUVA

		Universidad
Órganos de gestión de la BUVA	Órganos unipersonales: Director Biblioteca BUVA, Asesores Técnicos, Directores Biblioteca de Centro/Área/Campus y Jefes de Sección	Asumen la dirección y organización del servicio y apoyan y colaboran con el director
	Órganos colegiados: Comisión de Biblioteca, Comité de Calidad BUVA, Comisión General de Biblioteca, Comisiones de Biblioteca de Centro/Área/Campus, Consejo de Dirección	Órganos colegiados de participación en la gestión de la BUVA
Comité de Calidad BUVA	La Dirección de la Biblioteca con los líderes de los Grupos de Trabajo para la Mejora y el Responsable de Calidad	Órgano de Revisión del Sistema de Calidad, Revisión de la eficacia del SIG y formulación de objetivos
Comisión de Biblioteca	El Vicerrector de Investigación y Política Científica, o persona en quien delegue, que actuará como presidente .El Vicerrector de Estudiantes, o persona en quien delegue. El Gerente, o persona en quien delegue. El Director de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, o persona en quien delegue. Tres bibliotecarios: un bibliotecario perteneciente al Consejo de Dirección de Biblioteca y dos elegidos, con carácter rotativo, por los bibliotecarios uno por bibliotecas especializadas y/o áreas y otra de Campus y/o Generales. Dos profesores, elegidos por el Consejo de Gobierno. Un alumno, elegido por el Consejo de Gobierno Un representante del Personal de Administración y Servicios, adscrito a la Biblioteca, elegido por el Consejo de Gobierno.	Órgano colegiado de participación en la planificación y desarrollo de la Biblioteca de la Universidad.
Comisiones de las Bibliotecas Especializadas (de Centro o de Área) y de Campus	El Decano o Director del Centro, o persona en quien delegue, que actuará como Presidente. El Director de la Biblioteca del Centro, o persona en quien delegue. Dos profesores, elegidos por la Junta de Centro. Dos alumnos, elegidos por la Junta de Centro. Un representante del Personal de Administración y Servicios, adscrito a la Biblioteca, elegido por el personal de la Biblioteca del Centro.	Órganos colegiados de participación en el desarrollo de los servicios y en gestión de los recursos de las Bibliotecas, siguiendo las directrices generales de la política bibliotecaria de la Universidad de Valladolid
Consejo de Dirección	El Director de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, que actuará como presidente. Los Adjuntos a Dirección. Las Asesorías Técnicas. Un representante de los directores de bibliotecas de campus elegido a sorteo y con carácter rotativo. Un representante, elegido a sorteo y con carácter rotativo, de los directores de bibliotecas por cada	Órgano colegiado de apoyo a la dirección y de coordinación de servicios de la BUVA , asesora a la Dirección BUVA en sus funciones.

Trabajo realizado por el Grupo de Mejora de Liderazgo, con la colaboración expresa de la dirección de la BUVA



Plan de Mejora BUVA. Eje 1: área de mejora: escasa conciencia de liderazgo
Identificar los líderes de la BUVA

	una de las siguientes áreas: a) Área de Humanidades y Bibliotecas Generales b) Área científico-técnica y Ciencias de la Salud Área socio-económica y trabajo social-educación		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

P=periodicidad; A=anual; C=a convenir; M=mensual; S=semanal

Establecer la misión, visión y valores de la BUVa, base de su cultura organizativa y plasmarlo por escrito en un documento

1. MISIÓN

La Biblioteca es la unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, aprendizaje e investigación. Su finalidad principal es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información, tanto internos como externos, a la comunidad universitaria de la UVA, así como colaborar en los procesos de creación y difusión del conocimiento

2 VISIÓN

Integrar la Biblioteca Universitaria como agente y servicio clave en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y en los nuevos retos del Espacio Europeo de Investigación (EEI). Para ello se gestionarán y organizarán: espacios de trabajo y equipamiento funcionales, información propia y ajena de manera amigable para el usuario y en formatos multifunción, y se prestarán servicios virtuales y presenciales destinados al aprendizaje, docencia e investigación

3 VALORES

Los valores que nos definen son los siguientes:

Calidad: ofrecemos a nuestros usuarios servicios de excelencia.

Visibilidad: contribuimos a difundir los resultados de la investigación que se **produce** en la UVA.

Accesibilidad: facilitamos el acceso a nuestros espacios, servicios, nuestra página Web intentando hacerlos accesibles a los discapacitados

Comunicación: establecemos canales de comunicación, tanto virtuales como presenciales, entre todo el personal de la BUVA y con nuestros usuarios.

Acceso abierto: Nos adherimos a las propuestas existentes en este marco, para poder compartir el conocimiento.

Profesionalidad: Nos comprometemos a desarrollar las competencias profesionales de nuestra plantilla de la manera más eficaz y eficiente posible

Aprendizaje: pretendemos conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional de nuestros usuarios de forma que sean autosuficientes y sensibles a la importancia de la misma.

Investigación: deseamos lograr unos servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de la investigación y contribuir en la difusión de la producción científica de la UVA

Personas y organización: Garantizamos la profesionalidad de todos los bibliotecarios y proponemos un plan eficiente de formación y actualización profesional permanente en un clima laboral óptimo.

Alianzas cooperación y sociedad: pretendemos afianzar y continuar con las buenas prácticas existentes en relación con alianzas y cooperaciones nacionales e internacionales. Nuestro objetivo es llegar a tener un impacto directo o indirecto en la sociedad, utilizando las mejores prácticas.

4. PRINCIPIOS ÉTICOS

Libertad de expresión y libertad intelectual: pluralismo y tolerancia

La Biblioteca se compromete a proteger y valorar la libertad de expresión y la libertad intelectual. Reconoce la diversidad científica, profesional, ideológica, política, de género, religiosa y el respeto a las ideas y opiniones de los demás, siempre que no atenten contra los derechos humanos y los valores aceptados en nuestra sociedad. Facilitará, sin discriminación alguna, el acceso a la información de forma abierta y transparente en el marco del respeto a los derechos de propiedad intelectual

La vocación de servicio del personal BUVa

La Biblioteca adopta como principio y fin de su gestión la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, que debe primar desde el momento que decidimos ser parte de la comunidad bibliotecológica y documental. Potenciará los mecanismos de participación para que dichas necesidades y expectativas se vean reflejadas en los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

La confidencialidad en la gestión

El personal de la BUVa se compromete a mantener la confidencialidad de la información que se proporcione, cumpliendo las leyes establecidas, lo que no debe considerarse como una restricción al acceso de ésta.

Conciencia de responsabilidad

El personal de la BUVa tendrá conciencia de su responsabilidad en su puesto de trabajo con todo lo que esto lleva inherente. Sus actuaciones estarán regidas por los principios de la ética profesional.

Compromiso con la Calidad y Excelencia

La Biblioteca aspira a desarrollar Calidad y Excelencia en la gestión, asumiendo la responsabilidad de responder a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés con una permanente actitud autocrítica y de mejora continua de nuestros servicios.

Buenas prácticas en la organización del conocimiento

El personal de la Biblioteca se compromete a: desarrollar sus conocimientos

destrezas y habilidades, adquirir conocimientos para manejar los recursos de información, desarrollar habilidades para utilizar este conocimiento como base para proveer los servicios de información de la más alta calidad.

Los principios éticos que orientan sus actuaciones se basarán en: el respeto a la autonomía del profesional y del usuario, la búsqueda de la minimización de daños, la búsqueda de la equidad, y la credibilidad y confianza organizacional, profesional y pública

Crecimiento sostenible

La Biblioteca se compromete a crecer en servicios, asegurando la viabilidad de los mismos mediante los mecanismos adecuados para lograr una gestión eficaz y eficiente, optimizando los recursos disponibles y asegurando la proyección externa de la Biblioteca en su entorno social y económico

Participación

La Biblioteca establecerá mecanismos adecuados para desarrollar políticas de participación de las personas que trabajan en ella, en el marco de las políticas y directrices establecidas por la Universidad.

Cooperación

La Biblioteca apoya de forma proactiva las relaciones que fomenten la cooperación con otras Bibliotecas Universitarias y Consorcios, regionales, nacionales e internacionales, así como con instituciones públicas y privadas para desarrollar oportunidades de crecimiento, aprendizaje, educación e investigación existentes en la Universidad.

Evaluación y calidad

La Biblioteca establecerá los mecanismos adecuados para realizar una evaluación sistemática, transparente y objetiva de la gestión.

27 de octubre de 2011

El 27 de octubre del 2011 se constituyen 9 Grupos de Mejora para realizar las acciones de Mejora correspondientes al Plan de Mejora BUVa 2011 que va desde esta fecha hasta el 1 de marzo de 2012. Se abrió a la participación de todo el personal del servicio

La composición final es:

- ▶ Grupo 1: Liderazgo. Compuesto por: Paloma López de Letona (líder) y M^a Ángeles Cano
- ▶ Grupo 2: Estrategia. Compuesto por: Piedad Casado y Mercedes Muñoz (líder)
- ▶ Grupo 3: Personas. Compuesto por: Ana Nieto (líder), Yolanda Cristóbal, M^a Magdalena Franco y M^a Ángeles Hernández
- ▶ Grupo 4: Alianzas y Recursos. Compuesto por: Isabel Lecanda (líder) y Carmen Sánchez
- ▶ Grupo 5: Productos, Procesos y Servicios. Compuesto por: Clarisa Pérez (líder), M^a José Pérez y Mercedes Benito
- ▶ Grupo 6: Resultados en los clientes. Compuesto por: César Salinero (líder), Covadonga Matos y M^a Luisa Fernández
- ▶ Grupo 7: Resultados en las personas. Compuesto por: Pilar Rodríguez (líder), Luz Marina Fernández y Francisco Rojo
- ▶ Grupo 8: Resultados en la sociedad. Compuesto por: Nieves Centeno (líder) y Arturo Dueñas
- ▶ Grupo 9: Resultados clave. Compuesto por: M^a Ángeles Diez (líder), Beatriz García, Pilar Sanz y Fernando Morante

La coordinación está a cargo de la Directora de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid. Se contará para todo el proceso con la colaboración de Elena Pérez, Técnico en calidad del Gabinete de Estudios y Evaluación de la UVA.

29 de febrero de 2012

Ambos conceptos se han desarrollado a lo largo del año 2011.

Para ello se han realizado las siguientes acciones a nivel interno:

- Se ha hecho una comunicación explícita de cada una de las redes y consorcios a los que pertenece la biblioteca a todo el personal del servicio indicando las características de todas ellas.
- Se ha creado un espacio en la Intranet BUVA donde se da noticia de cada una de las reuniones que tienen lugar y un resumen de los temas tratados en las mismas
- Se ha comunicado a todo el personal de la biblioteca cada vez que se ha incluido en la Intranet los resúmenes de las reuniones de cada red o consorcio
- Se ha asistido al 100% de las reuniones convocadas
- Se han puesto para el conocimiento y uso de todos el 100% de documentos

A nivel externo, dentro del UVa, se ha comunicado el Equipo Rectoral la pertenencia de la Buva a estas redes. Igualmente, y ante las V Jornadas BUCLE, para incentivar a la financiación de las mismas, se ha comunicado a los potenciales financiadores las redes y consorcios de proyección internacional, nacional y autonómica a la que pertenece la biblioteca

Por todo ello se considera realizada la acción en un 100%. Además se ha creado un mecanismo para que perdure en el tiempo: es obligatorio hacer un resumen de cada uno de los encuentros que haya por parte de la persona que asista en representación de la BUVA, comunicarlo y ponerlo en la Intranet.

29 de febrero de 2012

Vista la necesidad de mejorar la transmisión de la comunicación, información y liderazgo, se ha sistematizado el tipo de reuniones necesarias para la gestión eficaz del servicio de biblioteca.

Este plan de reuniones establece el marco de trabajo sobre el cual desarrollar las distintas estrategias de la BUVa. Incluye encuentros a varios niveles e interrelaciona personas que representan diferentes funciones. Planteamos sólo las reuniones fijas, entendiendo, por tanto, que puede haber otro tipo de reuniones no programadas si se consideran necesarias, tanto a nivel formal como informal.

I. Características generales:

1. Cada Comisión, Grupo de Mejora, etc., o deberá acordar una **Agenda de Reuniones**. Las comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales serán las establecidas en el Plan de Comunicación BUVa.
2. Deben realizarse al menos las mínimas establecidas en “Reuniones mínimas necesarias”
3. Las **Reuniones del Consejo de Dirección, los Directores con su equipo, la General de Bibliotecarios y los Grupos de Trabajo** deberán atender los siguientes criterios:
 - 3.1. Realizarse por equipo.
 - 3.2. Deberán ser propuestas y dirigidas por el *Líder*, y la asistencia de los demás integrantes es de carácter obligatorio.
 - 3.3. Deberán realizarse cualquier día entre lunes y viernes y deberán ser programadas con una duración mínima de 1 hora.
 - 3.4. El lugar de reunión será acordado por cada equipo de trabajo, pudiéndose hacer reuniones por videoconferencia, según el caso.
 - 3.5. Los puntos a atender en la reunión deberán ser comunicados a sus componentes.
 - 3.6. Antes de cada reunión, el *Director* o el *Líder del Grupo* deberá realizar lo siguiente:
 - 3.6.1. Definir objetivo y agenda de la reunión.
 - 3.6.2. Definir lugar fecha, hora de inicio, duración estimada.
 - 3.6.3. Definir infraestructura a utilizar (cómputo/proyección/medio de comunicación para reuniones remotas)
 - 3.6.4. Poner a disposición de todos los integrantes el material a discutir en la reunión (mediante correo electrónico al resto del grupo)
 - 3.6.5. Definir un Secretario para el registro de puntos tratados, comentarios y acuerdos, esto deberá ser definido antes de la reunión y debe ser de carácter rotativo.
 - 3.6.6. Se levantará acta preferiblemente electrónica, de acuerdo con el modelo común
 - 3.7. Después de cada reunión, el Líder del proyecto deberá realizar lo siguiente:
 - 3.7.1. Revisión del acta realizada por el Secretario
 - 3.7.2. Comunicar el resultado de la reunión a sus superiores
 - 3.7.3. Dicha acta se enviará a los miembros de cada grupo en la siguiente convocatoria
4. Las Reuniones de las Comisiones de Biblioteca: Comisión General y las de Centro Área y/o Campus se ajustarán a lo establecido en el Reglamento de Biblioteca

29 de febrero de 2012

II. Reuniones mínimas necesarias:

- Comisión General de Biblioteca: 1 vez al año
- Reunión General Bibliotecarios: 1 vez al año
- Comisiones de Biblioteca de Centro Área y/o Campus: 1 vez al año
- Consejo de Dirección: 1 vez al mes
- Directores de Biblioteca de Centro/área/campus con su equipo: 1 vez al mes
- Comité de Calidad: 1 vez al trimestre (este Comité no está creado, tenemos que pensar en que ámbito le damos, si sólo interno en la biblioteca o transversal en la UVa)
- Los Grupos de Mejora existentes tendrán su propia dinámica de reunión pero siempre habrá Comisiones de Seguimiento, 1,2 ó 3 de acuerdo con la duración de la acción emprendida
- Redes y Consorcios BUVa: tienen su propia dinámica de reuniones. Casi todos tienen al menos una reunión al año y en algún caso es cada dos años

Anexo I. Cuadro de reuniones

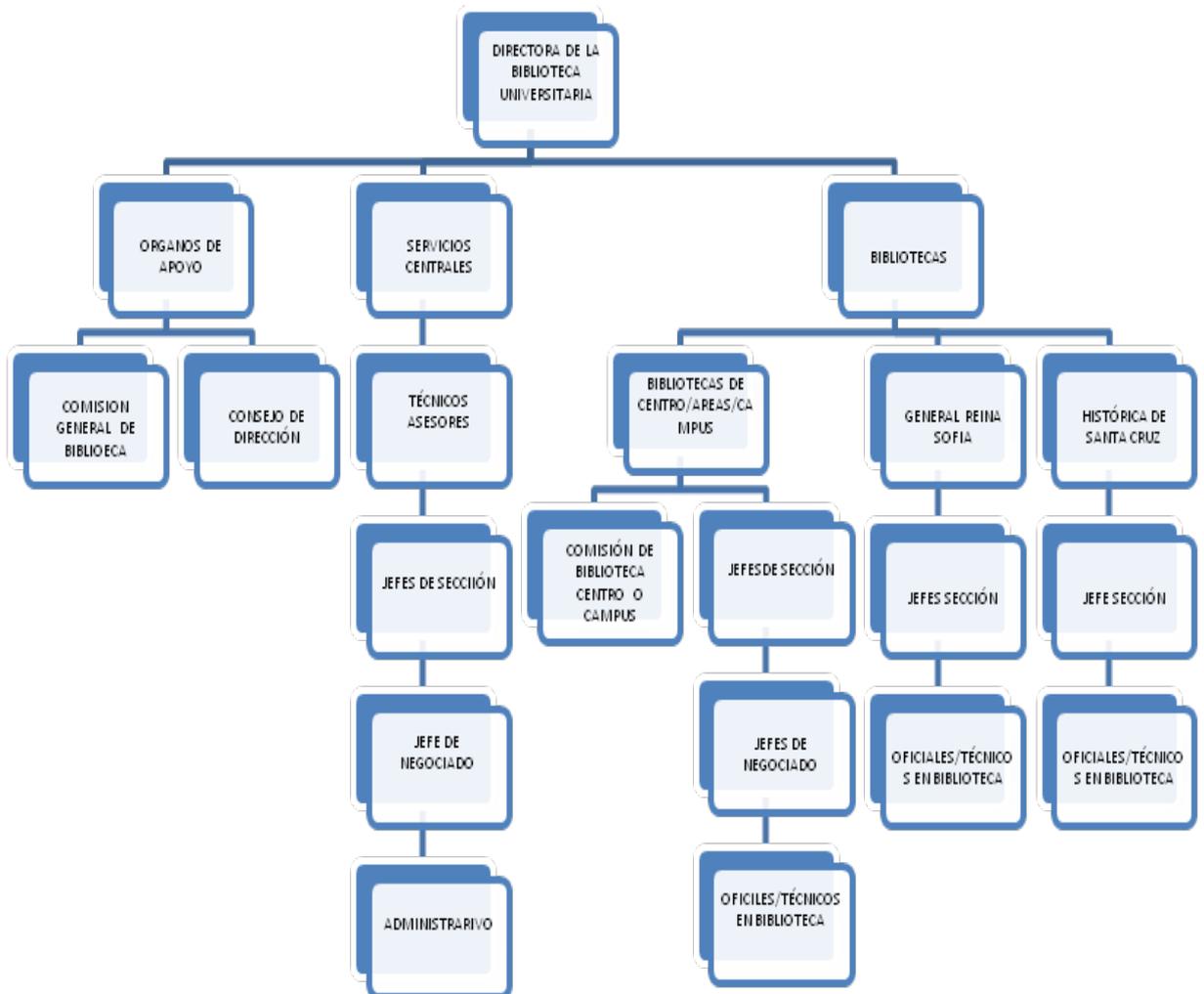
ACTIVIDADES	AÑO/MES											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP.	OCTUBRE	NOV.	DIC.
CONVOCATORIA DE REUNIONES												
REUNIONES DE SEGUIMIENTO												

La mecánica para rellenar las casillas de cada mes consiste en sombrear las celdas de los meses donde tiene lugar el evento de una fila. Después, en la casilla superior escribiremos la fecha concreta, y en la parte de abajo el código al que corresponde al evento: nº de acta de reunión, etc. [ISO 9001:2008](#)

Identificar las auténticas unidades organizativas de la BUVA

La BUVA es una unidad organizativa que consta de: servicios centralizados y servicios a usuarios distribuidos en centros. Presenta el siguiente organigrama:

Organigrama de la BUVA



Este organigrama se integra en la UVa de la siguiente manera:



Plan de Mejora BUVA. Eje 1: área de mejora: escasa conciencia de liderazgo
Identificar las unidades organizativas de la BUVA

Cuadro de liderazgo de la UVA-BUVA

Organigrama de la BUVA y su integración en la UVA:

Estructura de la BUVA

Servicios centralizados	Bibliotecas de centro/campus/área/general/histórica/CDE
Dirección de la Biblioteca: tiene la representación de la Biblioteca Universitaria y ejerce las funciones de dirección y gestión ordinaria de ésta. Dirige, impulsa, coordina y supervisa las	. Biblioteca General Reina Sofía . Biblioteca Histórica . Centro de Documentación Europea . Biblioteca de Biomedicina y Salud . Biblioteca de Arquitectura

Trabajo realizado por el Grupo de Mejora de Liderazgo, con la colaboración expresa de la dirección de la BUVA

<p>actividades y funciones de la BUVa</p> <p>Las Asesorías Técnicas, además de servir de apoyo a la Dirección, son las encargadas de hacer propuestas de, coordinación, unificación y supervisión de los procesos técnicos básicos de funcionamiento de las Bibliotecas de la Universidad de Valladolid, prestando además determinados servicios</p> <p>a) Asesoría Técnica de Recursos: bibliográficos, de información y otros recursos. Tiene como finalidad poner a disposición de los miembros de la comunidad universitaria de Valladolid los diferentes recursos electrónicos de que dispone la BUVa y la gestión centralizada de todas las revistas en cualquier soporte. Con este objetivo lleva a cabo una serie de procesos en orden a gestionar los recursos a la hora de su selección, tratamiento y puesta a disposición de los usuarios, facilitando su localización y uso a través de la página Web de la Biblioteca. Además recopila y sistematiza los datos estadísticos de la Biblioteca de la Universidad.</p> <p>b) Asesoría Técnica de Servicios, Cooperación, Comunicación y Proyectos: tiene como misión asesorar y apoyar a la Dirección de la BUVa en la participación y cooperación de consorcios, redes, etc., apoyar y proporcionar el acceso a la comunidad universitaria a los recursos bibliográficos y de información dentro y fuera de la Universidad de Valladolid, normalizar y unificar los procesos de préstamo interbibliotecario y controlar su gestión administrativa.</p> <p>c) Asesoría Técnica de Proceso Técnico, Normalización y Desarrollo Tecnológico de Sistemas Bibliotecarios: tiene como misión el mantenimiento y desarrollo del sistema integrado de gestión de la BUVa, así como la coordinación,</p>	<ul style="list-style-type: none">. Biblioteca de Ingenierías Industriales. Biblioteca de Derecho. Biblioteca de Filosofía y Letras. Biblioteca de Empresariales. Biblioteca de Económicas. Biblioteca de Ciencias. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones. Biblioteca de Educación y Trabajo Social. Biblioteca del Campus de Palencia. Biblioteca del Campus de Segovia. Biblioteca del Campus de Soria
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Plan de Mejora BUVA. Eje 1: área de mejora: escasa conciencia de liderazgo
Identificar las unidades organizativas de la BUVA

normalización difusión y seguimiento de los procesos que puedan estar relacionados con éste. Sus objetivos son:
Conseguir una mayor eficacia y eficiencia del sistema
Desarrollar acciones de cooperación que contribuyan a una mayor rentabilidad y difusión de la BUVA
Lograr una mayor integración y explotación de servicios en el sistema integrado de gestión de la Biblioteca

Sección de documentación científica: es el encargado de gestionar el repositorio institucional de la UVA, de coordinar la gestión electrónica de los documentos institucionales, del fondo antiguo, trabajos fin de estudios (tesis doctorales, trabajos fin de grado, trabajos fin de master) y de la producción científica
Sección de Formación en Competencias Informacionales: encargado de la coordinación en ALFIN

1 de marzo de 2012

PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2011 - 2012

Acciones ordenadas por eje

1 de marzo de 2012

**Plan de Mejora de la Biblioteca Universitaria de Valladolid 2011 – 2012 : del
27 de octubre de 2011 al 31 de diciembre de 2012**

Como sabéis, el pasado 2 de junio de 2011 se constituyó el Grupo de Excelencia de la BUva, integrado por la Directora de la Biblioteca Universitaria, Jefes de Unidades Técnicas y un bibliotecario por cada una de las bibliotecas, en total 21 miembros, con la finalidad de efectuar un análisis y diagnóstico de la BUva.

Se crearon 9 subgrupos, cada uno de los cuales trabajó en un criterio de la herramienta Perfil, según el Modelo EFQM. Fruto de este trabajo de autoevaluación fue la propuesta de un conjunto de áreas/acciones, que en total suman 240. En la reunión del Grupo de Excelencia de 18 de octubre, la Jefe de Servicio pidió que cada Grupo de Trabajo eligiera solamente una o dos acciones para trabajar en ellas y, al mismo tiempo, que los grupos se abrieran a la participación del todo el personal de la BUva.

Los 9 Grupos de Mejora se constituyeron el 27 de octubre de 2011, y el conjunto de las acciones a realizar quedó plasmado en el documento redactado por la Técnico de Calidad de la UVA D^a Elena Pérez Zabaleta: "Plan de Mejora de la Biblioteca de la UVA: desde el 28 de octubre al 1 de marzo de 2012".

El presente documento, elaborado por Piedad Casado Fernández y Mercedes Muñoz Olmedo, responde a la acción correspondiente al Grupo de Mejora del Criterio 2, Estrategia: "Establecimiento de un Plan de Mejora que englobe las acciones propuestas por los 9 Grupos de Trabajo".

Para su realización hemos estudiado la totalidad de las acciones – 240 – contenidas en el documento: "Resultado del análisis y diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, siguiendo los criterios del EFQM: realizado por el Equipo de Excelencia de la BUva, año 2011", elaborado por el administrativo de los Servicios Centrales de la BUva Fernando Vega.

Nuestra metodología de trabajo se ha basado en las indicaciones que figuran en la publicación: "Sello de compromiso hacia la Excelencia. Guía del Solicitante (Versión 4.1)", del Club de Excelencia en Gestión: eliminar o combinar acciones duplicadas, agrupar por temas comunes, y priorizar las acciones que consideramos vitales, es decir que más inciden en el logro de los objetivos clave de la organización. Se contemplaron además el impacto

1 de marzo de 2012

de la acción en el rendimiento o en los objetivos de la organización, y la capacidad de la ésta para implantar la mejora.

Este proceso se ha llevado a cabo con la colaboración de la Directora de la Biblioteca Universitaria, D^a Mercedes Arranz Sombría y la Técnico de Calidad de la Uva, D^a Elena Pérez Zabaleta.

Presentamos pues un documento que consta de 32 acciones, de las cuales:

- 15, cuya fecha de finalización es el 1 de marzo de 2012, están ya realizadas
- 5 comenzaron el 27 de octubre de 2011 y, aunque se dan por realizadas algunas metas, por su naturaleza continúan hasta el 31 de diciembre de 2012.
- 12 comenzarán a desplegarse el 1 de marzo de 2012, y deberán estar implantadas el 31 de diciembre de 2012, fecha de finalización del plan.

En la adjudicación de acciones por Grupos de Mejora hemos considerado, en primer lugar, razones de equilibrio en el reparto de cargas, en segundo lugar, que existen acciones de mejora que coinciden con líneas de trabajo abiertas en la Biblioteca Universitaria, y por último hemos intentado no romper la dinámica de trabajo iniciada por los Grupos, buscando una continuidad en cuanto a las personas que los componen.

La implantación de las acciones de mejora que bien continúan, o se inician el 1 de marzo, tendrán 3 Comisiones de Seguimiento, en las siguientes fechas:

24 / 25 de mayo de 2012.

27/ 28 de septiembre de 2012.

17 / 18 de diciembre de 2012.

La revisión final del “Plan de Mejora 2012” tendrá lugar el martes 22 de enero de 2013.

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 1

EJE 1. LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA **Escasa conciencia de liderazgo**

ACCIÓN ***Identificación de los líderes de la BUVa y definición de su estilo de liderazgo***

RESPONSABLE Grupo Mejora 1

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Realizar la identificación

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 2

EJE 1. LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA **Escasa conciencia de liderazgo**

ACCIÓN ***Establecimiento de la misión, visión y valores de la BUVa, base de su cultura organizativa y plasmarlo en un documento***

RESPONSABLE Grupo Mejora 1

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Elaborar el documento

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 23

EJE 1. LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA **Falta de definición de los procesos clave**

ACCIÓN ***Elaborar un mapa de los procesos clave de la BUVa***

RESPONSABLE Grupo Mejora 9

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Tener un mapa de procesos clave

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 28

EJE 1. LIDERAZGO

ÁREA DE MEJORA **Mejorar la identificación de las Unidades Organizativas de la BUVa**

ACCIÓN ***Identificar las Unidades Organizativas de la BUVa***

RESPONSABLE Grupo Mejora 1

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Disponer de un documento que recoja el organigrama de la Biblioteca para su difusión

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 29

EJE 1. LIDERAZGO

5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

ÁREA DE MEJORA **Insuficiente participación del personal de la BUVa en comisiones transversales**

ACCIÓN ***Crear comisiones transversales para la realización del Plan de Mejora***

RESPONSABLE Dirección BUVa

INDICADORES - Nº de grupos,
- Nº de personas
- Nº de acciones

METAS 1) Diseñar y realizar las acciones del "Plan de Mejora" con una visión amplia, proveniente de la experiencia de todos los profesionales que trabajan en el servicio.

PLAZO 27/10/2011

ESTADO **REALIZADA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 17

EJE 1. LIDERAZGO
4. ALIANZAS Y RECURSOS

ÁREA DE MEJORA **Mejorar la visibilidad de la participación en alianzas**

ACCIÓN ***Informar y difundir la participación en los consocios y redes de los que formamos parte***

RESPONSABLE Grupo Mejora 1

INDICADORES - Asistencia al % de reuniones convocadas
- % de documentos presentados en estas actividades en relación con las actividades convocadas
- % de documentos difundidos

METAS 1) Asistencia al 100 % de las reuniones convocadas
2) Crear un apartado en la Intranet con el 100% de la documentación

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 26

EJE 1. LIDERAZGO
7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

ÁREA DE MEJORA **Necesidad de mejorar la transmisión de la comunicación, información y liderazgo**

ACCIÓN ***Elaborar un Plan de reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos***

RESPONSABLE Grupo Mejora 1

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Sistematizar el tipo de reuniones necesarias para la gestión eficaz del servicio

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 3

EJE 2. ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA **No está clara la definición y planificación de la estrategia**

ACCIÓN ***Establecimiento de un Plan de Mejora que englobe las acciones propuestas en la Autoevaluación por los 9 Grupos de Trabajo***

RESPONSABLE Grupo Mejora 2

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Que a 1 de marzo de 2012 esté elaborado el plan

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 20

EJE 2. ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA Deficiente funcionamiento de la aplicación bibliografía/asignatura en Almena

ACCIÓN *Enlazar la aplicación bibliografía / asignatura existente en el Catálogo Almena con las Guías Docentes de la página web de la Uva*

RESPONSABLE Grupo Mejora 2

INDICADORES - % de asignaturas de grado introducidas

METAS 1) Que la bibliografía figure en todas las asignaturas de las "Guías docentes"
2) Conseguir la conexión de la bibliografía con el Catálogo Almena

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

Nº 21

EJE 2. ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA Insuficiente funcionamiento de las comisiones de la Biblioteca Universitaria

ACCIÓN *Hacer efectivo el funcionamiento de las comisiones de la Biblioteca Universitaria contempladas en la normativa*

RESPONSABLE Grupo Mejora 1

INDICADORES - % de bibliotecas que cumplen con la normativa

METAS 1) Mejorar la inserción de la Biblioteca en la Institución

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

Nº 22

EJE 2. ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA Necesidad de consolidar el Plan de Formación de Usuarios

ACCIÓN *Implantación progresiva del Plan de Formación de Usuarios*

RESPONSABLE Grupo Mejora 5

INDICADORES - nº de alumnos matriculados / nº de alumnos que reciben formación

METAS 1) Implantación de los dos primeros niveles de formación en todos los centros.
2) Aumentar un 2% el número de alumnos/ año que reciben formación.

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 24

EJE 2. ESTRATEGIA

ÁREA DE MEJORA **Falta de sistematización de las fuentes de información profesional para la toma de decisiones**

ACCIÓN ***Seleccionar fuentes de información profesionales para el estudio de tendencias: blogs, publicaciones, webs de resúmenes, informes con posibilidad de suscripción, sistematizarlos y crear los canales para la redistribución a todos los profesionales de la BUVa***

RESPONSABLE Grupo Mejora 3

INDICADORES - SI/NO
- Nº de fuentes seleccionadas e incluidas

METAS 1) Establecimiento de una herramienta informática que incluya las citadas fuentes
2) Selección de fuentes

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

Nº 19

EJE 2. ESTRATEGIA

- 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**
- 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**
- 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**
- 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**
- 9. RESULTADOS CLAVE**

ÁREA DE MEJORA **Falta de identificación de bibliotecas excelentes con las que nos podamos comparar**

ACCIÓN ***Identificar bibliotecas universitarias excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores***

RESPONSABLE Grupo Mejora 8

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Definir nuestra posición relativa en el ranking de Bibliotecas excelentes, para mejorar la nuestra.
2) Detectar indicadores por debajo de la media para mejorarlos.

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 4

EJE 3. PERSONAS

ÁREA DE MEJORA **Escasa evidencia de cómo se utilizan los canales de información**

ACCIÓN ***Elaboración de un "Plan de fomento de canales de comunicación"***

RESPONSABLE Grupo Mejora 3

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Elaboración y realización de la Encuesta al personal de la BUVA
2) Análisis de la encuesta a finales de 2011
3) Tener el Informe de análisis de conclusiones y oportunidades de mejora de la comunicación interna de la BUVA a 1 de marzo de 2012

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 25

EJE 3. PERSONAS

4. ALIANZAS Y RECURSOS

ÁREA DE MEJORA **Necesidad de la mejora continua de la Intranet**

ACCIÓN ***Desarrollo de la Intranet***

RESPONSABLE Grupo Mejora 4

INDICADORES - Nº de acciones realizadas

METAS 1) Mejora de la Intranet en estructura y contenidos

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 31

EJE 4. ALIANZAS Y RECURSOS

ÁREA DE MEJORA **Necesidad de mejora continua de la página web**

ACCIÓN ***Mejora de la página web de la Biblioteca***

RESPONSABLE Grupo Mejora 4

INDICADORES - Actuaciones realizadas en la página

METAS 1) Mejorar el diseño,
2) Diseñar una nueva estructura
3) Mejorar contenidos
4) Mejorar la búsqueda

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **CONTINUA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 32

EJE 4. ALIANZAS Y RECURSOS

ÁREA DE MEJORA **Necesidad de completar el plan de gestión de la colección**

ACCIÓN ***Completar el Plan de Gestión de la Colección, en el aspecto de la evaluación de recursos electrónicos***

RESPONSABLE Grupo Mejora 4

INDICADORES - % de recursos evaluados

METAS 1) Completar el Plan de Gestión de la Colección en un aspecto concreto: la evaluación de los recursos electrónicos

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

Nº 12

EJE 4. ALIANZAS Y RECURSOS
5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

ÁREA DE MEJORA **Falta definir medidas para conocer la satisfacción de los usuarios**

ACCIÓN ***Establecimiento de un sistema de recogida y gestión de quejas y sugerencias***

RESPONSABLE Grupo Mejora 4

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Definir el sistema de recogida y gestión de quejas. REALIZADO
2) Elaboración del procedimiento. REALIZADO
3) Diseñar una herramienta informática adecuada

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **CONTINUA**

Nº 6

EJE 4. ALIANZAS Y RECURSOS
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

ÁREA DE MEJORA **Falta conocer la satisfacción de los usuarios**

ACCIÓN ***Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios***

RESPONSABLE Grupo Mejora 6
Gabinete de Estudios y Evaluación

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Obtener información sobre la satisfacción de los usuarios
2) Conocer las áreas de mejora

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 11

EJE 4. ALIANZAS Y RECURSOS
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

ÁREA DE MEJORA **Falta definir medidas para conocer la satisfacción de los usuarios**

ACCIÓN ***Establecimiento de encuestas de satisfacción de usuarios***

RESPONSABLE Grupo Mejora 6

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Definir el modelo de encuesta
2) Establecer indicadores de medición

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 5

EJE 5. PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS

ÁREA DE MEJORA **Mejorar la visibilidad de la producción documental institucional**

ACCIÓN ***Ampliar y afianzar las áreas del Repositorio Institucional***

RESPONSABLE Grupo Mejora 5

INDICADORES - Nº de documentos incorporados a las nuevas áreas

METAS 1) Completar la normativa de inclusión de los PFG / PFM en el área de Trabajos Fin de Estudios en 01/03/2012. REALIZADA
2) Incorporación de TFG/ TFM
3) Hacer visible el área de Producción Científica, a mayo de 2012
4) Hacer visible el área de Objetos de Aprendizaje, a 31 diciembre de 2012

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **CONTINUA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 7

EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

ÁREA DE MEJORA **Falta de definición de objetivos y de estilo en la utilización de herramientas de la red social**

ACCIÓN ***Institucionalización de las herramientas de la red social (guías temáticas, blogs, twitter, etc.)***

RESPONSABLE Grupo Mejora 3

INDICADORES - % de herramientas por objetivos definidos en servidores Uva
- Diseño corporativo SI/NO

METAS 1) Imagen corporativa de todas las herramientas de la red social
2) Instalación en servidores Uva
3) Definir objetivos
4) Definir estilo

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

Nº 8

EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

ÁREA DE MEJORA **Existen procedimientos, instrucciones de trabajo ...pero falta mejorar la organización del trabajo de la BUVa**

ACCIÓN ***Poner en la Intranet todas las Instrucciones enviadas a los bibliotecarios, organizadas por temas***

RESPONSABLE Grupo Mejora 5

INDICADORES - % de instrucciones subidas a la Intranet

METAS 1) Que el 100 % de las instrucciones esté en la Intranet a 1 de marzo de 2012

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 9

EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

ÁREA DE MEJORA **Escasa identificación de la imagen corporativa de la BUVa**

ACCIÓN ***Institucionalización de la imagen corporativa de la BUVa***

RESPONSABLE Grupo Mejora 5

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Diseño de la imagen corporativa
2) Visualización de esta imagen corporativa

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 10

EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

ÁREA DE MEJORA Escasa formación para la impartición de cursos on - line

ACCIÓN *Organización de un curso sobre Formación en Competencias Informacionales, destinado a los bibliotecarios, utilizando la plataforma MOODLE*

RESPONSABLE Grupo Mejora 5

INDICADORES - SI/NO

- % de participación
- La encuesta de valoración, si existe

METAS 1) Que a la fecha prevista el curso se haya realizado
2) Participación de todo el personal bibliotecario (A1/A2)
2) Que un % de las personas matriculadas tenga una puntuación x

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 18

EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

ÁREA DE MEJORA Mejorar la integración de la Biblioteca Universitaria en los procesos de enseñanza/aprendizaje

ACCIÓN *Integrar los servicios electrónicos de la BUVa en el Campus Virtual*

RESPONSABLE Grupo Mejora 5

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Implementar los servicios electrónicos de la BUVa a través del Campus Virtual de la Uva para el curso 2012/2013

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

Nº 27

EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

ÁREA DE MEJORA Ausencia de promoción y difusión de los servicios de la Biblioteca

ACCIÓN *Hacer un Plan de Marketing*

RESPONSABLE Grupo Mejora 2

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Diseñar el "Plan de Marketing"

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 30

EJE 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
9. RESULTADOS CLAVE

ÁREA DE MEJORA **Falta de manuales de procedimiento actualizados**

ACCIÓN ***Actualizar los manuales de procedimientos elaborados en el año 2004***

RESPONSABLE Grupo Mejora 9, Gabinete de Estudios y Evaluación

INDICADORES - Manuales actualizados
- Nº de procesos actualizados

METAS 1) Garantizar una buena praxis, fijar la forma de actuar y evitar duplicidades en los trabajos

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **NUEVA**

Nº 13

EJE 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS
9. RESULTADOS CLAVE

ÁREA DE MEJORA **Ausencia de información que mida la satisfacción de las personas**

ACCIÓN ***Definición de Indicadores para conocer el grado de satisfacción de las personas***

RESPONSABLE Grupo Mejora 7

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Dotar a la Biblioteca de un conjunto de Indicadores que mida el grado de satisfacción de las personas. REALIZADO
2) Realizar las fichas de indicadores
3) Elaborar preguntas para la encuesta de clima laboral.

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **CONTINUA**

Nº 14

EJE 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

ÁREA DE MEJORA **Se conocen los grupos de interés externos, pero falta una mayor segmentación y diferenciación**

ACCIÓN ***Identificación de los grupos de interés externo.***

RESPONSABLE Grupo Mejora 8

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Identificar los grupos externos

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

UVa. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
Plan de Mejora 2011-2012

Ordenado por Eje

Nº 15

EJE 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

ÁREA DE MEJORA **Se detecta un escaso compromiso institucional y de la BUva con el medio ambiente**

ACCIÓN ***Comprometer a la Uva en la sostenibilidad ambiental mediante la elaboración de una "Declaración medioambiental y de buenas prácticas respetuosas con el medio ambiente".***

RESPONSABLE Grupo Mejora 8

INDICADORES - SI/NO

METAS 1) Contribuir a la sostenibilidad y al medio ambiente desde la Buva
2) Elaboración de una "Declaración medioambiental y de buenas prácticas respetuosas con el medio ambiente"

PLAZO 01/03/2012

ESTADO **REALIZADA**

Nº 16

EJE 9. RESULTADOS CLAVE

ÁREA DE MEJORA **Falta establecer medidas que permitan conocer los resultados operativos de la BUva**

ACCIÓN ***Elaboración de indicadores que comprendan las actividades operativas de la BUva***

RESPONSABLE Grupo Mejora 9

INDICADORES - SI/NO
- Nº de indicadores

METAS 1) Tener unos indicadores operativos perfectamente definidos
2) Realizar fichas de indicadores

PLAZO 31/12/2012

ESTADO **CONTINUA**

PLAN DE FOMENTO DE HERRAMIENTAS Y CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA BUVa

0.- Guión.....	1
1.- Objeto.....	2
2.- Alcance.....	2
3.- Descripción.....	3
3.1. Introducción.....	3
3.2. Objetivos.....	3
3.3. Tipología de los interlocutores.....	3
3.4. Tipología de la información objeto de transmisión.....	4
3.5. Análisis y diagnóstico de la comunicación interna.....	4
3.5.1. General.....	4
3.5.2. Correo electrónico.....	5
3.5.3. Intranet.....	7
3.5.4. Reuniones.....	7
3.5.5. Teléfono.....	8
3.5.6. Comunicación informal.....	8
3.6. Líneas de mejora de comunicación interna.....	9
3.6.1. Generales.....	9
Buenas prácticas de comunicación interna.....	9
3.6.2. Correo electrónico.....	11
3.6.3. Intranet.....	13
3.6.4. Reuniones.....	15
3.6.5. Teléfono.....	18
3.6.6. Comunicación informal.....	18
4.- Implementación.....	18
4.1. Medición y seguimiento.....	19
4.2. Asignación de responsables.....	19
4.3. Calendario.....	19
4.4. Revisión del plan.....	19
5.- Definiciones.....	19
6.- Documentos de referencia.....	22

17 de febrero de 2012

1. Objeto

La comunicación interna constituye un instrumento esencial en el cambio y la modernización de toda organización.

El acceso de las personas de la institución a una información completa y relevante contribuye, de forma directa, a una **mejora en el desempeño de su actividad**. De forma indirecta **incrementa su grado de motivación** por sentirse participante activo del funcionamiento del servicio a través de la satisfacción de sus necesidades de información y la resolución de quejas e inconvenientes ante los que se actúa de manera reactiva y proactiva. Esto sirve para potenciar su implicación en la **optimización y revisión de los procesos** y para integrar en el servicio aportaciones creativas e innovadoras que se orientan a la mejora de la calidad del servicio y, de esta forma, **transmitir una imagen positiva hacia el exterior**.

El uso eficiente y eficaz de los canales de comunicación garantiza la **correcta percepción de las estrategias, misión y valores de la institución**. Una buena comunicación interna involucra en lugar de convencer o imponer, de tal forma que **fomenta la toma de decisiones** a partir de la experiencia de sus propios integrantes que son considerados como un recurso estratégico para la consecución de los objetivos marcados.

Consecuencia de la estrecha interrelación entre la comunicación interna y el resto de factores mencionados, este plan de fomento que hemos elaborado tiene un impacto sobre los siguientes **criterios y enfoques del modelo EFQM**:

- La mejora de la comunicación influye en la correcta percepción de la **estrategia** de la organización (criterio 2: estrategia)
- También contribuye a crear una cultura organizativa global en la que todos sus miembros están plenamente **integrados y motivados** (criterio 7: resultados en personas) y se relaciona directamente con el **estilo de liderazgo** y con los **valores y buenas prácticas** (criterio 1: liderazgo)
- Potencia la mejora de **procesos, productos y servicios** gracias a la difusión de mejores prácticas y a la materialización reactiva del talento y la creatividad de los trabajadores. (criterio 5: procesos, productos y servicios)
- Gracias a una adecuada planificación y gestión, permite la **optimización de los recursos y herramientas** comunicativas disponibles (criterio 4: alianzas y recursos)
- Contribuye a desarrollar una imagen positiva hacia el exterior ya que es el soporte previo y básico de la **comunicación externa**, siendo ésta última una extensión de la primera. (criterio 6: resultados en clientes y criterio 8: resultados en la sociedad)

2. Alcance

Este plan regula la comunicación que se establece entre **el personal que integra la Biblioteca de la Universidad de Valladolid**.

17 de febrero de 2012

3. Descripción

3.1. Introducción

El factor humano está convirtiéndose cada vez más en una de las bases fundamentales para asegurar la gestión eficaz de las nuevas organizaciones que desempeñan su actividad en el marco de la Sociedad del Conocimiento. En el caso de las bibliotecas, en las que su principal producto y servicio es la información, este factor tiene aún más importancia. Las personas se han convertido en un elemento imprescindible para asegurar el éxito y la diferenciación de las empresas e instituciones.

El resultado de la autoevaluación que realizamos en nuestra organización puso de relieve que, si bien existen herramientas para canalizar la información, no hay un plan de comunicación específico que defina estrategias y objetivos. También detectó que los recursos poseen muy diversos grados de formalización y no hay indicadores ni herramientas que midan su uso, su eficacia o su eficiencia ni que identifiquen las necesidades del personal. Por todas estas razones se decidió elaborar el **Plan de fomento de los canales de comunicación** que presentamos a continuación.

3.2. Objetivos

El plan de fomento que hemos elaborado pretende:

- **Garantizar el acceso** de todos los trabajadores de la BUVa a una **información completa y relevante** que sirva de soporte básico en el desempeño de su trabajo
- **Fomentar la participación de todos los trabajadores** en la optimización y revisión de los procesos mediante la integración en el servicio de aportaciones creativas e innovadoras que repercutan positivamente en la mejora de los productos y procesos.
- Potenciar un uso eficaz y eficiente de los canales de comunicación que garantice **la correcta percepción de la estrategia, misión y valores de la BUVa**, lo que contribuirá a crear una cultura global en la que todos sus trabajadores estarán plenamente integrados y motivados y a consolidar un clima laboral positivo y favorable.
- Fomentar un proceso de **toma de decisiones abierto y democrático** (*estilo de liderazgo*) gracias a la formalización de flujos de información ascendentes, descendentes y cruzados que garanticen la participación efectiva de todos los miembros de la organización como recurso estratégico clave.
- Optimizar el uso de los canales y herramientas** disponibles mediante una correcta planificación y formalización de su forma y sus contenidos.
- De manera secundaria, el logro de estos objetivos redundará en un **aumento de la satisfacción de los usuarios de la BUVa**, ya que disfrutarán de una mayor calidad en la prestación del servicio. También se logrará una **mejora de la imagen corporativa proyectada** al resto de público externo.

3.3. Tipología de los interlocutores

La BUVa tiene una plantilla integrada por personas de diferentes categorías o puestos: **Directores/as de biblioteca, Jefes/as de sección, Técnicos/oficiales de biblioteca y Administrativos.**

17 de febrero de 2012

Esta plantilla está sujeta a cambios continuos (por ejemplo, existe una propuesta para la creación del puesto de **Asesor Técnico**) y eventualmente cuenta con la colaboración de becarios y contratados temporales/interinos que también deben considerarse destinatarios de este plan.

Estos puestos se distribuyen en dos colectivos con regímenes laborales diferentes: **personal laboral** y **personal funcionario** repartidos en **cuatro campus** (Valladolid, Palencia, Segovia y Soria). La estructura funcional se despliega físicamente en un número considerable de bibliotecas de centros/área/campus y en una unidad coordinadora de Servicios Centrales.

Esta estructura, condicionada por la **descentralización** y la **distancia geográfica**, determina en gran parte el flujo comunicativo. También la existencia de diversos **grupos de interés** (agrupados por categorías y/o colectivos) condiciona estos flujos, como veremos más adelante al realizar el diagnóstico general de la comunicación interna.

3.4. Tipología de la información objeto de transmisión

- 1.-Reglamentos y otros documentos de carácter similar aprobadas por Junta de Gobierno o Comisión de Biblioteca.
- 2.-Organigramas, directorios
- 3.-Normas técnicas y Manuales de procedimiento elaborados por las distintas secciones o servicios.
- 4.-Estadísticas, encuestas e indicadores de la biblioteca
- 5.-Actas de reuniones
- 6.-Memorias e informes elaborados por cualquiera de las secciones o servicios
- 7.-Información de interés profesional
- 8.-Información relacionada con la formación (oferta de cursos y congresos)
- 9.-Formularios
- 10.-Presupuestos, información económica, estado de cuentas
- 11.-Avisos e informaciones puntuales.
- 12.-Sugerencias, quejas, dudas
- 13.-Información sociolaboral

3.5. Análisis y diagnóstico de la comunicación interna

3.5.1. General

La comunicación interna se encuentra muy ligada a conceptos como son la **organización** del trabajo (que se sepa lo que se debe hacer) y la **motivación** de los miembros que forman parte de la institución (que se desee hacer).

El primer elemento se materializa en el intercambio de **información operativa**, es decir, la necesaria para el desempeño de las tareas relacionadas con el puesto de trabajo. Su contenido se plasma en manuales de procedimiento, normativas y reglamentos, pero, en el caso de la BUVA, éstos se encuentran dispersos y no siempre actualizados y a veces no resulta fácil localizar la información pertinente cuando se plantean dudas o inconvenientes. En cuanto al flujo comunicativo, la información de carácter operativo se distribuye en todas las direcciones: las directrices o recomendaciones suelen ser descendentes mientras que las dudas son de tipo transversal y ascendente.

17 de febrero de 2012

Los flujos de comunicación vertical y horizontal están directamente relacionados con el organigrama jerárquico ya que es el que define el modelo de **gestión** y, por tanto, la distribución de la información necesaria para el funcionamiento de la organización. El grupo 1 (*Liderazgo*) lo describe de la siguiente manera: *“la dirección se despliega jerárquicamente y en relación con las responsabilidades de puestos y de procesos, teniendo también en cuenta la distribución del personal en los distintos centros de servicio. Cada punto de servicio tiene sus planes, objetivos y funcionamiento autónomo, dentro de las directrices generales de la Dirección, llevando a cabo los directores de cada biblioteca de centro/área/campus la gestión de su personal y promoviendo la responsabilidad y participación de éstos en el gobierno de su centro”*.

Según este esquema, la comunicación que sustenta la **gestión** tiene una clara orientación bidireccional vertical que viaja desde los órganos directivos hacia los directores de biblioteca y viceversa. También existe un flujo bidireccional desde la dirección al resto de personal a la hora de requerir opiniones y sugerencias de mejora, si bien las respuestas son limitadas y no siempre se asegura la retroalimentación o integración efectiva de la información ascendente en el desempeño del trabajo. Tampoco existe un flujo ascendente claro a nivel de resultados, puesto que no siempre se definen objetivos ni se evalúa el rendimiento por falta de indicadores.

La baja participación de los empleados nos lleva a hablar del aspecto **motivacional** de la comunicación que a menudo se aleja de los esquemas formales para explicarse desde la informalidad latente en las interacciones entre individuos y grupos. Debemos ser conscientes de que, a menudo, el organigrama queda reducido a un planteamiento teórico, a veces ideal, pero que no se corresponde con la realidad cotidiana de la organización. En estos casos es necesario constatar la existencia de un “sociograma” (Bartoli) que representa la distribución de los poderes informales y, en gran medida, la práctica diaria de funcionamiento, incluso en organizaciones con una aparente estructura burocrática y piramidal como la que analizamos.

En el caso de la BUVa, este “sociograma” es muy complejo puesto que se basa en el equilibrio continuo entre **autonomía y subordinación** (los planes, objetivos y funcionamiento de cada centro deben someterse a las directrices generales del servicio pero a la vez se delegan múltiples funciones y responsabilidades), los conflictos de intereses entre **grupos** (existe una barrera psicológica entre funcionarios y laborales y también entre distintos niveles, algo que se ha confirmado con los resultados de la encuesta) y los límites difusos entre **jerarquía, autoridad y poder** (la jerarquía no siempre legitima el uso efectivo de la autoridad ya que cuando no existen normas específicas y objetivas de desempeño se recurre a otros recursos, como la persuasión o la argumentación, para ejercerla. A esto se debe añadir la existencia de jerarquías paralelas que afectan a la gestión derivadas de la dependencia funcional de los centros, la subordinación a las normas y decisiones adoptadas por el Servicio de Personal y restantes órganos de gobierno de la UVA, o la actividad de los órganos de representación sindical)

Lo importante de este sociograma es ser conscientes de que las políticas y estrategias comunicativas no serán efectivas mientras la **percepción** que tengan los trabajadores de la influencia y habilidad de los órganos directivos no sea la adecuada. Volveremos a tratar esta cuestión a la hora de realizar nuestras propuestas.

3.5.2. Correo electrónico

Esta herramienta es la más utilizada con diferencia debido a su simplicidad y a su inmediatez. Los contenidos que se comunican a través del correo son muy variados:

17 de febrero de 2012

- Avisos y noticias
- Directrices y recomendaciones de tipo operativo relacionadas con el desempeño
- Planteamiento y resolución de dudas y preguntas
- Información relativa a procesos, resultados y acciones desarrolladas por la organización
- Petición y recopilación de sugerencias y opiniones
- Información de carácter laboral/sindical
- Información de carácter profesional (otras bibliotecas, asociaciones y entidades; innovación, experiencias, investigación...)

En cuanto a los destinatarios, existen listas de distribución que resultan muy útiles y que son usadas con mucha frecuencia:

- Todo el personal de la BUVa: perbiuva@uva.es
- Bibliotecarios técnicos de grupos A1 y A2: bibuni@uva.es
- Directores y unidades: bibdir@uva.es
- Administrativos: bibadm@uva.es
- Técnicos Especialistas y/o Oficiales: bibofi@uva.es

Las cuentas de todos los trabajadores están normalizadas y también existen cuentas institucionales para cada biblioteca y para ciertos servicios (*Dialnet* [dialnet@uva.es]; *Préstamo interbibliotecario* [uiad@uva.es]; *Formación de usuarios* [formacion.biblioteca.universitaria@uva.es]; *Revistas en versión papel* [ugea.biblioteca.universitaria@uva.es]) si bien su uso no está formalizado ya que a menudo se utilizan cuentas personales en lugar de las de centro o servicio lo que da lugar a que especialmente en periodos vacacionales los mensajes no obtengan respuesta. Esto también tiene que ver con el hecho de que no siempre estén definidos los responsables para todos los servicios o para aspectos concretos relativos al desempeño, lo que da lugar a que no se tenga claro quién es el destinatario del mensaje.

En cuanto al uso en cada biblioteca de la cuenta institucional como canal de comunicación de instrucciones a todo el personal, podemos afirmar que es prácticamente nulo y que a menudo es sustituida por comunicación informal que no alcanza a todos los destinatarios, cuando esta herramienta podría emplearse para difundir y archivar instrucciones específicas en cada centro.

Existen límites difusos en cuanto al uso laboral o personal del correo ya que a veces se utiliza para cuestiones particulares, pero esto muy difícil de controlar si bien puede sugerirse un uso coherente. También está el problema de la falta de hábito de consultar el correo como parte del trabajo diario (tanto el personal como el de la biblioteca) y ante esto debemos hacer hincapié en la importancia de esta herramienta porque es una fuente de información clave para la gestión y el funcionamiento más inmediato y tangible de la BUVa.

17 de febrero de 2012

3.5.3. Intranet

Esta herramienta fue implementada en su día como acción prioritaria. Si bien la idea era buena, no tuvo el éxito que se esperaba. A pesar de los buenos propósitos de innovación y las enormes posibilidades de la aplicación elegida en cuanto a interactividad, la Intranet se convirtió en una prueba más de que las barreras motivacionales son el principal obstáculo para la comunicación interna.

Este es el diagnóstico de su situación:

- La información se actualiza continuamente mediante la incorporación de la documentación generada por la actividad de la organización.
- El buscador sólo recupera palabras clave presentes en los epígrafes no en el cuerpo de los documentos, por lo que se intenta clasificarla y organizarla lo mejor posible.
- Existe algún dato incorrecto en el directorio pero a menudo es debido al constante movimiento del personal.
- La navegación es mejorable: abre una única ventana para todo lo que se consulta y es muy fácil cerrarla y salir por completo de la plataforma. Tampoco existen menús desplegados o pestañas. Estas cuestiones se están ajustando a las limitaciones técnicas de la plataforma.
- El acceso no está personalizado (las claves son generales, no puede adaptarse o ser usada por cada biblioteca)

3.5.4. Reuniones

Las reuniones presenciales son la forma de comunicación menos sistematizada. En cuanto a su contenido existen las que se realizan con objetivos de mejora (grupos de mejora EFQM, grupos de mejora para temas específicos) las que difunden directrices o recomendaciones de funcionamiento, las que se realizan con fines formativos sobre recursos y las que tienen por objeto la información o divulgación acerca del estado de la situación de la BUVa. Las reuniones operativas, es decir, las que tienen que ver con el funcionamiento diario, son anecdóticas y dependen exclusivamente de la voluntad de los trabajadores de cada centro.

Aquí también se evidencian los problemas de comunicación entre colectivos: no existen reuniones de todo el personal y la dirección sólo mantiene reuniones de tipo informativo con los bibliotecarios técnicos. Tampoco existen reuniones del colectivo de Técnicos/Oficiales. Resulta significativo que los cursos de formación a menudo se conviertan en momentos de “catarsis” en los que se comparten impresiones, problemas y todo tipo de cuestiones que no tienen que ver con la temática del curso. Esto puede ser una señal de que no se tiene ocasión de intercambiar toda esta información, que es muy valiosa desde el punto de vista motivacional y de clima laboral, en reuniones convocadas específicamente para ese fin. También existen problemas personales que se acaban trasladando al ámbito laboral y que son la principal razón de la ausencia de reuniones operativas, a veces imprescindibles, en muchos centros.

17 de febrero de 2012

En cuanto su forma, se intenta normalizarlas a través de modelos de actas, pero existen muchas reuniones que escapan a esta sistematización (las propias reuniones de los grupos de mejora de EFQM) También se ha hecho una propuesta de calendario de reuniones (Reuniones en cascada) que incluyen las siguientes:

- Comisión General de Biblioteca: 1 vez al año
- Reunión General Bibliotecarios Técnicos: 1 vez al año
- Comisiones de Biblioteca de Centro Área y/o Campus: 1 vez al año
- Consejo de Dirección: 1 vez al mes
- Directores de Biblioteca de Centro/área/campus con su equipo: 1 vez al mes
- Comité de Calidad: 1 vez al trimestre

3.5.5. Teléfono

El teléfono es el canal de comunicación más utilizado junto con el correo electrónico. Su principal ventaja es la inmediatez y la garantía de recepción. Sirve también para canalizar información informal, como luego veremos, ya que las conversaciones no quedan registradas, por lo que es importante no utilizarlo en exceso.

En muchos casos las personas que atienden o que llaman no se identifican correctamente. Tampoco existe un protocolo para atender las llamadas de compañeros ausentes.

3.5.6. Comunicación informal

Si bien este tipo de comunicación es difícil de sistematizar, es demasiado importante para no tenerlo en cuenta. Tiene efectos positivos en la organización ya que, al estar basada en la interacción social, consolida sentimientos de colaboración y solidaridad entre los trabajadores que repercuten en una mayor efectividad en el trabajo y en un ambiente laboral más agradable, lo que siempre es beneficioso para la organización. Además es una forma de comunicación rápida y eficaz que garantiza al emisor la recepción inmediata del mensaje. No obstante, este tipo de comunicación debe usarse con cuidado ya que también tiene efectos negativos como son la comprensión subjetiva del mensaje, las malas interpretaciones de la información por el desconocimiento de la fuente, las distorsiones producidas por sucesivas transmisiones y la difusión de rumores malintencionados contra la organización o contra alguno de sus empleados. Sin duda, la existencia de una estructura informativa formalizada que sirviera de apoyo documental minimizaría o evitaría en gran parte estos inconvenientes.

Existe una gran cantidad de información que es intercambiada de manera oral en reuniones o conversaciones informales. El contenido de estas reuniones suele tener que ver con muchos temas:

- Información sobre determinados recursos o productos
- Reuniones con proveedores
- Instrucciones al personal
- Quejas, dudas y demandas
- Información sobre cuestiones de gestión de personal (concursos, traslados, horarios, salarios...)

17 de febrero de 2012

3.6. Líneas de mejora de comunicación interna

3.6.1. Generales

Como ya hemos apuntado anteriormente, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, es imprescindible potenciar la dimensión motivacional de la comunicación. Para ello consideramos recomendable que se realice un estudio en profundidad de la satisfacción laboral y del clima psicosocial de la organización. A esto puede contribuir, sin duda, la propuesta de indicadores de satisfacción del *Grupo 7: Resultados en personas*, que será revisada e integrada en la encuesta periódica dirigida desde el Gabinete de Estudios y Evaluación de la UVA a todo el personal.

Además de esta acción de mejora, nos parece conveniente que se lleve a cabo un **diagnóstico serio de las posibles causas y factores que condicionan las carencias motivacionales y de implicación detectadas**. Como ya hemos señalado anteriormente, somos conscientes de que, si la percepción de los miembros de la organización respecto a las políticas y estrategias emprendidas (*modelo EFQM*) no es la adecuada, se reducirán considerablemente las posibilidades de éxito de las acciones propuestas. Para influir en el cambio organizacional y el impulso de una determinada cultura, ésta no puede ser impuesta sin más desde arriba. **Es fundamental considerar al trabajador como un recurso clave del cambio e implicarlo en esa mejora** mediante su expresión en términos precisos y útiles, de modo que puedan relacionarla directamente con su trabajo personal y con su desarrollo profesional. En esta línea resulta fundamental lo señalado por el grupo 1 sobre la forma de implicar y lograr la motivación del personal, que sólo se conseguirá: *creando opinión y fomentando la discusión crítica, impulsando y practicando la comunicación a todos los niveles*.

La cultura organizacional y la comunicación tienen una relación de influencia recíproca y muchos expertos consideran que la principal función de ésta es la de estar al servicio de la primera. Si de verdad queremos lograr un cambio real en nuestro modelo de trabajo e instaurar unos valores y unos principios éticos como los recogidos por el grupo 1 debemos ser conscientes de que la propia comunicación de ese nuevo modelo, entendido como propuesta estratégica, debe ser un objetivo en sí mismo.

En la línea de esta recomendación inicial es importante potenciar una serie de **buenas prácticas de comunicación** globales que hemos redactado según los principios éticos, valores e ideas relacionados con la comunicación que ha elaborado el *Grupo 1: Liderazgo*:

- **La comunicación en sí misma se define como un valor** y, por esta razón, se **establecerán canales de comunicación, tanto virtuales como presenciales, entre todo el personal de la BUVa**

- En cuanto a la **participación**, **la biblioteca establecerá mecanismos adecuados para desarrollar políticas de participación de las personas que trabajan en ella, en el marco de las políticas y directrices establecidas por la Universidad**. Unido a esto encontramos el estilo de liderazgo, que se define como **abierto, compartido y participativo**, y, en consecuencia, entendemos que deberá materializarse en una serie de acciones y herramientas comunicativas coherentes y efectivas. En esta misma línea también se afirma que **los líderes de la BUVa deben actuar como guía y ejemplo para las personas que trabajan en las distintas unidades del servicio, creando opinión y fomentando la discusión crítica, impulsando y practicando la comunicación a todos los niveles**.

17 de febrero de 2012

También deberán ser los impulsores de la cultura de la calidad, convertirse en el primer referente de la misma, transmitir su compromiso con el sistema de gestión de calidad e implicarse en su implantación a todos los niveles. Todos estos compromisos deben sustentarse en una política de comunicación adecuada que garantice la correcta y completa percepción del estilo de liderazgo que se pretende implantar.

-Confidencialidad en la gestión: *El personal de la BUVa se compromete a mantener la confidencialidad de la información que se proporcione, lo que no debe considerarse como una restricción del acceso a ésta.*

-Conciencia de responsabilidad, específicamente en lo relativo a *mentir para encubrir a otros aún en contra de sus principios morales y encubrir y no denunciar actos ilícitos*

-Compromiso con la Calidad y la Excelencia, específicamente cuando habla de la *permanente actitud autocrítica y de mejora continua de nuestros servicios*

-Buenas prácticas en la organización del conocimiento: *A adquirir conocimientos para manejar los recursos de información. A desarrollar habilidades para utilizar este conocimiento como base para proveer los servicios de información de la más alta calidad.*

Una vez aclarado este punto, recogemos las líneas de mejora siguientes:

1.-Crear un plan de comunicación interna global que recopile y normalice:

- aspectos relativos a la redacción o forma de expresión
- aspectos relativos a la estructura, soporte o presentación de la información
- aspectos relativos a los contenidos o temas

1.-Asignar un responsable para el seguimiento y la revisión de la información interna canalizada a través de las distintas herramientas y recursos. Su tareas principales serán: la *actualización* y el *asesoramiento* en temas específicos de comunicación interna (cómo colgar la información, uso de las herramientas...)

3.-Elaborar manuales de procedimiento para todos los servicios, centros y recursos. Creemos necesario sistematizar y documentar lo mejor posible todos los procesos para formalizar la mayor cantidad posible de conocimiento e información relacionada con el desempeño del puesto de trabajo o *know how*.

4.-Sistematizar la sesiones de bienvenida a nuevos trabajadores mediante la elaboración de **manuales de acogida** (con la posible colaboración del *Servicio de Personal*).

5.-Sistematizar la finalización definitiva del contrato laboral de los trabajadores mediante un **protocolo de despedida** para las jubilaciones.

6.-Crear manuales de estilo para las diferentes herramientas o recursos comunicativos de la biblioteca, tanto virtuales (webs, blogs, Twitter, Facebook, Intranet, correo electrónico) como escritos (modelos de documentos).

17 de febrero de 2012

Ya se están realizando algunas propuestas en esta línea, pero creemos que todas las decisiones sobre imagen corporativa y manuales de estilo deberían estar integrados en el **plan de comunicación interna global** ya mencionado que aglutine y dé sentido a estas acciones.

También es conveniente coordinar siempre cualquier iniciativa sobre este tema con el *Gabinete de Comunicación* para que la biblioteca se integre en la imagen corporativa de la UVA. El objetivo, además de sistematizar y homogeneizar nuestra comunicación, es aprovechar todo el trabajo ya realizado por este Gabinete ([Manual de identidad corporativa](#))

7.-Elaborar un organigrama o directorio por unidades y procesos que defina responsables de tal manera que los trabajadores sepan en todo momento a quién dirigirse para solucionar sus dudas o problemas laborales.

8.-Difundir, formalizar y garantizar el acceso a un protocolo de emergencia (con la posible colaboración con el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*) válido para todos los trabajadores y que pueda incluirse en el manual de acogida

9.-Crear un buzón de quejas, opiniones y sugerencias que permita a todos los trabajadores expresar con libertad sus inquietudes y expectativas y colaborar en las áreas de mejora. Se pueden implementar buzones específicos para cada grupo o línea de trabajo.

10.-Crear de una figura de mediación en el caso de conflictos laborales graves que bloquean la comunicación.

3.6.2. Correo electrónico

1.- Ante la falta de normalización de su contenido y forma sería conveniente plantearse la creación de un *manual de estilo* que definiera, al menos, los siguientes aspectos:

-*Asunto o subject claro y descriptivo.* Podría crearse una clasificación o índice temático en el que ubicar cada correo que tuviera su traducción o *equivalencia* con la organización temática de la Intranet, para facilitar la ubicación de los contenidos.

-Estructura clara y separada en párrafos: saludo, cuerpo del mensaje y despedida.

-Que el correo contenga una *firma corporativa normalizada* que incluya:

- Logotipo de la biblioteca y/o de la Facultad, Escuela o Campus.
- Nombre, puesto, lugar de trabajo
- Teléfono, extensión y/o fax
- Dirección postal
- Dirección de correo electrónico

-Evitar *adjuntar archivos* a mensajes enviados a listas. Estos deben colgarse en la Intranet. Así se fomenta el uso de esta herramienta y se evita la saturación de equipos de trabajo

17 de febrero de 2012

2.- Es imprescindible que todo el personal disponga de un *manual de utilización* del gestor de correo electrónico. Esta información está incluida en el material formativo del *curso de puesto informático* (Capítulo 2) aunque sólo para el gestor mayoritario que es Outlook Express para el correo web.

Si bien no corresponde a la biblioteca como servicio decidir cuál debe ser el gestor de correo de sus equipos, debería estudiarse la posibilidad de acceder, a través de Formación, a este material para que se pudiera distribuir entre el personal o bien colgarse en la Intranet, así como recopilar manuales de utilización para el resto de gestores instalados.

3.- Hay que realizar un esfuerzo por *formalizar y diferenciar* el uso de las *cuentas personales, de centro y de servicio*. Para ello proponemos:

-Crear *cuentas institucionales para cada servicio y/o sección* (*Normalización y catalogación, Circulación, Informática, Recursos electrónicos*) y evitar el uso de las cuentas personales de los responsables. Que se comunique el periodo de tiempo que no van a estar operativos o la persona que, en su caso, vaya a asumir su gestión en periodos vacacionales, pero siempre remitiendo a la cuenta general.

-Crear *cuentas institucionales para todas las bibliotecas de centro y fomentar su uso*. Para ello es importante tener en cuenta dos cosas:

- Desde el punto de vista del **emisor**, debe diferenciarse la información que va dirigida a una persona en concreto o a todo el personal de una determinada biblioteca. Estas cuentas institucionales deben ser utilizadas para difundir instrucciones o directrices relativas al desempeño diario en lugar a la comunicación informal, que no aseguran una correcta recepción de información clave. (Por ejemplo: la clave wifi debe enviarse a la cuenta de la biblioteca, para que todo el personal tenga acceso a ella)

También deben utilizarse para realizar comunicaciones a usuarios y clientes externos para informar sobre temas generales de la biblioteca.

- Desde el punto de vista del **receptor**, debe potenciarse entre todos los trabajadores el *hábito de consultar el correo diariamente* (tanto el personal como el del centro en el que trabajan)

-Crear un *organigrama de responsables por temas o secciones* para dudas y/o quejas

4.- Intentar divulgar recomendaciones respecto al *uso particular* del correo electrónico. Debe limitarse lo más posible al ámbito laboral.

5.- En cuanto a las *listas de distribución*, hay que tener un especial cuidado en elegir la correcta en cada caso, enviando la información general a la lista de todo el personal para lograr así una mayor difusión y evitar una posible desconfianza. Este uso incorrecto de las listas puede provocar desmotivación y actitudes negativas.

No obstante proponemos las siguientes recomendaciones (extraídas de las [*normas de uso de las listas de distribución de la Red Iris*](#) dependiente del CSIC)

-No olvidar que al otro extremo hay también una persona. Aunque la comunicación sea electrónica, es siempre entre personas, no entre máquinas

17 de febrero de 2012

-Pensar en todos los receptores. Los mensajes que se envían a listas de correo pueden llegar a un número muy elevado de receptores, cada uno con unas necesidades informativas diferentes, por lo que antes de redactar el mensaje conviene analizarlas e intentar satisfacerlas todas para que no se tengan que ir enviando correos posteriores con aclaraciones no contempladas.

-Ser breve. La brevedad es siempre un elemento que redundante en la eficiencia de la comunicación electrónica (como máximo, el cuerpo del mensaje se debe limitar a una página que pueda ser leída sin necesidad de usar el cursor izquierdo)

-Cuando se contesta a varios mensajes o cuando ha transcurrido mucho tiempo desde el primer mensaje que abrió un asunto, la cita completa del mensaje que se replica es innecesaria porque ha sido recibido por el resto de miembros de la lista, por lo que se debe citar sólo lo que se contesta. A la hora de contestar se debe explicitar a quién se contesta, sobre qué y en qué momento. Hay que tener mucho cuidado y, si la contestación es personal es mejor no utilizar la lista, sino la dirección de correo particular del interesado. Conviene asegurarse de que la cuestión planteada no ha sido contestada para evitar redundancias.

-No usar la lista para distribuir publicidad ni para cuestiones personales.

-No saturar la lista. Valorar si el contenido del mensaje es de interés para la totalidad de los miembros de la lista y si es preciso su envío. El enviar demasiadas cosas es tan perjudicial como no enviar nada. En caso de tener que enviar varios mensajes el mismo día, centralizarlos en un único correo con un campo de "asunto" lo suficientemente descriptivo y un índice adecuado de sus contenidos. En cualquier caso es preferible no aglutinar diferentes asuntos en un único mensaje.

3.6.3. Intranet

La Intranet debería convertirse en un **escritorio virtual y colectivo** en el que se integre toda la información necesaria para la gestión y el desempeño diario del trabajo. Para ello es imprescindible que sus contenidos sean *fiabes, útiles* y que estén *bien organizados y actualizados*.

Como ya hemos señalado al realizar el diagnóstico, la primera Intranet no tuvo el éxito que se esperaba. Ya que existe este precedente de fracaso, es necesario partir de un serio **ejercicio de autocrítica** para delimitar las causas concretas que lo provocaron. Así evitaremos repetir errores y malgastar tiempo y recursos.

Para potenciar la Intranet habría que:

1.- Mantener a los **responsables** de su mantenimiento y garantizar una continuidad y unos recursos materiales y de tiempo.

2.- Crear un **protocolo de gestión específico** para la Intranet que ayude a homogeneizar la entrada de datos con acciones como:

-El uso de un formato y estructura única para los distintos documentos (informes, actas, memorias)

17 de febrero de 2012

- El establecimiento de plazos que regulen el paso de información válida a información obsoleta y creación de carpetas o hemeroteca histórica para su clasificación
- La designación de responsables por temas y/o de niveles de edición contenidos. Comunicación al resto del personal de este organigrama para que sirva de guía a la hora de plantear dudas, quejas o simplemente para solicitar la incorporación de algún contenido.
- Por último, dentro del *manual de acogida* a un nuevo trabajador, debe insistirse en la comunicación al responsable de la Intranet de todos los datos que necesiten ser actualizados.

3.- Recopilar en ella TODA la documentación generada por la biblioteca de tal modo que cualquier miembro de la plantilla pueda localizar la información pertinente para el desempeño de su trabajo. La intranet debe ser la herramienta a la que acuda el personal de la biblioteca para solucionar sus dudas, evitando de esta manera que cada centro, servicio o trabajador tenga que mantener actualizada la información que necesita para su trabajo.

Deben incluirse los siguientes **contenidos** :

- a)Elementos que fomenten la **interactividad** como foros, FAQs, consigna... La interactividad (que es uno de los rasgos principales de una Intranet y que sirve para valorar el éxito de su implementación) está condicionada por los *factores motivacionales* ya mencionados y deberían abordarse antes de poner en marcha cualquier iniciativa comunicativa que busque la participación del personal.
- b)Calendario de formación específica para el personal (actualmente no se discrimina cuando el público es externo e interno) que cuente con datos sobre fechas, asistentes, temática, duración en horas, etc.
- c)Calendario de reuniones presenciales (generales, por colectivos, de grupos de mejora, con órganos de gobierno de la UVA, Juntas de centro...)
- d)Tutoriales y guías de recursos *específicos para el personal* y adaptados a los distintos puestos. Esto intentaría resolver en parte la necesidad detectada en la encuesta respecto a la personalización de la información relacionada con el desempeño del trabajo.
- e)Información de carácter económico (presupuestos, coste de recursos y productos) para responder a la demanda de este tipo de información en la encuesta realizada al personal (18%)
- f)Calendarios relativos a la gestión de personal (convocatorias, plazos, concursos, promociones...) y también legislación e información laboral (convenios, acuerdos, reglamentos, normativas...)
- g)Formularios *normalizados y únicos* para los servicios a usuarios (de todo tipo de préstamo, de solicitud de carnets, de desiderata...)
- h)Impresos y modelos de gestión administrativa

17 de febrero de 2012

En cuanto a los contenidos f), g), h) somos conscientes de que gran parte de ellos ya están disponibles en la página web de la UVA y de que exceden el ámbito de nuestra organización, pero creemos que su inclusión (a veces resuelta con un simple enlace) puede facilitar el acceso a información específica para nuestro colectivo que se encuentra muy dispersa en la página institucional. Con esto se respondería a las necesidades detectadas en la encuesta respecto a la falta de información sobre procedimientos administrativos y la dificultad de localizar la información.

La utilidad práctica de este tipo de información también serviría, de forma secundaria, para atraer o fomentar el hábito de consulta de la Intranet entre los trabajadores.

4.-Utilizar un buscador potente que recupere en todo el texto y no sólo en los epígrafes o apartados principales.

5.-En cuanto a la navegación y la accesibilidad sería preciso:

- Simplificar la navegación con nuevas ventanas y botones de retroceso o a página de inicio.
- Incluir menús desplegables y/o pestañas para organizar mejor la información
- Acceder con las mismas claves que se utilizan para el portal del empleado y estudiar la posibilidad de personalizar la información.
- Implementar un servicio de RSS para crear alertas de correo electrónico que informen sobre avisos urgentes, cambios o actualizaciones y redirijan a la Intranet para ampliar la información.
- Utilizar un sistema o aplicación para recopilar información sobre el número de accesos (indicador cuantitativo)

6.-Dados los resultados de la encuesta (la Intranet se conoce lo suficiente pero un 60% la utiliza poco o nada) creemos que es imprescindible realizar una labor de **promoción y difusión entre todos los trabajadores de los beneficios, las posibilidades y la utilidad de esta herramienta.**

3.6.4. Reuniones

La celebración de reuniones es muy importante por varias razones:

-Los encuentros personales son *la forma más completa de comunicación* : sirven para establecer vínculos y fomentar la conciencia de grupo, son más efectivos por ser directos y minimizar los riesgos de malinterpretación o pérdida de información, favorecen la interactividad y la retroalimentación y son una garantía de credibilidad a la hora de transmitir mensajes, especialmente desde la dirección o los mandos intermedios al resto del personal.

-Sirven para sistematizar gran parte de la información que, de manera informal, circula en la organización y aglutinar en un espacio y un tiempo el conjunto de conversaciones informales que se producen en cada centro o a nivel de servicio para intercambiar información operativa.

17 de febrero de 2012

-Es evidente que la celebración de reuniones también tiene sus dificultades: a mayor número de personas hay una mayor dificultad para lograr acuerdos; hay que ajustar horarios y convocatorias; pueden verse mediatizadas por conflictos personales... A pesar de ello, los beneficios obtenidos, sobre todo a nivel de cultura corporativa e imagen, compensan estas dificultades.

Para lograr una mayor efectividad de este tipo de comunicación hacemos las siguientes propuestas:

1.-Sistematización de las reuniones mediante el establecimiento de una serie de **elementos obligatorios** en sus diversas fases:

1.1. Antes de la reunión:

- Anuncio de la convocatoria con la antelación necesaria
- Forma y/o canal de la convocatoria (lista, correo personal, teléfono)
- **Modelo de convocatoria:**
 - composición
 - responsable o convocante
 - orden del día y objetivos explícitos
 - documentación necesaria para el desarrollo de la misma (o indicación de dónde está disponible)

1.2. Durante la reunión:

- Designación de secretario y obligatoriedad de acta que incluya unos mínimos también definidos en un **modelo de acta:**
 - asistentes y ausentes (motivo de la ausencia)
 - lugar, fecha, hora,
 - duración aproximada, decisiones adoptadas, tareas encomendadas y plazo de realización

1.3. Después de la reunión

- comunicación del acta a los asistentes de la reunión para su posible remodelación antes de ser publicada
- comunicación al personal directamente afectado por las decisiones o tareas tratadas
- publicación en la Intranet

Debido a la insuficiencia detectada en la encuesta en cuanto a la falta de adaptación de las reuniones a los horarios de trabajo nos parece importante ofrecer otras opciones de asistencia y/o adaptar en la medida de lo posible su celebración a los turnos y características de cada puesto.

2.-Para minimizar los posibles riesgos a los que antes hemos aludido, proponemos una serie de consejos prácticos a seguir **durante** la celebración de las reuniones:

- Enunciar siempre al principio el orden del día y los objetivos concretos de la reunión
- Dar posibilidad al inicio de cada reunión de cambiar el orden del día con la introducción de algún otro tema
- Fijar las intervenciones ajustadas al orden del día, para evitar la divagación y la falta de concreción.

17 de febrero de 2012

- Establecer turnos abiertos y cerrados de intervenciones
- Asegurar el respeto no tolerando insultos o tratos vejatorios
- Ofrecer igualdad de oportunidades a todos los reunidos y evitar el enfrentamiento personal
- Establecer siempre un turno final de ruegos y preguntas

3.- La encuesta refleja cierta insatisfacción en cuanto al número de reuniones celebradas (un 35 % las considera insuficientes), lo que corrobora la información recogida en las preguntas abiertas que inciden en la importancia de la realización de reuniones periódicas, tanto transversales como verticales, intentando lograr la asistencia del mayor número posible de trabajadores.

Para ello proponemos fomentar los encuentros entre grupos laborales y, sobre todo, con la dirección, lo cual puede relacionarse con las respuestas recogidas en las que se constata un interés por obtener más información respecto a cuestiones estratégicas o de planificación del servicio. Para responder a esta demanda y a otras detectadas, hacemos las siguientes propuestas en cuanto a contenidos y periodicidad:

-Establecer de un **calendario** anual que incluya, las siguientes reuniones:

- Comisión General de Biblioteca: **1 vez al año**
- Reunión general Bibliotecarios Técnicos: **1 vez al año**
- Comisiones de Biblioteca de Centro Área y/o Campus: **1 vez al año**
- Consejo de Dirección: **1 vez al mes**
- Directores de Biblioteca de Centro/área/campus con su equipo: **1 vez al mes**
- Comité de Calidad: **1 vez al trimestre**

Además:

A nivel de servicio:

(con **carácter informativo/divulgativo** para informar especialmente sobre cuestiones estratégicas y de planificación del servicio)

-Reunión general de la dirección con los Técnicos/ Oficiales de Biblioteca: **1 vez al año**

(con **carácter motivacional y/o creador de conciencia de grupo**)

- Reunión general de TODO el personal: **1 vez al año**
- Reuniones de los Bibliotecarios técnicos: **1 vez al año**
- Reuniones de los Técnicos/Oficiales de Biblioteca: **1 vez al año**

A nivel de biblioteca también se deberían fomentar desde la dirección las reuniones diarias de los Técnicos/Oficiales del turno de mañana y tarde para lo que es importante coordinar horarios y buscar un solapamiento mínimo entre turnos de media hora.

También proponemos visitas esporádicas o normalizadas de la dirección a los distintos centros.

Además de estar disponible en la Intranet recomendamos la elaboración de un **calendario público de visitas y reuniones** en cada centro.

17 de febrero de 2012

4.-Al hablar de reuniones conviene tener en cuenta la importancia de la localización y adecuación de **espacios donde se celebran (que sean siempre los mismos, que estén dotados de las infraestructuras necesarias, como videoconferencia, que permitan la asistencia de todos los convocados...)**

3.6.5. Teléfono

Ya que el teléfono es el canal de comunicación más utilizado junto con el correo electrónico debemos aprovecharlo. Para que su uso sea eficaz, es conveniente seguir una serie de pautas:

1.-Poner en marcha una **línea abierta o línea directa para los trabajadores con el mismo objetivo que un buzón de sugerencias**

2.-Crear un **manual de procedimiento para el uso del teléfono que incluya los siguientes aspectos:**

- Tanto quien llama como quien responde, debe identificarse correctamente.
- Es necesario contestar las llamadas del compañero en los casos en que está ausente.
- Es recomendable no usarlo para transmitir información de tipo funcional, ya que ésta no queda registrada y este tipo de comunicación debe ser accesible para todos los trabajadores implicados.

3.-Ofrecer **cursos de atención al público, que incluyen la comunicación telefónica.**

3.6.6.Comunicación Informal

En muchos casos es inevitable e incluso conveniente que la información circule de manera informal ya que se difunde más rápidamente y siempre es bueno que existan alternativas al control excesivamente rígido de los canales formales. No obstante, hay unos contenidos que deben estar sistematizados para evitar la proliferación de rumores, los errores y el uso interesado de la información.

1.-En el caso concreto de la información relativa a la gestión de personal (que es muy comentada de manera informal entre los trabajadores) la responsabilidad de su difusión no es exclusiva de la biblioteca por lo que es complicado hacer propuestas al respecto. No obstante debería hacerse un esfuerzo por dar mayor publicidad a los procesos de provisión de puestos de trabajo y convocatorias.

2.-En el caso de instrucciones al personal de cada centro, éstas deberían comunicarse al menos en reuniones formales con todo el equipo o bien mediante correo electrónico a la cuenta institucional de cada biblioteca, para garantizar que lleguen a toda la plantilla. En el caso de instrucciones generales, deben ser incluidas en la Intranet.

17 de febrero de 2012

4. Implementación del plan

Una vez recogidas las propuestas, fruto del trabajo de análisis y recopilación de información previa, es necesario realizar una implementación de las diversas líneas de mejora convirtiéndolas en acciones efectivas. Para llevar a cabo esta implementación es imprescindible considerar las siguientes fases:

4.1. Medición y seguimiento (Indicadores)

Con el fin de medir la evolución, seguimiento y eficacia de este plan se deben establecer una serie de indicadores. Nuestro grupo ya realizó una propuesta al respecto (documento de referencia 7: *Documento sobre de indicadores de satisfacción*) que ha sido integrada por el grupo 6: *Resultados en clientes*, en su acción de mejora como parte de los indicadores que serán revisados e incluidos en la encuesta periódica que elaborará el Gabinete de Evaluación y Estudios.

4.2. Asignación de responsables

Tanto para la realización de cada una de las acciones de mejora como para la recopilación de los datos de evaluación pertinente, deben asignarse responsables.

4.3. Calendario

También debe establecerse un calendario en el que se especifiquen los plazos mínimos y máximos de realización.

4.4. Revisión del plan

Deberá asignarse un responsable para la revisión de este plan así como los encargados de su modificación, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen. También deberá determinarse una fecha máxima para su vigencia.

5. Definiciones

Canal o medio de comunicación: Es el instrumento a través del cual se transmite el mensaje y es muchas veces inseparable del propio mensaje, ya que para lograr una comunicación eficaz y eficiente el canal debe ser apropiado al mensaje, pero también al receptor seleccionado. Pueden ser de tres tipos: orales, escritos y no verbales. La selección del medio deberá tener en cuenta las circunstancias y características que en cada caso presentan el comunicador la audiencia y el mensaje.

Clima laboral: El clima organizacional y/o laboral es el espejo que refleja la actitud de los colaboradores. Es la radiografía del sentir de cada miembro frente a la organización y sus objetivos en un determinado momento histórico. El clima es intangible, pero existe realmente afectando a todo lo que sucede dentro de la organización y este a su vez se ve afectado por lo que sucede dentro de la misma. Los líderes tienen el reto de mantener el clima en los estándares más altos, permitiendo el mantenimiento ó incremento de la productividad.

17 de febrero de 2012

Comunicación: Es el proceso de *transmisión y recepción* de ideas, información y/o mensajes. “Proceso por el cual una fuentes de información A tiende a obrar sobre un receptor de información B, de forma que provoque en éste la aparición de actos o sentimientos que permitan una regulación de las actividades de B o del grupo al que pertenezcan A y B.”

Comunicación diagonal: Se da entre personal de diferente nivel en la estructura organizativa pero sin relación de dependencia lineal. Este tipo de comunicación proporciona información para coordinar actuaciones y para resolver problemas.

Comunicación externa: Es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios.

Aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera.

Comunicación formal: Es la que regula la propia organización a través de canales formalmente establecidos siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos. Se emplea sobre todo para transmitir órdenes e instrucciones, o cuestiones relacionadas con el trabajo.

Comunicación horizontal o transversal: Es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Puede ser entre departamentos, grupos o de forma individual, no hay presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Proporciona información para coordinar actuaciones y para resolver problemas.

Comunicación informal: Es la que surge espontáneamente como consecuencia de la interacción social entre los miembros de una empresa que se mueven por la necesidad de comunicarse. No sigue los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones obtener información adicional. Dentro de este tipo de comunicación se encuentran los rumores.

Comunicación interna: Es el proceso de intercambio de información que se desarrolla de una manera permanente y dinámica entre los miembros que componen una organización,

Comunicación vertical: Es la que se realiza entre distintos niveles y puede ser:

- **Comunicación descendente.** Es aquella que fluye desde niveles superiores de la jerarquía hacia niveles subordinados de la misma.

Este tipo de comunicación incluirá procedimientos, órdenes, instrucciones, etc. pero también información de carácter estratégico y/o político.

17 de febrero de 2012

- **Comunicación ascendente.** Supone la transmisión de información desde niveles subordinados de la jerarquía organizativa de la organización hacia niveles superiores. Además de la simple respuesta a la comunicación descendente, este tipo de comunicaciones adquiere importancia en la empresa fundamentalmente con fines de control, ya que la dirección debe tener información objetiva sobre. La existencia de este tipo de comunicación puede ser indicativa de estructuras organizativas más descentralizadas, en algún sentido más participativas y democráticas, ya que para que la comunicación ascendente sea objetiva es preciso que los subordinados tenga libertad para expresarse y responsabilidad de sus actos.

Cultura corporativa u organizacional: La *Cultura Corporativa* o también denominada *Cultura Organizacional*, es el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias existentes en una organización. La cultura se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización, y que las distingue unas de otras. Es la manera que cada organización tiene de hacer las cosas como resultante de la interrelación de seis factores de naturaleza muy diversa, entre los cuales se mezclan aquellos de naturaleza intangible y de difícil observación, con otros que se expresan de una manera más explícita en forma de documentos internos de la organización y en los comportamientos observables:

- Los valores y las creencias
- Las normas de comportamiento
- Las políticas escritas de la organización
- La motivación vertical
- Los sistemas y procesos formales e informales
- Las redes internas existentes en la organización

Emisor o remitente: Es la persona que tiene la necesidad o el deseo de transmitir una información a otra u otras personas y espera una reacción de aquellos a los que va dirigido. El mensaje ha de reunir ideas e información.

Flujos de comunicación: Es la comunicación entre individuos de igual estatus (horizontal), entre superiores y subordinados (vertical: ascendente y descendente) y entre personas de distinto estatus ubicados en diferentes líneas de mando (diagonal) constituyen los modos básicos de los flujos de información.

Indicadores: Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos. Son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas.

Dentro de éstos están :

- **Indicadores cuantitativos** Son los que se refieren directamente a medidas en números o cantidades.
- **Indicadores Cualitativos** Son los que se refieren a cualidades. Se trata de aspectos que no son cuantificados directamente. Se trata de opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo.

Interlocutor: Cada una de las personas que intervienen en la comunicación.

17 de febrero de 2012

Jerarquía: Es el plan o patrón de diversos estratos resultante tras las decisiones gerenciales sobre la división del trabajo, la creación de departamentos o áreas, las líneas de dependencia y los tramos a controlar sobre los que se aplica una cadena de mando.

Mensaje: La información, ideas o sentimientos que se quieren transmitir. Ha de ser consistente, homogéneo y que se adapte a una realidad, a unas expectativas y a unos parámetros creíbles para que sea aceptado

Organigrama: Constituye una descripción gráfica de la estructura de la empresa. Como medio de representación sinóptica de la estructura organizativa de la empresa que va acompañado, en buena parte de los casos, de un informe complementario, ayuda fácilmente a comprender las distintas relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir entre áreas, divisiones, departamentos, secciones y servicios. El organigrama tiene que se actual y representar la realidad, no lo que sería un deseo. Su realización ayuda a constatar la existencia de duplicidades o carencias que la organización debe solventar. Es el primer análisis para valorar la comunicación.

Receptor: Persona o pluralidad de personas que reciben el mensaje y lo decodifican para su interpretación en función de sus propias ideas y experiencia, lo que significa que antes de emitir hay que tener en cuenta a quién va dirigido el mensaje.

Retroalimentación: Es una reversión del proceso de comunicación descrito, que expresa la reacción a la comunicación del receptor. Por lo tanto, llega a ser el medio que tiene el codificador de saber cómo fue recibido el mensaje. Esto permite realizar cambios en la transmisión, la codificación o al medio al fin de lograr la reacción deseada por el codificador. Cuanto mayor sea la retroalimentación, más eficaz será la comunicación.

6. Documentos de referencia

1.-Criterio 3: Personas

(Documento que recoge consideraciones generales para el criterio 3 y específicas para cada subcriterio y en el que se evalúa y puntúa dicho criterio en nuestra organización en base a las evidencias y oportunidades de mejora detectadas)

2.-Propuesta de área de mejora para el criterio 3: Personas

(Documento en el que se priorizan las posibles acciones de mejora que se pueden implementar tras la autoevaluación anterior y se justifica la acción elegida: Plan de fomento de canales de comunicación)

3.-Definición y despliegue de la acción de mejora

(Documento que describe el enfoque y el despliegue de la acción de mejora emprendida y las razones por las que fue seleccionada)

17 de febrero de 2012

4.-Informe de relevancia de la acción de mejora para la organización

(Documento que recoge las razones por las que la acción de mejora emprendida es importante, la forma en que contribuye y apoya a otros enfoques dentro del modelo EFQM y el impacto que se espera que tenga en la organización tras su implementación)

5.-Informe final de Planes de comunicación interna

(Documento en el que se recogen ideas y propuestas extraídas de más de 30 planes de comunicación de universidades y bibliotecas universitarias de toda España)

6.-Herramientas y canales de comunicación de la UVA

(Documento que recoge un listado de todos los canales y medios de que dispone tanto la UVA como la BUVA para desarrollar su labor de comunicación)

7.-Documento sobre de indicadores de satisfacción

(Documento que recoge una valoración de los aspectos que pueden ser evaluados respecto a la comunicación interna y una propuesta de indicadores para integrar en la encuesta de satisfacción que realiza el Grupo 7: Resultados en personas)

8.-Encuesta y análisis de la comunicación interna en la BUVA

(Documento que recoge los resultados y las conclusiones extraídas de la encuesta realizada al personal de la BUVA. Se recopiló un total de 42 encuestas con una participación del 31%)

9.-Acciones 2 y 3 del criterio 3:Liderazgo. Identificación de los líderes y el estilo de liderazgo de la BUVA. Misión, visión y valores de la BUVA

(Documento que recoge el trabajo realizado por el Grupo 3 y que ha sido integrado en el nuestro en aquéllos aspectos relacionados con la comunicación interna)

10.-Informe de análisis de conclusiones y oportunidades de mejora en la comunicación de la BUVA

(Documento que reflexiona sobre la situación actual de la comunicación interna en la organización y que relaciona las posibilidades y carencias que existen con una serie de propuestas para mejorar los medios y canales existentes)

11.-Bibliografía consultada sobre comunicación interna.

-Fernández Beltrán, Francisco. *Comunicación interna 2.0: la gestión de portales corporativos y redes sociales*. Madrid: Ediciones de las Ciencias Sociales, 2011

-Amador León, Raúl,. *El líder y la cultura organizacional: su incidencia en la eficacia de la empresa*. Las Palmas: Servicio de Publicaciones y Producción Documental de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2002

-Universitat Oberta de Catalunya. *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, Servei de Publicació, 2011

-Porret Gelabert, Miquel. *Gestión de personas : manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid : Esic, 2010

-Aguirre Sádaba, Alfredo. *Administración de organizaciones : fundamentos y aplicaciones*. Madrid : Pirámide, D.L.2002



PROCEDIMIENTO

Propuesta: 1ª

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Revisado: 1ª

Fecha 25/1/2012

Elaboración	Revisión 1	Aprobación
Carmen Sánchez Martínez Isabel Lecanda Meschede	Fecha: 25/1/2012	Fecha:

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LA BUVA

1. Objeto
2. Definiciones
3. Alcance y ámbito de aplicación
4. Responsabilidades
5. Gestión de las quejas y sugerencias
6. Anexos (formularios)
7. Diagrama de flujo
8. Modificaciones

1. Objeto:

En el marco del Plan de Excelencia que se está desarrollando en la Biblioteca Universitaria, y dentro del grupo de mejora criterio 4, Alianzas y recursos, una de las acciones de mejora propuestas por nuestro grupo es la creación de buzones de quejas y sugerencias, de manera que la Biblioteca pueda obtener la información necesaria, y gestionarla adecuadamente para el cumplimiento de sus fines. De esta manera sería posible detectar carencias y necesidades de la BUVA, enviadas por los usuarios.

De la misma manera, es conveniente que la creación de buzones de quejas no se quede sólo en el sistema de procedimiento y gestión, sino que sería necesario incluir un sistema de indicadores de respuesta, y un modelo de seguimiento del programa, codificando las causas de las quejas y las razones de las sugerencias, midiendo el tiempo de respuesta y la gestión de la resolución de las mismas.

Una queja es una oportunidad de mejora. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Una queja siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo perciben los usuarios

la calidad de los servicios. Además, una queja siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los usuarios, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Para aprovechar toda la información y todo el potencial de mejora que las quejas o sugerencias ponen a nuestra disposición, es imprescindible contar con un sistema para su gestión. Este sistema permitirá además que las organizaciones que lo pongan en marcha gocen de una segunda oportunidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

El presente procedimiento define el proceso necesario en el tratamiento de las quejas y sugerencias realizadas por la comunidad universitaria en la Biblioteca.

2. Definiciones:

Se entiende por **SUGERENCIA** toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la Biblioteca, ya sea la adquisición de nuevos materiales para la colección (libros, revistas, recursos electrónicos, etc.), o bien la mejora de las infraestructuras y equipamiento (edificios, ordenadores, etc.), y también la gestión bibliotecaria (sugerencias para mejora del préstamo, por ej.)

Se entiende por **QUEJA** la expresión de la insatisfacción que el usuario realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio de Biblioteca. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Se entiende por **BUZÓN** el servicio vía web donde el usuario expresa su queja o sugerencia.

Se entiende por **FORMULARIO** el impreso que cumplimenta el usuario y envía a través del Buzón Web de la BUva.

3. Alcance y ámbito de aplicación:

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier biblioteca de la Universidad, entendiendo por biblioteca cualquier punto de servicio bibliotecario en cualquier campus de la Uva, o bien en los servicios centrales de la Biblioteca. Todo el personal destinado en bibliotecas tendrá la obligación de atender las quejas y sugerencias de los usuarios, debiendo redirigir en su caso la petición a las instancias correspondientes, que atenderán cada caso particularmente.

Los usuarios tendrán derecho a estar en todo momento informados sobre la gestión de las sugerencias o quejas presentadas.

4. Responsabilidades:

Para gestionar las quejas y sugerencias, se creará una nueva Sección, llamada Sección **de Quejas y Sugerencias**, ubicada de forma visible y accesible para todos los usuarios.

Una vez creada la Sección de Quejas y Sugerencias y definida su ubicación física, se procederá a informar a todo el personal de la BUVA, sobre las funciones de esta Sección, del personal que la dirige y gestiona, de su ubicación física y de aquellos aspectos esenciales de su gestión.

5. Gestión de las quejas y sugerencias:

5.1. Forma de presentación:

En línea con la sociedad de la información en que está inmersa la Universidad, las quejas y sugerencias se presentarán a través de la página Web de la Biblioteca.

Se implementará un Buzón en la página web de la Buva, para presentar las sugerencias y quejas y será el método de presentación de cualquier sugerencia o queja. Se desplegará en el buzón un formulario modelo, a través del cual el usuario, **previa e indispensable identificación**, podrá redactar la queja/sugerencia indicando un correo electrónico, al cual pueda dirigirse la resolución del caso, también se incluirá un menú desplegable con las distintas bibliotecas de la UVA, para que el usuario pueda elegir a cuál de ellas dirige su queja o sugerencia.

En el caso de que los usuarios hagan sus quejas o sugerencias por teléfono o de manera presencial, se les indicará, la forma de presentar sus escritos a través del buzón. Las quejas recibidas por correo postal y que cuenten con los datos indispensables para su identificación se incorporarán al sistema electrónico y se destruirá la copia en papel. El personal de la biblioteca deberá introducir los datos en el formulario en el caso de las quejas presenciales o por teléfono, siempre que así se lo indique y autorice el usuario.

5.2. Gestión interna:

Las sugerencias o quejas presentadas a través de la página Web de la Biblioteca en el “buzón de sugerencias y quejas” quedarán automáticamente registradas en el sistema.

Para que la queja sea admitida deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan. Todas las sugerencias y quejas deberán estar suficientemente motivadas y redactadas de forma inequívoca. Una vez recibida la queja o sugerencia, los usuarios recibirán respuesta a través del medio que indiquen, preferiblemente por procedimientos electrónicos.

Si la sugerencia o queja no cumple los requisitos, la Sección responsable solicitará aclaración al usuario en un plazo máximo de 2 días hábiles. Si la sugerencia o

queja cumple los requisitos se enviará a la biblioteca afectada, informándose también al interesado en el plazo máximo de 2 días hábiles.

5.3. Resolución y respuesta al usuario:

Las sugerencias y quejas se gestionarán por la Sección responsable del procedimiento general de sugerencias y quejas, que se compromete a informar al interesado de las actuaciones realizadas.

Las quejas se resolverán en el plazo de tiempo más breve posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo de respuesta al usuario de 20 días hábiles, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido recibida.

Si la respuesta es negativa deberá explicarse. Las personas responsables de analizar y resolver las sugerencias o quejas podrán solicitar aclaraciones al usuario. Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable de la Sección considera que no pertenece al ámbito de actuación de la biblioteca, deberá identificar el servicio directamente afectado, y reenviarla. El usuario recibirá información del reenvío de su queja.

En cuanto a las sugerencias, también deberán ser respondidas en el plazo de 20 días hábiles por la persona responsable de la biblioteca afectada. Dicha respuesta puede consistir simplemente en la aceptación de la sugerencia o en una explicación de porqué no se considera apropiada. En el caso en que la sugerencia sea aceptada, será la biblioteca afectada quién la estudie y determinará si es posible o no su implantación, informando al usuario.

5.4. Análisis y emisión de informes:

La Dirección de la Biblioteca Universitaria realizará el seguimiento de la gestión de las quejas y sugerencias. A estos efectos, la Sección de Quejas y Sugerencia será la responsable de hacerle llegar, anualmente, el correspondiente informe global de quejas y sugerencias, mediante los cuales la Dirección de la Biblioteca elaborará un Informe Global.

Para ello, es indispensable y responsabilidad de cada punto de servicio bibliotecario de la Uva, que todas las quejas y sugerencias recibidas en las distintas bibliotecas, una vez gestionadas se remitan a la Sección para su posterior tratamiento estadístico.

Dicho informe deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a. Número de sugerencias y quejas presentadas.
- b. Medio de recepción de la sugerencia o queja.
- c. Causas de las sugerencias o quejas (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, etc.).
- d. Relación de bibliotecas afectadas.
- e. Tiempo en el que se concentra la sugerencia o queja (calendario y horario).
- f. Tiempo de respuesta al usuario.
- g. Relación entre las sugerencias y quejas y nivel de satisfacción de los usuarios.

Los informes sucesivos de cada año se incorporarán en modo resumen en la memoria de la Biblioteca Universitaria, y además se podrá crear una base de datos que facilite el archivo de sugerencias y respuestas/soluciones a las mismas, de manera que la Universidad pueda tener una herramienta de mejora fundamentada, con unos indicadores de satisfacción y tiempos de respuesta a las demandas de los usuarios.

6. Anexo : modelo de formulario a incluir en el Buzón de Quejas y Sugerencias

FORMULARIO DE SUGERENCIAS/QUEJAS POR CORREO ELECTRÓNICO

Email:

Nombre:

Apellidos:

DNI:

Asunto: Sugerencia o Queja

Biblioteca a quién va dirigida la petición (desplegable)

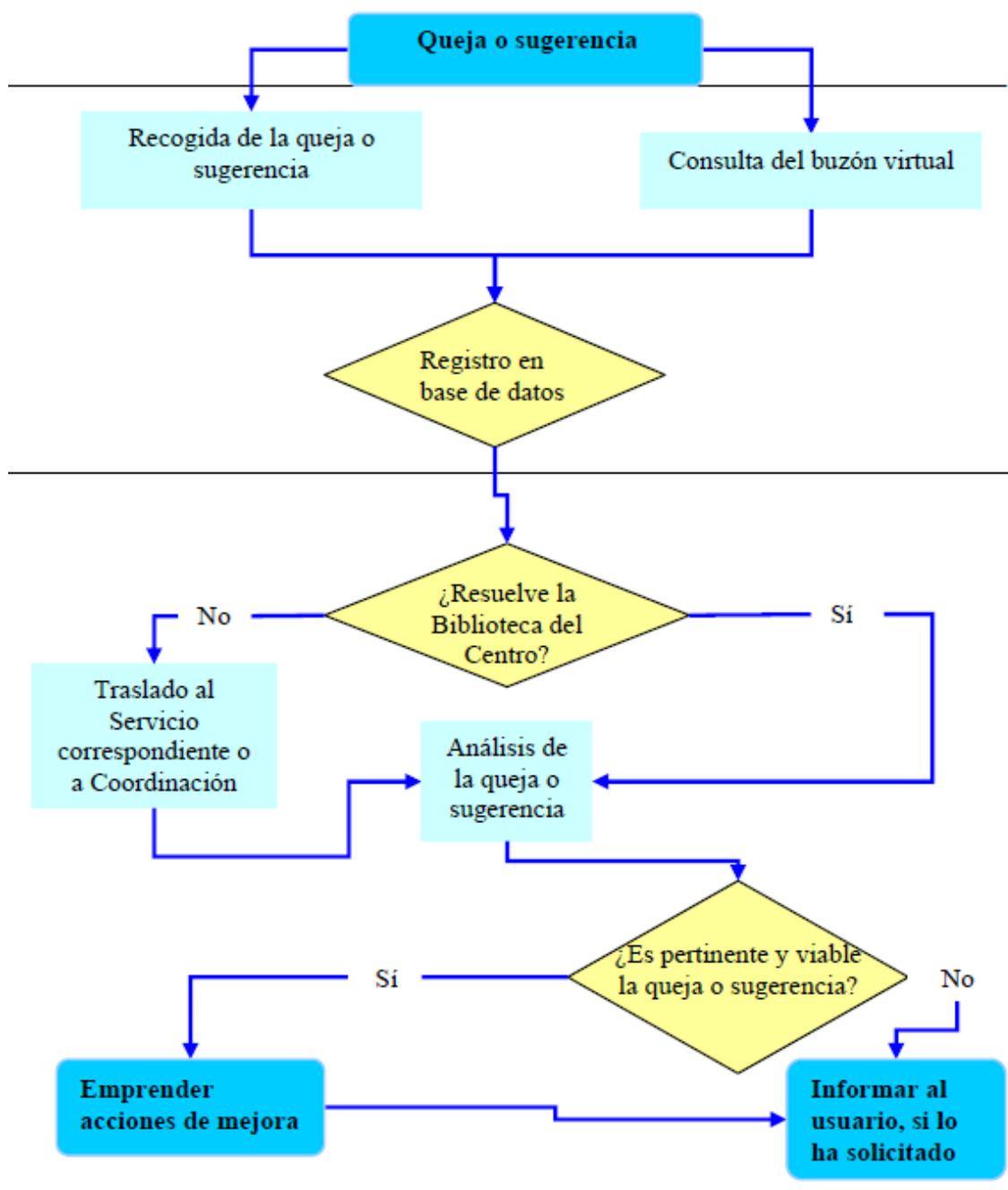
Comentario:

Enviar Sugerencia/Queja

Si tiene problemas con el formulario, puede enviar un correo electrónico a la dirección:

biblioteca.universitaria@uva.es

7. Diagrama de flujo:



8. Modificaciones:

ACCIONES A REALIZAR: MEJORA DE LA INTRANET

2011-2012

INFORME DE SITUACIÓN:

- **INICIO DEL PROYECTO:** El proyecto comenzó a realizarse en mayo de 2011
- **SOFTWARE ELEGIDO:** Tras un estudio llevado a cabo por Javier Redondo de los distintos programas de software libre que existían en el mercado, se decidió la implantación de Brushtail, aplicación libre para la gestión de intranets en bibliotecas. Incluye gestión de contenidos, eventos, manuales, etc. Está liberado bajo licencia GPL y requiere PHP y MySQL.

<http://www.brushtail.org.au/docs.htm>

- **FASES DE LA IMPLANTACIÓN: mayo/octubre 2011**
 - Se realizaron pruebas y se estableció una arquitectura básica.
 - Durante un mes se recibieron sugerencias de todo el personal de bibliotecas para la mejora de la intranet.
 - Se incorporaron aquellas sugerencias pertinentes y se informó de las que no era posible llevarlas a cabo por problemas de software.
 - Establecimiento de responsables y alimentación de la intranet:
Responsable de la parte técnica: Luis Javier Redondo
Responsables de la alimentación:
 - César Salinero y Carmen Sánchez pueden incluir información en todos los apartados de la intranet.
 - Dentro de los documentos de interés pueden incluir información Paloma López de Letona y M^a José Pérez (cada una de ellas con documentos o información relativos a su campo).

- Dentro del apartado de Formación puede incluir información Clarisa Pérez Goyanes.

- Dentro del plan de excelencia de la Buva, el grupo que trabaja sobre el criterio 3 Personas, dentro de sus acciones de mejora llevan a cabo un informe de análisis de conclusiones y oportunidades de mejora en la comunicación Buva, en este informe se sugieren mejoras para la intranet. Unas de tipo técnico que se han pasado a Javier Redondo y otras de contenido que están siendo analizadas por los responsables de la intranet.

- **ESTADO ACTUAL: febrero 2012**

Actualmente en la intranet se han introducido un total de 120 documentos de acuerdo a la siguiente distribución:

- Imagen y formatos Buva: 7
- Documentos de interés: 86
- Formación: 8
- Excelencia: 19

El mapa de la intranet es el siguiente:

Mapa del sitio

Noticias

- [CONTACTOS](#)
 - [DIRECTORIO DE PERSONAL DE BIBLIOTECAS](#)
 - [LISTAS DE DISTRIBUCIÓN](#)
- [Imagen y formatos Buva](#)
 - [FORMATOS DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS](#)
 - [IMAGEN CORPORATIVA](#)
- [DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA LA BUVA](#)
 - [Misión, visión y valores de la Buva](#)
 - [Otros documentos de interés](#)
 - [Proyectos y Acciones de la BUVA](#)
 - [Memorias](#)
 - [Manuales, Instrucciones y procedimientos](#)
 - [Datos estadísticos generales anuales de la BUVA](#)
- [FORMACIÓN](#)
 - [CALENDARIO DE FORMACIÓN](#)
 - [CONGRESOS, CONFERENCIAS, JORNADAS...](#)



MEJORAS A REALIZAR DE ACUERDO CON EL ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO BUVA.

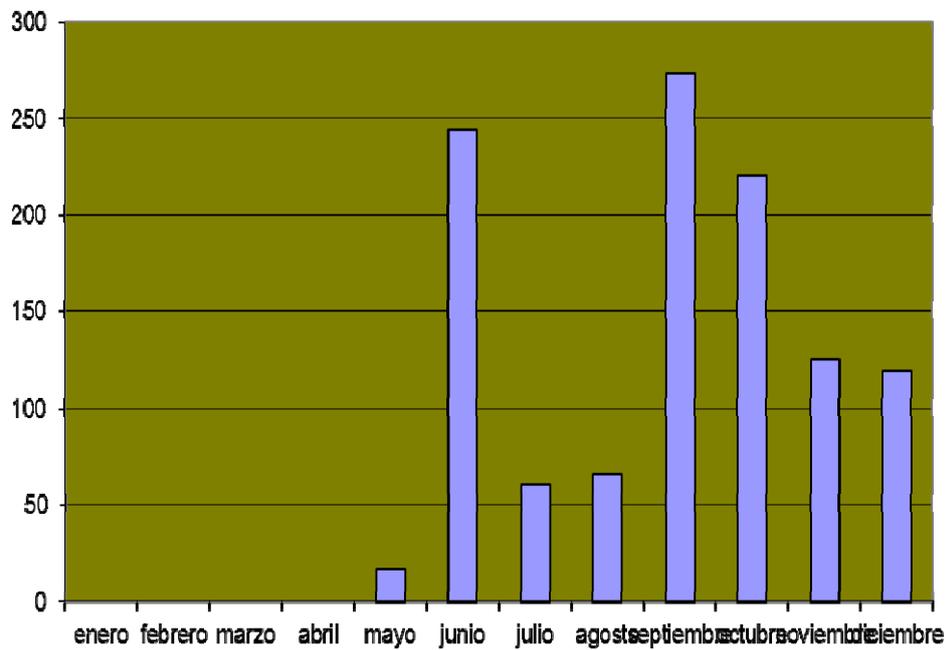
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

- [CURSOS EXTERNOS](#)
- [CURSOS UVA](#)
- [ESTANCIAS EN OTRAS BIBLIOTECAS](#)
- [Excelencia BUVA](#)
 - [DOCUMENTOS CLAVE](#)
 - [GRUPOS DE MEJORA](#)
- [CONSORCIOS Y REDES BUVA](#)
 - [ABBA](#)
 - [BUCLE](#)
 - [C17](#)
 - [DIALNET](#)
 - [DOCUMAT](#)
 - [EUROPE DIRECT](#)
 - [GEUIN](#)
 - [OCLC](#)
 - [REBIUN](#)
 - [REDINED](#)
- [ÓRGANOS COLEGIADOS](#)
- [Estadísticas Millenium](#)
- [Sugerencias](#)

- **ESTADÍSTICAS DE USO:**

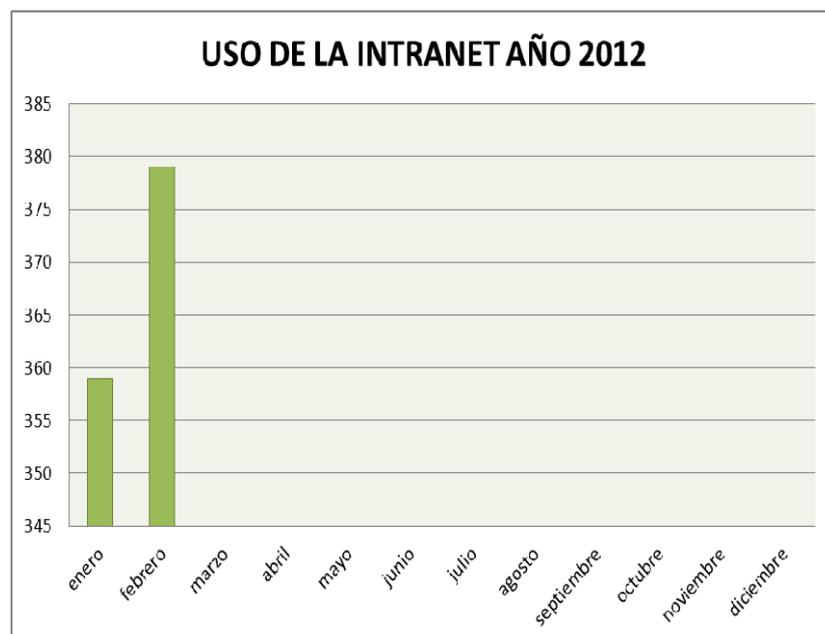
Desde el comienzo del proyecto en mayo del 2011 hasta el 16 de enero del 2012 las personas que han entrado en la intranet se elevan a 1.867, de acuerdo con el siguiente gráfico de meses:

USO DE LA INTRANET AÑO 2011



Mayo: 17
 Junio: 244
 Julio: 61
 Agosto: 66
 Septiembre: 274
 Octubre: 221
 Noviembre: 126
 Diciembre: 120

USO DE LA INTRANET AÑO 2012



Enero: 359

Febrero: 379 (a 16 de febrero)

- **ACCIONES A REALIZAR: marzo-octubre 2012**

La intranet de la Buva es una herramienta en continua evolución y cambio, además de la actualización de datos e inclusión de nueva información se llevarán a cabo las siguientes acciones inmediatas.

- Contestación al Grupo 3 del plan de mejora de la Buva sobre las sugerencias enviadas.
- Elaboración de un documento para difusión y fomento de uso de la intranet entre el personal de la biblioteca.

ACCIONES A REALIZAR: MEJORA DE LA PÁGINA WEB DE LA BUVA

INFORME DE SITUACIÓN:

• INICIO DEL PROYECTO: mayo 2011

El día 17 de mayo de 2011 se constituyó formalmente El Grupo de Mejora de la Página Web de la BUVA, integrado por:

- Paloma López de Letona, coordinadora del mismo. Jefe de la UGEA
- Clarisa Pérez, responsable de la Formación de Usuarios, Repositorio Institucional, etc.
- Piedad Casado, Directora de la Biblioteca de Telecomunicaciones e Informática
- Ana Nieto, Bibliotecaria Técnica destinada en la Facultad de C.Económicas y Empresariales
- Carmen Sánchez, Directora de la Biblioteca del Campus de Soria
- M^a Ángeles Díez Rabadán, Bibliotecaria Técnica destinada en la Facultad de Ciencias

Más adelante se incorporó al proyecto César Salinero en calidad de asesor e intermediario con el equipo informático del STIC.

• EVOLUCIÓN DEL PROYECTO: junio/noviembre 2011

- El día 1 de junio de 2011 Se reunió el Grupo de trabajo de mejora de la página web de la biblioteca de la Uva y se llegó al acuerdo de trabajar sobre los contenidos básicos de la futura página estableciendo una estructura mínima (2 niveles) y enviar dicha información a Paloma antes del día 20 de junio para que integrase y diseñase una página que intente recoger las aportaciones de todos los miembros del grupo.
- Más adelante tuvo lugar una reunión con los técnicos informáticos del STIC. Éstos comentaron las dificultades que presentaba la página web actual de la biblioteca ya que parece ser que no

reúne los requisitos necesarios para su migración al nuevo software que pretenden implantar en la UVA. Por esta razón recomendaron crear una página completamente nueva que pueda adaptarse a los objetivos de desarrollo web que se han marcado y que apuestan por versiones web más intuitivas y navegables.

- Se solicitó a la biblioteca la elaboración de un **árbol de contenidos** con los principales conceptos que deberán incluirse en la página web final y con la que trabajarán posteriormente los informáticos y el equipo de gestión de imagen y navegabilidad. Este árbol de contenidos no debe confundirse con los niveles de navegación que se decidirán en una fase posterior teniendo en cuenta el punto de vista del usuario y las opciones de navegación disponibles (menús desplegados, enlaces, etc...)
- Los informáticos facilitaron a Paloma y a César una propuesta de árbol de contenidos que habían elaborado teniendo en cuenta otras páginas web de bibliotecas universitarias existentes en la red. Esta propuesta se alejaba demasiado de los conceptos y contenidos que queremos incluir y no se ha utilizado.
- Se trabajó sobre la base del árbol de contenidos enviado por César Salinero y los confeccionados por los restantes miembros del grupo y se llegó al acuerdo de presentar una propuesta consensuada con los contenidos principales y su organización.
- Tuvo lugar otra reunión con el equipo informático el 9 de noviembre de 2011 y en la que César presentó nuestra propuesta. Una vez que el equipo del STIC tiene la propuesta realizada por el Grupo de mejora, nos presentarán en febrero un primer "borrador informático" de la futura página web de la Buva.

- **ÁRBOL DE CONTENIDOS PROPUESTO:**

ARBOL DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB DE LA BUVA

1. INFORMACIÓN GENERAL

- a. Bibliotecas:
 - 1. Páginas web de 18 bibliotecas
 - 2. Localización Google map
- b. Directorio
- c. Horarios
- d. Organización y Estructura
- e. Marco normativo:
 - 1. Reglamento*
 - 2. Carta de Servicios*
 - 3. Aceptación de donaciones*
 - 4. Normativas
 - a. Normativa préstamo *
 - b. Normativa préstamo fondo antiguo*
 - c. Normativa de préstamo interbibliotecario*
 - d. Normativa préstamo portátiles*
 - e. Normativa préstamo lectores e-books*
 - f. Normativa préstamo memorias USB*
- f. Cooperación: (sustituirlo por Formamos parte de o estamos integrados en)
 - 1. BUCLE
 - 2. REBIUN
 - 3. GEUIN
 - 4. DIALNET
 - 5. OCLC
 - 6. Documat
 - 7. Redined
 - 8. C17
 - 9. ABBA
 - 10. Europa Direct

- g. Gestión de quejas y sugerencias: (Se traslada del 4 usuarios a 1 Información general y se agrupa la sugerencia de compra)
 - 1. Formulario de quejas
 - 2. Formulario sugerencias
 - 3. Compromisos de respuesta
 - 4. Preguntas frecuentes
 - 5. Sugerencias de compra

- h. Avisos y Noticias

- i. Memorias
 - 1. 2010*
 - 2. 2009*
 - 3. 2008*
 - 4. 2007*
 - 5. 2006*

- j. Calidad
 - 1. Planificación estratégica
 - 2. Encuestas de satisfacción de usuarios
 - 3. Encuestas de clima laboral
 - 4. Indicadores
 - 5. Análisis y propuestas de mejora

2. RECURSOS

- a. Catalogo Almena
- b. Catalogo WorldCat
- c. Recursos electrónicos (BIBLIOTECA DIGITAL):
 - 1. Bases de Datos
 - a. Tutorial
 - 2. Revistas electrónicas:
 - a. Tutorial
 - b. Alfabético de títulos
 - c. Alfabético de recursos
 - 3. Libros electrónicos:
 - a. Tutorial
 - b. Recursos suscritos por titulo

4. Acceso desde fuera de la UVA: (este punto se pasa al final)

- a. Gestión del PIN
- b. Otras formas de acceso

d. Fondo Antiguo

e. Repositorio UvaDoc

f. Dialnet

g. Guías Temáticas

h. Otros recursos de información:

1. Principales catálogos:

- a. Catálogos españoles
- b. Catálogos extranjeros

2. Principales bibliotecas:

- a. Bibliotecas españolas
- b. Bibliotecas extranjero

3. SERVICIOS

a. Se incorpora la lectura en sala o bien la posibilidad de ir físicamente a las bibliotecas y usar las instalaciones. Encontrar una palabra que lo defina??

b. Prestamo:

1. Préstamo domiciliario:

- a. Normativa y plazos*
- b. Renovaciones

2. Préstamo Intercampus

- a. Solicitudes

3. Préstamo interbibliotecario:

- a. Quien puede usarlo
- b. Tarifas

4. Préstamo portátiles:

- a. Normativa*

5. Préstamo lectores libros electrónicos:

- a. Normativa*

6. Préstamo de memorias USB

- a. Normativa*

7. Préstamo salas de trabajo en grupo

- a. Normativa*

c. Información y referencia:

1. Búsquedas bibliográficas

2. Pregunte al bibliotecario

- d. Formación de usuarios:
 - 1. Modalidades
 - 2. Calendario de Formación
 - 3. Tutoriales y guías de uso de recursos y servicios
 - 4. Aula Moodle
 - 5. Elaboración de citas y bibliografía
 - a. Refworks

4. USUARIOS (nos plantean que esto en un futuro debe de estar en la Intranet como servicios específicos internos para nuestros usuarios, aunque por ahora se mantiene, ante la falta de herramienta de Intranet UVA.)

- a. Alumnos:
 - 1. Información de nuevo ingreso
 - 2. Guías de Centro y Servicios
 - 3. Bibliografía recomendada
- b. Postgrados:
 - 1. Carné Biblioteca
 - a. Requisitos
 - b. Formulario solicitud
- c. PDI e Investigadores:
 - 1. Investigación

5. INVESTIGACIÓN

- a. Factor de impacto
- b. Acceso abierto
- c. Como publicar
- d. Acreditación y sexenios
- e. Elaboración de citas y bibliografía
 - 1. Gestor bibliográfico Refworks
- f. Propiedad intelectual
- g. Oportunidades de financiación
- h. Búsqueda de colaboradores científicos

i. Redes sociales especializadas

6. WEB 2.0

- a. Blogs
- b. Facebook
- c. Twitter

7. INTRANET

• **ESTADO ACTUAL: marzo 2012**

- Puestos en contacto el 1 de marzo de 2012 con el equipo informático encargado de realizar una “demo”, se nos comunicó que ya se había llevado a cabo y que estaban haciendo comprobaciones para presentarnos en la semana del 5 al 9 de marzo su propuesta.

	Ampliación del Repositorio Documental de la UVA
--	--------------------------------------------------------

En curso

AMPLIACIÓN DEL REPOSITORIO DOCUMENTAL

El Repositorio Documental de la Universidad de Valladolid (aprobado por Consejo de Gobierno el día 16 de abril de 2009) gestiona y alberga en formato digital y en acceso abierto la producción científica generada en la Universidad de Valladolid, dentro del marco de la iniciativa internacional conocida como Open Access Initiative.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA Y OBJETIVOS

Como Acción de Mejora se establece ampliar el contenido del repositorio.

Se amplía el Área Documental, **Trabajos fin de Estudios**, del Repositorio con las nuevas colecciones: Proyectos fin de Carrera, Trabajos fin de Grado y Trabajos fin de Máster

Se crea un nuevo Área: **Producción Científica** del personal docente e investigador de la UVA, que incluye colecciones como: artículos de revista, ponencias a congresos y capítulos de libros

Esto está apoyado por la *Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación* (Ley 14/2011 de 1 de junio de 2011) que insta a los repositorios a recoger en acceso abierto la producción científica generada en las Instituciones.

La inclusión en UvaDoc de los trabajos fin de estudio (Tesis, PFC, TFM y TFG) y la producción científica de la UVA (artículos, ponencias y capítulos de monografías) se refleja en lo siguiente:

- Dar una mayor visibilidad y difusión a la actividad científica.
- Contribuir a aumentar el impacto de la producción científica
- Situar a nuestra Universidad dentro del marco del movimiento internacional "Open Access"
- Ofrecer a los alumnos una plataforma dónde depositar sus trabajos, dando una mayor visibilidad y difusión a su actividad académica y contribuyendo a aumentar el impacto de su esfuerzo investigador.

Despliegue de la Acción. Trabajos fin de Estudios

Con fecha de 5 de enero de 2010, el Vicerrectorado de Investigación autoriza la inclusión de los PFC y los TFM en el repositorio y su correspondiente difusión entre la comunidad universitaria.

Con fecha de 21 de octubre de 2011, el Vicerrectorado de Investigación autoriza la inclusión de los Proyectos fin de Grado en el repositorio y su correspondiente difusión entre la comunidad universitaria.

Se han realizado las siguientes Acciones:

1. Reglamento Marco de los TFG y TFM

En el Reglamento de los TFG y TFM se han incluido, a propuesta de la Biblioteca, varios puntos importantes relativos a la autoría del trabajo y depósito.

Autoría del trabajo: “Es un trabajo protegido por la Ley de Propiedad Intelectual. Con carácter general, la titularidad de los derechos de propiedad intelectual corresponde al estudiante que lo haya realizado y los derechos referidos a la propiedad industrial se registrarán por la legislación vigente en la materia”

El depósito: “Una copia de los trabajos aprobados será incorporada, en formato electrónico, al repositorio documental UVaDoc en acceso abierto, salvaguardándose siempre los derechos de propiedad intelectual del autor”

2. Delegación del vicerrectorado de la firma de los acuerdos

Con el fin de agilizar los trámites de la inclusión de los PFC, TFG y TFM, con fecha 9 de noviembre de 2011, el Vicerrectorado de Investigación resuelve delegar la firma en los directores de las Bibliotecas de Centro y Campus, a efectos de la firma de los Acuerdos de Edición y Difusión en internet de los PFC, TFG y TFM.

3. Cómo participar en el Repositorio

Se amplía en el repositorio el apartado “cómo participar”. Se incluye el apartado denominado: “Trabajos fin de Grado. Cómo participar”. En él se incluyen los siguientes documentos: Acuerdo de edición electrónica, solicitud de edición así como la información pertinente para informar a los interesados sobre la forma de incluir sus trabajos en UvaDoc.

Desde los Servicios Centrales de la Biblioteca, se remite la “Metodología y flujo de Trabajo” para establecer un procedimiento común en la recepción y gestión en el Repositorio de los PFC, TFG y TFM.

Con fecha 29 de febrero de 2012, ya se ha enviado y aceptado la metodología y flujo de trabajo común para todas las bibliotecas

Despliegue de la Acción. Producción Científica

Para la creación del Área de “Producción científica”, la Biblioteca ha realizado las siguientes acciones:

1. Se han elaborado las plantillas de los artículos de revista, ponencias en congresos y capítulos de libros con sus etiquetas y sus correspondientes metadatos Dublin Core
2. Se han estructurado en el Repositorio las colecciones y sub-colecciones de este Área
3. La incorporación de estas colecciones al repositorio se hará en la modalidad “autoarchivo”. Para ello se está trabajando en los siguientes documentos:
 - a. Acuerdo o licencia que se incorporará por defecto en el Repositorio
 - b. Documento informativo de cómo solicitar el autoarchivo

Con fecha 29 de febrero de 2012 ya se han iniciado las primeras pruebas



Poner en la Intranet de la biblioteca todas las instrucciones sobre Millennium organizadas por temas

Finalizada

INSTRUCCIONES SOBRE MILLENNIUM EN LA INTRANET

Poner en la Intranet de la biblioteca todas las instrucciones sobre Millennium, organizadas por temas

Habiéndose detectado la necesidad de tener un único punto de consulta para resolver las frecuentes dudas respecto a las distintas funcionalidades del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas "Millennium". Se ha llevado a cabo la recopilación, en un único documento, de todas las instrucciones enviadas por correo electrónico a los bibliotecarios, desde la puesta en funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas "Millennium", en junio del año 2002.

En estas instrucciones están incluidas en la Intranet dentro del apartado: Documentos de interés para ala BUVa - Manuales, instrucciones y procedimientos - Millennium Instrucciones

Con fecha 29 de febrero de 2012, este documento está acabado.

	Institucionalización de la imagen corporativa de la BuVa	Finalizada
--	----------------------------------------------------------	------------

Acción de Mejora 4: INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA BUVA

Despliegue de la Acción de Mejora

Para institucionalizar la imagen corporativa de la Biblioteca de la Universidad se han realizado las siguientes Acciones:

1. Se ha dado por válido el logo institucional que había en el servicio.
2. Se ha procedido a su institucionalización:
 - 1.1. Se ha empezado por la herramienta correo electrónico, debido a que gran parte de la comunicación se hace por este medio. Para ello se ha mandado un e-mail, desde la Dirección de la BUVA, a todo el personal para que introdujera el logo en el pie de firma de su correo electrónico. Ha colaborado para su ejecución el STIC de la UVA.
 - 1.2. Se han creado plantillas para documentos, las cuales ya están en la Intranet, hay que incluir la imagen corporativa, para:
 - 2.2.1. Modelos de actas
 - 2.2.2. Presentación de documentos: informes, memorias, etc.
 - 2.2.3. Procedimientos
 - 2.2.4. Fichas de indicadores
 - 1.3. Se ha comunicado que todos los documentos que sean institucionales se presenten con el logo

A fecha 13 de febrero de 2012 la imagen corporativa de la Biblioteca de la Universidad está implantada en todos los documentos que se generan.

A fecha de 29 de febrero de 2012 se considera finalizada la acción

Formación en la Plataforma Moodle

Finalizada

Acción de Mejora 3: FORMACIÓN EN LA PLATAFORMA MOODLE

La Comisión Permanente de Consejo de Gobierno de la UVA, en sesión ordinaria de 22 de septiembre de 2011 aprobó la oferta de actividades de la Universidad de Valladolid para el curso 2011-2012, de conformidad con el artículo 5 del Reglamento de Reconocimiento de otras Actividades Universitarias en los Estudios de Grado de la Universidad. Esta propuesta modifica parte del Anexo del Reglamento, ampliando su contenido y ofreciendo nuevas posibilidades de reconocimiento de actividades de carácter más puntual para el curso 2011-2012

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA Y OBJETIVOS

Parte de la *Formación en Competencias informacionales* integrada dentro de las Actividades Universitarias en los Estudios de Grado de la Universidad de Valladolid, es impartida por los propios bibliotecarios. Siendo la formación en línea la que puede abarcar un mayor número de usuarios.

El Servicio de Formación de Usuarios ha detectado la necesidad de impartir la *formación de usuarios* en línea. Esta formación, impartida por los bibliotecarios permite abarcar un mayor número de usuarios, con independencia del lugar en donde se encuentren matriculados.

Para que sean reconocidos los créditos de la *Formación en Competencias Informacionales*, tal como se indica en el Reglamento de Reconocimiento de otras actividades Universitarias en los Estudios de Grado de la Universidad de Valladolid, la Biblioteca expedirá el correspondiente certificado a los participantes en estas sesiones de formación.

Con un programa de formación en línea, la Biblioteca puede ampliar el número de créditos de la *Formación en Competencias Informacionales* dentro de las Actividades Universitarias en los Estudios de Grado de la Universidad de Valladolid.

Despliegue de la Acción de Mejora

Para que los Bibliotecarios responsables de la formación de usuarios impartan formación en línea a los alumnos de Grado se ha realizado la siguiente acción:

1. Los Bibliotecarios responsables de la formación de usuarios de cada biblioteca, la imparten en la plataforma Moodle.
Curso realizado: 2 de noviembre a 7 de diciembre de 2011. Formación en línea.
2. Los Bibliotecarios están ya formados para poder organizar estas formaciones en línea destinadas a los alumnos de Grado.



MEJORA

Criterio 5: Procesos, Productos y Servicios. ACCIONES DE

14 de Febrero de 2012

A fecha de 29 de febrero de 2012 se considera finalizada la acción

Plan de Mejora: criterio 6

Satisfacción de usuarios

19-01-2012

Definir los aspectos más valorados por los usuarios y establecer indicadores para su medición.

César Salinero, María Luisa Fernández, Covadonga Matos

Acción de mejora 1: Definir los aspectos más valorados por los usuarios y establecer indicadores para su medición.

Tradicionalmente la elaboración de indicadores de satisfacción de usuarios en las Bibliotecas Universitarias españolas ha sido escasa cuando no, inexistente. No obstante en los últimos años algunas bibliotecas, los van implantando como factor indispensable de calidad.

De esta manera, la *Propuesta de indicadores para Anuario Rebiun del II Plan estratégico de Rebiun 2007-2010*¹ no hay ningún indicador referente a la satisfacción de usuarios. Como tampoco en los *Datos e indicadores BuVa*. Sin embargo, el mismo Plan estratégico hace una propuesta de una encuesta de satisfacción de usuarios basada en el modelo LIBQUAL+². Existen experiencias de este tipo de encuesta (Barcelona, Granada, Huelva, Jaén y Pablo Olavide). En ellas se mide: Valor afectivo del servicio, la Biblioteca como lugar y el control de la información, pero estas encuestas no contemplan la medición de satisfacción de los usuarios en el aspecto de la formación.

En otros documentos aparecen indicadores de satisfacción de usuarios como por ejemplo, en la *Propuesta de indicadores para el anuario estadístico Rebiun: en Castellón a 26 de octubre de 2008*³:

- Valoración del personal por parte de los usuarios
- Número de sugerencias y quejas de los usuarios

¹ *II Plan estratégico de Rebiun 2007-2010. Línea estratégica n. 3, Rebiun y la calidad. Objetivo 3.1.2. Informe: Propuesta de indicadores para Anuario Rebiun.* [Disponible en:] http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/LINEA_3_A_CO RUNA_31.1.2.pdf&%5d

² *II Plan estratégico de Rebiun 2007-2010. Línea estratégica n. 3, Rebiun y la calidad. Objetivo 3.1.3. (Definir procesos de retroalimentación del usuario: tratamiento de quejas, sugerencias, medición de la calidad de servicio, la satisfacción del cliente. Informe: Propuesta de una encuesta de satisfacción de usuarios basada en el modelo LibQUAL* [Disponible en:] http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/LINEA_3_A_CO RUNA_3_1_3LIBQUAL.pdf&%5d

³ *Propuesta de indicadores para el anuario estadístico Rebiun: en Castellón a 26 de octubre de 2008.* pp 41-42 [Disponible en:] <http://www.rebiun.org/doc/XVIasambleaindicadores.doc>

- Evolución de la percepción del servicio de la biblioteca en las encuestas de satisfacción de usuarios.

Por otra parte, en el borrador de indicadores BUVa se establecen los siguientes indicadores en el área de SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- a. Porcentaje anual de quejas por retraso en recibir documentos del servicio de préstamo interbibliotecario-intercampus.
- b. Grado de satisfacción expresado por los usuarios de biblioteca acerca del espacio físico y equipamiento.
- c. Grado de satisfacción expresado por los usuarios de la biblioteca acerca de la atención recibida
- d. Satisfacción con el suministro de documentos
- e. Satisfacción con los servicios de información
- f. Satisfacción con las instalaciones
- g. Satisfacción con la formación de usuarios

Consideramos que se debe revisar el enunciado de los indicadores y adaptarlo a la encuesta LIBQUAL. En cualquier caso, se puede aglutinar el punto a con el d.

También, es necesario un indicador referente a quejas y sugerencias recibidas en la biblioteca.

El propósito de mejora continua lleva a establecer un sistema de indicadores que permitan medir la calidad del servicio con el fin de detectar áreas de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras.

Indicador: **Satisfacción de usuarios. Valor afectivo del servicio**
Satisfacción de usuarios. Biblioteca como lugar
Satisfacción de usuarios. Control de la información
Satisfacción de usuarios. Formación de usuarios

Los tres primeros indicadores se encuentran en la estructura de encuesta LIBQUAL+. El indicador de satisfacción de usuarios referente a la formación habría que estudiar: el ampliar las preguntas en la misma encuesta o considerarlo de manera autónoma.

Establecemos la estructura del indicador tomando como modelo las normas UNE siguientes:

- Indicadores de rendimiento bibliotecario*: UNE 50137:2000 ISO 11620:1998
- Guía para la implantación de sistemas de indicadores*: [UNE 66175:2003]
- Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento de la medición*. [UNE – ISO/TS 10004 EX: 2010].

<p>-Objetivo [UNE 50137:2000 ISO 11620:1998] -Denominación del indicador [UNE 66175:2003]</p>	<p>Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca en su conjunto.</p>
<p>- Campo de aplicación [UNE 50137:2000 ISO 11620:1998]</p>	<p>El ámbito de aplicación son todas las bibliotecas que conforman la Biblioteca Universitaria.</p> <p>Permite establecer una comparación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la biblioteca en diferentes periodos de tiempo. - diferentes bibliotecas universitarias si las circunstancias, preguntas y procedimientos son idénticos. <p>Permite evaluar las distintas categorías de usuarios.</p> <p>Se definen 3 campos de aplicación específicos de este indicador relacionados con las percepciones y expectativas de los usuarios en tres grandes dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Valor afectivo del servicio 2- Biblioteca como lugar 3- Control de la información
<p>Definición del indicador [UNE 50137:2000 ISO 11620:1998]</p>	<p>La satisfacción del usuario es un indicador de calidad del servicio que ofrece la biblioteca, tal y como es percibido desde la perspectiva de los miembros de la comunidad universitaria, es decir, los estudiantes, profesores e investigadores y PAS.</p> <p>El grado de satisfacción del usuario es una medida de rendimiento sustancialmente cualitativa y subjetiva que presenta dificultades para la evaluación.</p> <p>En las preguntas de cada uno de los apartados indicados se mide:</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Nivel mínimo del servicio exigible (VM): indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario B) Valor observado (VO): indica el valor observado de los servicios recibidos por el usuario. C) Nivel de servicio deseado (Expectativas) (VD): indica el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.
<p>Método [UNE 50137:2000 ISO 11620:1998]</p>	<p><i>Diseño de un cuestionario:</i> encuesta de 22 preguntas modelo LibQUAL⁴⁺ (ANEXO I) agrupadas en los tres apartados enunciados. Cada pregunta se valora de 1 a 9, siendo 1 la puntuación más baja y 9 la más alta.</p>

⁴ II Plan estratégico de Rebiun 2007-2010. Línea estratégica nº 3, Rebiun y la Calidad. Objetivo 3. 1. 3. (Definir los procesos de retroalimentación del usuario (tratamiento de quejas y sugerencias, medición de la calidad de servicio, la satisfacción del cliente, etc.). Informe: Propuesta de una encuestas de satisfacción de usuarios basada en el modelo LibQUAL+.

<p>Forma de cálculo [UNE 66175:2003]</p>	<p>Diseño de un muestreo: en el tamaño de la muestra, una posibilidad podría ser establecer unos porcentajes mínimos por grupos de usuarios, a los que se solicitará cumplimentar el formulario, en torno a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alumnos: 1% mínimo respecto al total, con una distribución proporcional por áreas de conocimiento. - PDI: 10% mínimo respecto al total. - PAS: 10% mínimo respecto al total. <p>El modo de distribución: inicialmente por e-mail a través de una Web. Recibidas las respuestas se puede plantear una nueva distribución de formularios impresos hasta completar la muestra.</p> <p>Cumplimentar la encuesta requerirá aproximadamente 10 minutos de tiempo a los usuarios. Se responderá a través de un interfaz web que sirva para almacenar las respuestas en una base de datos centralizada. Si se realizan también encuestas en papel, habrá que insertar posteriormente los datos en el sistema.</p> <p>Se intenta medir la satisfacción de los usuarios mediante dos parámetros básicos:</p> <p>-Adecuación: es la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo. El resultado negativo indica que el servicio no es adecuado. Un resultado positivo indica que el servicio es adecuado. Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado será el servicio.</p> $A=VO-VM$ <p>-Superioridad: es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado. Indica si el servicio que se presta es superior a las expectativas de los usuarios. Un resultado negativo indica que no hay superioridad. Un resultado positivo indica que el servicio es superior al esperado. Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.</p> $S=VO-VD$
<p>Forma de representación [UNE 66175:2003]</p>	<p>Los resultados pueden visualizarse en forma de gráficos radiales pudiéndose detectar mediante colores, zonas de adecuación/no adecuación, y superioridad/no superioridad, para cada una de las preguntas y los apartados medidos.</p>
<p>- Interpretación de los factores que afectan al indicador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Posible dificultad de entendimiento por parte de los usuarios a la hora de distinguir los tres conceptos asociados a cada pregunta.

<p>[UNE 50137:2000 ISO 11620:1998]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Escasas experiencias similares en este tipo de encuesta (Barcelona, Granada, Huelva, Jaén y Pablo Olavide). A mayor número de Universidades que utilicen este sistema, mayor posibilidad de comparación.
<p>Definición de responsabilidades [UNE 66175:2003]</p>	
<p>Definición de umbrales y objetivos [UNE 66175:2003]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - consecución sucesiva de valores previamente definidos.
<p>Periodicidad [UNE – ISO/TS 10004 EX: 2010]</p>	<p>Determinar la periodicidad con la que deben realizarse las mediciones.</p>
<p>Fuentes [UNE 50137:2000 ISO 11620:1998]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Indicadores de rendimiento bibliotecario</i>: UNE 50137:2000 ISO 11620:1998. - <i>Guía para la implantación de sistemas de indicadores</i>: [UNE 66175:2003]. - <i>Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento de la medición</i>. [UNE – ISO/TS 10004 EX: 2010] - Encuesta LibQUAL+ - <i>II Plan Estratégico de Rebiun 2007-2010. Línea estratégica n. 3, Rebiun y la calidad. Objetivo 3. 1. 3. Informe: Propuesta de una encuesta de satisfacción de usuarios basada en el modelo LibQUAL+</i>. - <i>Indicadores para el anuario estadístico de Rebiun</i> - Berbes, José A.; García, Javier; Heredia Alvaro, José Antonio, <i>Propuesta de indicadores para el anuario estadístico Rebiun: en Castellón a 26 de octubre de 2008</i>.
<p>Indicadores relacionados [UNE 50137:2000 ISO 11620:1998]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de sugerencias y quejas de los usuarios. - Tasa de reclamaciones - Plazo medio en respuesta de las reclamaciones - Indicadores de satisfacción con la formación de los usuarios.

El indicador elaborado por LIBQUAL aglutinaría la propuesta de 2008 sobre indicadores Rebiun referentes a los resultados de los usuarios⁵:

- U9: Valoración del personal por parte de los usuarios
- U11: Evolución de la percepción de los servicios a los usuarios en las encuestas de satisfacción de usuarios.

En cualquier caso, no conviene olvidar que la encuesta del modelo Lib-QUAL, no contempla la medición de la satisfacción de los usuarios en el aspecto de la formación.

Finalmente, para la interpretación y uso de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios, se debe elaborar un informe de conclusiones que destaque los aspectos básicos a mejorar y proponga medidas a tomar.

⁵ Berbes, José A.; García, Javier; Heredia Alvaro, José Antonio, *Propuesta de indicadores para el anuario estadístico Rebiun: en Castellón a 26 de octubre de 2008*. pp 41-42 [Disponible en]: <http://www.rebiun.org/doc/XVIasambleaindicadores.doc>

ANEXO

Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	123456789	123456789	123456789
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	123456789	123456789	123456789
Af 3: El personal es siempre amable	123456789	123456789	123456789
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	123456789	123456789	123456789
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	123456789	123456789	123456789
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	123456789	123456789	123456789
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	123456789	123456789	123456789
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	123456789	123456789	123456789
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	123456789	123456789	123456789
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	123456789	123456789	123456789
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	123456789	123456789	123456789
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar cómodo y acogedor	123456789	123456789	123456789
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	123456789	123456789	123456789
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	123456789	123456789	123456789
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	123456789	123456789	123456789
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	123456789	123456789	123456789
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	123456789	123456789	123456789
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	123456789	123456789	123456789
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	123456789	123456789	123456789
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	123456789	123456789	123456789
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	123456789	123456789	123456789
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	123456789	123456789	123456789

Observaciones / Comentarios

7 de febrero de 2012

CRITERIO 7 EFQM: Resultados en las personas.

El grupo está formado por Luz Marina Fernández Rodríguez

Francisco Rojo

Pilar Rodríguez Marín

AREA DE MEJORA: falta de conocimiento del grado de satisfacción del personal de la BUVA.

ACCIÓN: "Identificación de indicadores que midan el grado de satisfacción de las personas"

OBJETIVO: Analizar el grado de satisfacción del personal de la BUVa, que quedará reflejado en la encuesta de clima laboral a realizar, con el fin de estudiar sugerencias, detectar los puntos de mejora y establecer prioridades de cara a emprender medidas correctoras que mejoren el ambiente de trabajo, las condiciones del desempeño para procurar un mejor rendimiento general del servicio.

Información recogida sobre indicadores:

- Revista "Mi Biblioteca", año VII, Número 25, primavera 2011
- Indicadores Universidad Complutense de Madrid, año 2010
- Indicadores REBIUN.
- Indicadores de calidad de la Universidad de Granada

La satisfacción del personal respecto a las condiciones de su puesto de trabajo es un punto clave para asegurar un buen desempeño del mismo. Como no hay medidas de percepción del grado de satisfacción del personal de la BUVa, excepto la encuesta general realizada en el año 2004, hemos realizado esta acción de elaborar unos indicadores en los que se reflejen los datos obtenidos de la encuesta que se realice.

Los indicadores deben estar en función del objetivo que se quiera lograr. En éste caso el objetivo es valorar y mejorar, si es necesario, **el grado de satisfacción** del personal que trabaja en la BUVA.

El indicador en sí mismo no tiene ningún sentido; Debe servir para comprobar el logro de

un objetivo, de un resultado esperado a través de los resultados obtenidos, medidos de acuerdo a la formulación del indicador.

El número de indicadores a emplear dependerá de los objetivos propuestos. Habrá que valorar la capacidad de recopilación de datos, su gestión y demás requerimientos necesarios para el control y seguimiento de los procedimientos que se deben poner en marcha para conseguirlos.

Debemos buscar sobre todo los indicadores que puedan obtenerse de forma automática (sistemas de gestión de la biblioteca, contadores, etc...) evitando en lo posible las contabilizaciones manuales.

Según el objetivo expuesto, hemos seleccionado una serie de indicadores, unos cuantitativos y otros cualitativos y que nos parecen suficientes para, a partir de ellos, recabar una información que sirva de apoyo a la encuesta de clima laboral que es necesario realizar. Además de la encuesta, hay que establecer un sistema para quejas y sugerencias que se puede complementar con entrevistas y reuniones con grupos focales.

1) Indicadores de personal de la BUVa

- Bibliotecarios profesionales por cada 1000 alumnos
- Técnicos y auxiliares de Biblioteca por cada 1000 alumnos
- Número de Usuarios por personal de la Biblioteca
- Número de estudiantes por personal cualificado
- Porcentaje de técnicos en la Biblioteca
- Porcentaje de becarios en la Biblioteca
- Porcentaje de personal de la Biblioteca (no becarios) en la Uva

Se trata de determinar la disponibilidad del personal bibliotecario, técnico y auxiliar para atender la demanda de usuarios durante un año académico (u otro período de tiempo a determinar). El propósito es evaluar la cantidad de personal que se requiere en el servicio de bibliotecas para dar un buen servicio a la comunidad de usuarios. Son indicadores cuantitativos que muestran si existe una proporción entre el personal BUVa con que cuenta la universidad y los usuarios. También refleja la importancia que las autoridades universitarias le dan a la biblioteca en relación con otros servicios de la Uva

7 de febrero de 2012

2) Indicadores de Formación y Desarrollo profesional

- Número de cursos específicos de biblioteca,
- Grado de satisfacción del personal con la formación recibida

La finalidad de estos indicadores es hacer un seguimiento de la oferta de cursos de formación del personal de la BUVa, tanto obligatorios como voluntarios, para comprobar su evolución y su grado de adecuación temática. Se podría confeccionar una tabla de cursos anual.

3) Indicadores de Participación

- Porcentaje de participación del personal en grupos de mejora
- Porcentaje de sugerencias del personal de la biblioteca incorporadas respecto a las sugerencias pertinentes
- Porcentaje de sugerencias incorporadas con reconocimiento público
- Número de quejas emitidas por el personal de la Biblioteca
- Porcentaje de quejas atendidas en plazo
- Grado de satisfacción del personal de la Biblioteca con la participación

Objetivo: ver si existe participación, alta o baja, por parte del personal en los equipos de trabajo.

4) Indicadores de Comunicación (vertical, horizontal, transversal):

- Grado de satisfacción de la comunicación en las tres direcciones:
 - a) Comunicación vertical (con los superiores)
 - . ascendente (de los trabajadores base a los directivos)
 - . descendente (de los directivos a los trabajadores base)
 - b) Comunicación transversal (con compañeros del mismo nivel)
- Grado de satisfacción en el intercambio de información
- Grado de interés y atención percibido
- Número de accesos a la intranet (fácil de conseguir puesto que están registradas las entradas que nos proporcionan estos datos desde hace meses, y realizar así un

7 de febrero de 2012

seguimiento y ver la importancia de este medio de comunicación e información).

Se pretende conocer, aparte del grado de satisfacción del personal con la comunicación, si existen cauces adecuados para ella. En caso contrario, buscarlos para hacer llegar las sugerencias a los órganos superiores.

5) Indicadores de recursos e infraestructuras

-Porcentaje del Grado de satisfacción con los recursos e infraestructuras

a) Medios y materiales para el desarrollo del trabajo

- Grado de satisfacción con las condiciones ambientales

b) Condiciones físicas y ambientales

6) Indicadores de desempeño (responsabilidad profesional a unos objetivos) del puesto de trabajo:

- Grado de conocimiento del personal de los contenidos del puesto de trabajo

- Grado de conocimiento del personal de los recursos disponibles y del acceso a los mismos

- Grado de conocimiento del personal de sus funciones y responsabilidades

- Grado de satisfacción del personal en las relaciones con sus superiores

- Grado de satisfacción del personal en las relaciones con sus compañeros

-Grado de satisfacción del personal satisfecho con su puesto de trabajo

Se trata de saber el conocimiento que tiene el personal BUVa sobre los temas que se recogen en los indicadores anteriores. De ello depende, en parte, el buen desempeño del puesto de trabajo de cada uno.

Con este informe, el grupo 7 “Resultados en las personas” da por concluida la acción de Mejora 1, “Identificación de indicadores que midan el grado de satisfacción de las personas” iniciada en noviembre de 2011 y cuya fecha de finalización del despliegue era marzo de 2012.

Valladolid, 17 de febrero de 2012

19 de enero de 2012

GRUPO DE EXCELENCIA CRITERIO 8: IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA BUVA (Reales y potenciales)

COMUNIDAD UNIVERSITARIA (Véase anexo 1)	ALUMNOS	GRADO
		MASTER
		DOCTORANDOS
		POSGRADUADOS
		ERASMUS
		ANTIGUOS ALUMNOS
	PDI	DOCENTES UVA
		COLABORADORES
		VISITANTES
	PAS	
BECARIOS		
SOCIEDAD	USUARIOS DE OTRAS UNIVERSIDADES PUBLICAS	
	USUARIOS DE OTRAS UNIVERSIDADES PRIVADAS	
	USUARIOS POR CONVENIO	

19 de enero de 2012

	De Centros Adscritos a la Uva
	De otros Centros e Instituciones
	PERSONAL DE SERVICIOS UVA PRIVATIZADOS (Reprografía, jardinería...)
	OPOSITORES
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN del entorno
	CENTROS DE INVESTIGACIÓN del entorno
	INSTITUTOS TECNOLÓGICOS del entorno
	COLEGIOS OFICIALES DE LICENCIADOS/DOCTORES de Valladolid
	HOSPITALES del entorno
	LABORATORIOS del entorno
	ONGs del entorno
	COMUNIDADES, EMPRESAS Y ORGANIZACIONES CUYO FIN SEA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
	I+D
	PROVEEDORES

19 de enero de 2012

(Véase anexo 2)	BIBLIOGRÁFICO/DOCUMENTAL
	B)SUMINISTRADORES DE MATERIAL INFORMÁTICO
	C)SUMINISTRADORES DE MATERIAL DE OFICINA
	D)SUMINISTRADORES DE MOBILIARIO
	E) SUMINISTRADORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE BIBLIOTECAS
	F)SUMINISTRADORES DE INFORMACIÓN (BASES DE DATOS)
PARTNERS (Véase anexo 3)	REDES Y CONSORCIOS
	BIBLIOTECAS
	ASOCIACIONES PROFESIONALES
	EMPRESAS
	ADMINISTRACIONES PUBLICAS

Anexo I

COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LA BUVA

ANEXO 1

CLIENTES INTERNOS	Número
Profesores (1)	2.455
Alumnos (2)	23.009
PAS	982
Posgrados	1.676
Becarios	6.094
Universidad de la Experiencia Millán de Santos	635
Total	34.179

Desglose de profesores/alumnos	Profesores (1)	Alumnos Graduados (2)
--------------------------------	----------------	-----------------------

19 de enero de 2012

Según Campus (Escuelas/Facultades)		
Ingenierías Agrarias	101	694
Educación	45	883
Ciencias del Trabajo	20	213
TOTAL PALENCIA	166	1.790
Cc. Soc. Jur. Y de la Comunicación	54	1.867
Magisterio	23	804
Informática	12	118
TOTAL SEGOVIA	89	2.789
Educación	42	844
Traducción e Interpretación	44	303
C. Empresariales y del Trabajo	37	333
Enfermería	35	191
Fisioterapia	43	181
Ingenierías Agrarias	33	146
TOTAL SORIA	234	1.998
Ingenierías Industriales	237	3.180
Filosofía y Letras	222	2.050
C. Económicas y Empresariales	148	2.048
Estudios Empresariales	52	1.123
Educación y Trabajo Social	95	1.786
Derecho	80	1.327
Medicina	119	1.301
Arquitectura	56	1.068
Ingenieros de Telecomunicación	83	819
Ciencias	167	770
Ingeniería Informática	48	538
Enfermería	13	422
TOTAL VALLADOLID	1.294	16.432
TOTAL	1.783	23.009

ANEXO II

ANEXO 2: PROVEEDORES

A) SUMINISTRADORES DE FONDO BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

Nombre	Localidad	Dirección	CP	Teléfono	E-mail	Página web	Centros
Acribia	Zaragoza	Royo Urieta, 23	50006	976 232089	acribia@editorialacribia.com	www.editorialacribia.com/	Yutera
ADI, Aula Documental de Investig.	Madrid	Martín de los Heros, 66	28008	91 542 82 82	info@auladoc.com	www.auladoc.com/	Ing., Ciencias
Alkaid					cliente@alkaidediciones.com	www.alkaidediciones.com/	Ciencias
Arco Libros	Madrid	Juan Bautista de Toledo, 28	28002	91 415 36 87	arcolibros@arcomuralla.com	www.arcomuralla.com/	Santa Cruz

19 de enero de 2012

Axon	Madrid	Raimundo Lulio, 1	2801 91 593 0 9999	se.noxa@noxax.es	www.axon.es	Soria
Blackwell's	Oxford (EN)	50 Broad Street	1865 333690	mail.ox@blackwell.co.uk	http://bookshop.blackwell.co.uk/jsp/welcome.jsp	Teleco
Casalini Libri	Fiesole (IT)	Benedetto da Maiano, 3	5001 39 055 50 4 18 1	info@casalini.it	www.casalini.it/	Arq.
Clares	Valladolid	San Felipe, 1	4700 983 2 306349			Econ., Emp.
Dawson	ON LINE	Av. Industria 38, nave C-17 - Coslada	2882 91674585 3 0	libros@dawson.lci.es	www.dawson.lci.es/	Arq., Ing., Econ., Emp. Teleco, Yutera, MagSe g
Díaz de Santos	Madrid	Albasanz, 2	2803 91 743 48 7 90	madrid@diazdesantos.es	www.diazdesantos.es/	CDE, Ing., Ciencia s, Yutera,

19 de enero de 2012

							MagSe g.
Don Quijote							Arq.
Ecobook	Madrid	Cristo, 3	2801 91 559 5 5130	ecobook@ecobook.com	www.ecobook.com/		CDE
Ediciones Monsa	S.Adrià (Barcelon a)	Gravina, 43, Sant Adrià	93 381 00 8930 50		www.monsa.com/		Arq., Emp.
El árbol de las letras	Valladolid	Juan Mambrilla, 25	4700 983 217 3 386	info@elarbouldelasletras.com	www.elarbouldelasletras.com/		CDE, Arq., Der., ETS, FyL, Emp.
Eurobook	Valladolid	Fray Luis de León, 23	4700 983 399 2 899	informacion@eurobookonline.com	www.eurobookonline.com/		Soria
Grupo Taric	Madrid	Boix y Morera, 6, 6º	2800 915 541 3 006		www.taric.es		CDE

19 de enero de 2012

Kiosco Carrasco								Ing.
Kiosco Emi								Soria
Lex Nova	Valladolid	General Solchaga, 3	4700 983 457 8 038		clientes@lexnova.es	www.lexnova.es/		CCSSeg.
Liber								Emp.
Librería Alfara	Palencia	Los Tintes	3400 979 726 2 540					Yutera
Librería Diagonal		Conde de Sepúlveda, 1	921 432 608		pedidos.diagonaldesegovia@gmail.com	http://libreriadiagonaldesegovia.blogspot.com/		CCSSeg.
Librería Guijarro	Pozuelo (Madrid)	Camino Cerro de los Gamos, 1	2822 91 811 35 4 36		info@librosguijarro.es	www.librosguijarro.es/		Ing.
Librería Las Heras	Soria	Collado, 38	4200 975 211 2 447					Soria
Librería		Santa						

19 de enero de 2012

Piccolo	Soria	María, 6	4200 975 213 1 138			Soria
Librería Pons	Zaragoza	Félix Latassa, 33	5000 976 554 6 920	pedidos@libreriapons-zaragoza.com	www.libreriapons-zaragoza.com/	Santa Cruz
Librería Punto y Línea	Segovia	Cronista Lecea, 9	4000 921 460 1 265			MagSe g CCSSe g
Licitec	Madrid	Joaquín María López, 18	2801 91549129 5 7	libreria@liciteclibros.com	www.liciteclibros.com/	Yutera
M. Moleiro	Barcelona	Travessera de Gracia, 17	93 240 20 8021 91	http://www.moleiro.com/es/contar.htm	www.moleiro.com/es/inicio.htm	Santa Cruz
Marcial Pons	Madrid	Bárbara de Braganza, 11	2800 91 304 33 4 03	atencion@marcialpons.es	www.marcialpons.es/	CDE, Yutera
Margen	Valladolid	Enrique IV,	4700 983 218	margen@margenlibros.com	www.margenlibros.com/	ETS

19 de enero de 2012

		2	2 525			
		Fray Luis de León,	4700 983 30 52			
Maxtor	Valladolid	20	2 77	comercial@maxtor.es	www.maxtor.es/	ETS Teleco, Ing., Ciencias, Econ., ETS, Emp.
		Juan Mambrilla,	4700 983 397			
Moiras	Valladolid	22	3 420			CDE, Arq., Teleco, Ing., Ciencias, FyL, Emp.
		Teresa Gil,	4700 983 21 35			
Oletum	Valladolid	12	2 60	info@oletvm.com	www.oletum.com/	
		C. Molino, Univ. Rey J.Carlos	2894 91 486 39			
Omm Campus	Fuenlabrada (Madrid)		3 45	info@ommred.com	http://ommbooks.com/	CCSSeg
		5012				
Oreste Gozzini	Firenze (IT)	Via Ricasoli,	2 39 055.21.24.	info@gozzini.it	www.gozzini.com/	CDE

19 de enero de 2012

		49-103r	33				
Papelería		Doce de					
ALIS	Valladolid	Octubre, 26	4700 983 399 5 665	info@alispapeleria.com	www.alispapeleria.com		Ing.
Publicaciones							
Arquitectura y Arte	Madrid	General Rodrigo, 1,	2800 91 554 3 6106	publiarq@publiarq.com	www.publiarq.com/		Arq.
							Arq., Teleco, Der, Ciencias
Rayuela	Valladolid	López Gómez, 20	4700 983 297 2 663				
							Teleco, Econ., ETS, Emp.
Sandoval	Valladolid	Plaza Salvador, 6	4700 983 203 2 784				
Schweitzer Sortiment	München (AL)	Lenbachplatz 1,	8033 089- 3 55134-0	b.kube@schweitzer-online.de	www.schweitzer-online.de/		CDE
Siloé	Burgos	Delicias, 23, bajo	9005 947 200	siloe@siloe.es	siloe.es		Santa Cruz

19 de enero de 2012

			520				
Testimonio	Madrid	Claudio Coello, 92	2800 91 781 00 6 26		correo@testimonio.com	www.testimonio.com/	Santa Cruz
Totem	Valladolid	Avda Jose Luis Arrese, 6	4701 983 331 4 158				Arq.
UVA, Secret. de Publicaciones	Valladolid	Juan Mambrilla, 14	4700 983 18 78 3 10		secretariado.publicaciones@uva.es	www.publicaciones.uva.es/	Arq., Emp., Soria
Wolters Kluwer	Madrid	Orense,16, 1planta	2802 902 250 0 500		clientes@wke.es	www.wke.es/	CDE

B) SUMINISTRADORES DE MATERIAL INFORMÁTICO

Nombre	Localidad	Dirección	CP	Teléfono	E-mail	Página web	Centros
3 M	Madrid	Juan Ignacio Luca de Tena 19-25	28027	91 321 60 00		http://www.3m.com/es	CCSSeg., Soria
Auditux,	Navalcarnero(Madrid)	Copérnico, 81					

19 de enero de 2012

**Asesoramiento
informático**

Canon	Alcobendas (Madrid)	La Moraleja, Av. Europa 6	28108	91 538 45 00	http://www.canon.es/	CDE
CIM Consumibles Inform. Mar	Valladolid	Solidaridad, 1	47009	983 37 35 83		Ing., ETS
Divacel	Valladolid	Petirrojo, 14	47011	983 397 411	divacel@adial.net http://www.adial.net/	
Imaz & Mate, S.L.	Valladolid	Manuel Silvela, s/n	47014	983 360 165		
Inforcopy, S.C.	Soria	Avda. Valladolid, 42	42004	975 212 542	http://www.inforcopy.com/	Soria
Merlin Center	Soria	Santa Luisa de Marillac, 3	42003	975 22 59 16	http://www.merlincenter.es/	Soria
Namen Color	Valladolid	Paseo de	47006	983 47 43	http://www.namencolor.com/	Arq.

19 de enero de 2012

		Zorrilla, 106		54			
Ojmar, SA.	Elgoibar	Pol. Ind. Lerun	20870	748484		http://www.ojmar.es/	
				943			
				430			
Ricosoft	Segovia	Rancho, 21		921 433		info@ricosoftsg.es	http://www.ricosoftsg.es/
				430			
STI (Sistemas Técnicos Informáticos)	Valladolid	Morena, 35	47009	983 37 51			
				52			
Suministros Informáticos Caballero	Valladolid	Colón 8	47005	983 211		http://www.sic.es/	Teleco
				552			
System Computer Impression	Madrid	Ricardo Ortiz 56		91 30 48			Soria
				241			
UVA, Servicio de Tecnología de la Inf.	Valladolid	Edificio Alfonso VIII, Real de Burgos, s/n	47011	983 18 49		stic@uva.es	www.uva.es/stic
				14			

C) SUMINISTRADORES DE MATERIAL DE OFICINA

Nombre	Localidad	Dirección	CP	Teléfono	E-mail	Página web	Centros
3 M	Madrid	Juan Ignacio Luca de Tena 19-25	2802 7	91 321 60 00		http://www.3m.com/es	CCSSeg. Soria
Alis Papelería	Valladolid	Doce de Octubre, 26		983 399 665	info@alispapeleria.com		Ing.
Ambrosio Rodríguez	Valladolid	Embajadores, 16	4701 3	983 457 750	pedidos@ambrosiorodriguez.com	http://www.ambrosiorodriguez.com/	CDE, Emp., FyL
Angelma	Valladolid	Camino del Cementerio, 11	4701 1	983 25 12 01	oscarpcarras@angelma.net	http://www.angelma.net/	Emp.
Barquero	Madrid	Logrosán, 8, bajo C	2804 4	91 509 14 10	ventas@cbarquero.com	http://cbarquero.com/	Emp., Santa Cruz
Canon	Alcobendas (Madrid)	La Moraleja, Av. Europa 6	2810 8	91 538 45 00		http://www.canon.es/	CDE
Carlín	Valladolid /Palencia	Regalado, 12 / Manuel Rivera, 14		983 210 543		http://www.carlin.es/	CDE, Ciencias, Der., Emp.,

19 de enero de 2012

							Yutera
Copipauma	Valladolid	Francisco Mendizábal, 1	4701 4				Ing.
Delio Guerra	Valladolid	Regalado, 15	4700 983 30 2 08 08	tienda@delioguerro.com	http://www.delioguerro.com/		Santa Cruz
Las Heras Papelerías y Librerías	Soria	Avda. Mariano Vicén, 11	4200 975 232 3 817		http://www.lasheras.net/libreria/		Soria
Librería Delicias	Valladolid	Hermanitas de la Cruz, 1	4701 983 47 3 01 84	b_teresa_g@hotmail.com	www.libreriadelicias.com		Ing.
Mata	Valladolid	Plaza Universidad, 2	4700 983 394 2 252	mata@matadigital.es	http://www.matadigital.es/		CDE
Merino	Palencia	Francia (Pol. Ind. Villalobón), 10	3400 979 72 4 02 00	vmerino@vmerino.com	http://www.vmerino.com/		Yutera
Office Depot					http://www.officedepot.es/		Emp.
Papelería Huerta del Rey							Arq.

19 de enero de 2012

San Miguel	Valladolid	Presentación, 14	4701 983 267 1 278	encuadernacionessanmiguel@telefonica.net	http://www.encuadernacionessanmiguel.com/	Emp. CCSSeg.
Sensornor	Bilbao	Ctra. Larraskitu 47	4800 902 70 2 204	sensornor@sensornor.com	http://www.sensornor.com/	
System Computer Impression	Madrid	Ricardo Ortiz 56	91 30 48 241			Soria
Totem	Valladolid	José Luis Arrese, 6	4701 983 331 4 158			Arq.
UVA, Serv. Reprogr. Centros y Campus				servicio.papeleria@uva.es		Emp., Yutera
UVA, Servicio de Papelería	Valladolid	Real de Burgos, s/n	4701 983 18 1 43 48		www.uva.es/cocoon_uva/impe/uva/navDirectorio?idSeccion=67793	Santa Cruz, CDE, Arq., Teleco, Ing.,

								Ciencias, Econ., Emp., MagSeg. , FyL
Viking	Alcalá de Henares (Madrid)	Rotonda René Descartes	2880 6	91 267 10 00		http://www.viking.es/		Econ.

D) SUMINISTRADORES DE MOBILIARIO

Nombre	Localidad	Dirección	CP	Teléfono	E-mail	Página web	Centros
BCI	Barcelona	Balmes, 72-3	8007	932 156 311	info@bibliotecasbci.com	http://www.bci.dk/	Soria
Becedas	Valladolid	Miguel Íscar, 16	47001	983 304306	becedavalladolid@becedas.com	http://www.becedas.com/	Arq., Teleco Econ., ETS,
Novo Soi	Íscar (Valladolid)	Ctra. Cuéllar-Olmedo, km 17753	47420	983 612453	info@novosoi.es	http://www.novosoi.es/	Santa Cruz

19 de enero de 2012

3 M	Madrid	Juan Ignacio Luca de Tena 19-25	28027	91 321 60 00	http://www.3m.com/es	CCSSeg., Soria
-----	--------	---------------------------------------	-------	-----------------	---------------------------------------------------------	----------------

E) SUMINISTRADORES DE DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

Nombre	Página web
Doc6	http://www.doc6.es/
Innovative	http://www.iii.com/

E) SUMINISTRADORES DE INFORMACIÓN

19 de enero de 2012

Nombre	Página web
ARANZADI (THOMSON)	http://www.aranzadi.es/
AENOR	http://www.aenor.es/
BUREAU VAN DYCK	http://www.bvdinfo.com/
DOC6	http://www.doc6.es/
EBSCO	http://www2.ebsco.com/es-es/Pages/index.aspx

19 de enero de 2012

ELSEVIER	http://www.elsevier.es/es
FECYT	http://www.fecyt.es/fecyt/home.do
GREEN DATA	http://www.greendata.es/
IHS	http://www.ihs.com/
IUSTEL (PORTAL DERECHO)	http://www.iustel.com/default.asp?op=31
LA LEY	http://www.laley.es/content/Inicio.aspx

PROQUEST	http://www.proquest.co.uk/en-UK/
SISTEMAS DOCUMENTALES	http://www.sisdoc.es/
SPRINGER	http://www.springer.com/?SGWID=5-102-0-0-0
SWETS	http://www.swets.es/
THOMSON	http://ip-science.thomsonreuters.com/es/

ANEXO III

1. REDES Y CONSORCIOS

19 de enero de 2012

REGIONALES
BUCLE

NACIONALES
ABBA
C17
DIALNET
DOCUMAT
GEUIN
REBIUN
REDINED

INTERNACIONALES
EUROPE DIRECT
OCLC

2 OTRAS BIBLIOTECAS

2. OTRAS BIBLIOTECAS

19 de enero de 2012

Univ. Autónoma de Barcelona	Univ. Miguel Hernández
Univ. Autónoma de Madrid	UNED
Universidad de Alicante	Univ. Pública de Navarra
Univ. de Almería	Univ. de la Rioja
Univ. de Barcelona	U Univ. Rey Juan Carlos
Uni. de Burgos	niv. de Las Palmas
Univ. De Cádiz	Univ. de Lleida
Univ. De Cantabria	Univ. de Málaga
Univ. Cardenal Herrera	Univ. de Murcia
Univ. Carlos III	Univ. de Navarra
Univ. de Castilla La-Mancha	Univ. de Oviedo
Univ. Complutense	Univ. de Salamanca
Univ. de Córdoba	Univ. de Santiago
Univ. de Deusto	Univ. de Sevilla
Univ. de Extremadura	Univ. Valencia
Univ. de Girona	Univ. de Vigo
Univ. de Granada	Univ. de Zaragoza
Univ. de Huelva	Univ. de País Vasco
Univ. de Islas Baleares	Univ. Politécnica (Barc.)
Univ. de La Coruña	Univ. Politécnica (Mad.)
Univ. de La Laguna	Univ. Politécnica (Val.)
Univ. de León)	Univ. Pompeu Fabra
Univ. de Valencia	Univ. Pontificia de Comillas
<hr/>	
Bibliotecas Extranjeras	
Avignon	Florenia
Ajuda (Lisboa)	Gottingen
Aveiro	Lille

19 de enero de 2012

Burdeos	Oxford
British Library	Roma
Bolonia	Verona
Católica de Portugal	
Estado de Baviera	

3 INSTITUCIONES PÚBLICAS

3. INSTITUCIONES
PÚBLICAS

Colegio de Abogados de Valladolid
Junta de Castilla y León



19 de enero de 2012

NOTA : Las Bibliotecas españolas que se recogen son aquellas con las que se trabaja en el préstamo interbibliotecario; así mismo las Bibliotecas extranjeras que aparecen en los cuadros son aquellas con las que al menos se han tramitado diez peticiones de préstamo interbibliotecario.

CRITERIO 8:**COMPROMETER A LA BUVa EN LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**Declaración Medio Ambiental

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid quiere respetar el medio ambiente; por ello adquiere el compromiso social de modificar instalaciones, servicios y procesos para conseguir este fin.

La BUVa sensibilizará a sus trabajadores y a sus usuarios en este proceso de mejora continua de la actitud ambiental y les concienciará para adoptar un comportamiento eco-respetuoso; asimismo mantendrá una buena comunicación interna y externa fomentando el diálogo y la participación para avanzar hacia la sostenibilidad.

ACCIÓN DE MEJORA Nº 2 - CRITERIO 8**COMPROMETER A LA BUVa EN LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL****A) MEDIDAS PARA AHORRAR ENERGÍA.**

- Apagado de luces siempre que su uso no sea necesario, intentando aprovechar al máximo la luz natural.
- Sustituir progresivamente las bombillas incandescentes y los tubos fluorescentes por los de bajo consumo.
- En las zonas de paso y en las de poco uso instalar, progresivamente, detectores de presencia que activen/apaguen la luz.
- Apagado de los equipos informáticos siempre que su uso no sea necesario, respetando los consejos de mantenimiento de los equipos.

Se recomienda no apagar el ordenador en las pausas durante la jornada laboral y sí hacerlo con la pantalla.

Se aconseja que se conecten los ordenadores y sus periféricos (impresoras, escaners, monitores, discos externos, etc.) a una sola regleta de enchufes con un interruptor, de forma que al terminar la jornada podamos utilizar este para apagarlos todos a la vez y evitar así el stand-by.

- Apagado de los aparatos eléctricos siempre que su uso no sea necesario.

Restringir dentro de lo razonable el uso de calefactores y placas eléctricas, no solo por el elevado consumo de estos aparatos, sino por el riesgo que supone dejarlos encendidos.

Siempre que sea posible se regulará la temperatura con sistemas naturales, abriendo y cerrando puertas y ventanas.

- En el uso adecuado de los sistemas de calefacción-refrigeración, se procurará mantener la temperatura ambiente sobre 20° en invierno (la normativa regional (*) recomienda que la temperatura no suba de 21° a 23 °) y 24° en verano (la normativa regional recomienda que no baje de 23° a 25°).

Revisión periódica de dichos sistemas, por personal técnico especializado, para optimizar su rendimiento.

(*) Guía de Ahorro y Eficiencia Energética para el personal al Servicio de la Administración Autonómica de Castilla y León
<http://www.eren.jcyl.es/web/jcyl/EREN/es/Plantilla100/1284143025940/ / />

B) MEDIDAS PARA AHORRAR AGUA.

Aquellas bibliotecas que cuenten con cuartos de baño concienciarán a sus usuarios de la importancia y responsabilidad de reducir el consumo de agua.

En la medida de lo posible se instalarán los sistemas que ayudan a dicha reducción:

- grifos monomando;
- temporizadores o detectores de presencia para grifos;
- cisternas de doble descarga o de interrupción de descarga;
- papeleras o contenedores junto al wc.

Por supuesto, en dichos cuartos de baño, además del agua se procurará ahorrar luz y se hará un uso racional del papel higiénico.

C) MEDIDAS PARA AHORRAR PAPEL.

- Paso de la colección impresa al formato electrónico.
- Uso del correo electrónico y de la intranet para enviar y recibir información.
- Fotocopiar a doble cara.
- Reutilización del papel sucio por la cara libre.
- Reducción del tamaño de letra, márgenes, etc.
- Reutilización de sobres.
- Configurar las impresoras en modo ahorro tinta.
- Uso de papel reciclado.

D) REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE.

- Aprovechamiento de lo que todavía es útil.
- Para el material de oficina y mobiliario, uso de productos reutilizables o retornables, siempre que se pueda.
- Uso de productos recargables.
- Elección de productos fabricados con materiales reciclables.
- Siempre que el material sea madera se requerirá la certificación forestal.

E) GESTIÓN DE RESIDUOS.

- Respeto de la Ley 22/2011 del 28 de julio de residuos y suelos contaminados (*).
(* <http://www.boe.es/boe/dias/2011/07/29/pdfs/BOE-A-2011-13046.pdf>)
- Colaboración con los Centros docentes y Campus en la recogida selectiva de residuos, separando tóner/cartuchos de tinta, CD's y equipamiento informático, pilas, papel, vidrio y útiles de escritura.
- Colocación de papeleras/contenedores para papel y útiles de escritura en las bibliotecas.

27 de febrero de 2012

EFQM – Criterio 9-RESULTADOS CLAVE

GRUPO DE MEJORA: M^a Ángeles Díez (líder), Pilar Sanz, Fernando Morante y Beatriz García

ÁREA DE MEJORA: Ausencia de indicadores precisos que midan los resultados clave de la BUVa.

ACCIÓN: Establecimiento de un sistema de indicadores segmentados que comprenda la totalidad de las actividades clave de la BUVa, sin olvidar su actualización periódica para adaptarlos a la evolución del Servicio de la Biblioteca Universitaria y a las nuevas exigencias de los usuarios.

OBJETIVO: Estudiar y analizar los procesos clave de nuestro servicio para, a partir de ellos, lograr la obtención de resultados clave con el fin de medir el cumplimiento de objetivos, eficacia y eficiencia en la prestación de servicios de la Biblioteca.

FUENTES DE ESTUDIO:

- ✓ **Certificaciones EFQM** de Bibliotecas Universitarias:
 - Universidad de Cádiz (Sello + 500)
 - Universidad de Alcalá de Henares (Sello + 400)
 - Universidad de Granada (Sello + 400)
 - Universidad de Zaragoza (Sello + 400)
- ✓ Documentación de **REBIUN**:
 - II Plan estratégico de REBIUN, 2007-2010. Línea estratégica nº 3: REBIUN y Calidad.
 - Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias. Grupo de Evaluación de REBIUN. Mayo 2000.
 - Propuesta de indicadores para el anuario estadístico de REBIUN. Documento elaborado por José A. Berbes, Javier García, José Antonio Heredia. Castellón, 26 de octubre de 2008.
- ✓ Documentación de la **BUVa**:
 - Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa siguiendo los criterios EFQM. Equipo de Excelencia de la BUVa (2011)
 - Borrador de Indicadores BUVa. (2012)
 - Datos e indicadores BUVa desde el año 2005 al 2010. Fuente REBIUN completado con datos estadísticos BUVa. (2012)
- ✓ Documentación de la **UVa**:
 - Plan Estratégico 2008-2014.

27 de febrero de 2012

- ✓ Análisis, estudio y comparativa webs de **BUCLE** y otras **BUs**

ESTUDIO: El estudio realizado por este grupo apareció reflejado en el documento: *Mejoras a realizar de acuerdo con el análisis y diagnóstico BUVa*, donde se establecieron las áreas de mejora relativas a los Resultados Clave:

- Presupuesto anual único. Planificación y coordinación de la gestión económica.
- Plan estratégico plurianual (objetivos). Determinación de sectores y líneas de resultados clave.
- Análisis y valoración de los resultados clave: consecución de objetivos.
- Elaboración de un sistema de indicadores para la medición del cumplimiento de objetivos.
- Comparativas con bibliotecas similares: análisis y estudio para el establecimiento de mejoras.
- Estudios sistematizado de usuarios: información, expectativas, satisfacción....
- Estudios sistematizados de personal: establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)
- Plan de comunicación interno y externo.
- Manuales de procedimiento: revisión y actualización.
- Presentación del servicio en los documentos de regulación de la Uva: Estatutos, Plan Estratégico, Plan de Formación, Planes docentes.

ACCIONES: Las acciones realizadas se han centrado en aquellos puntos considerados prioritarios que necesitaban ser abordados de manera inmediata. Así, se ha trabajado:

- **Comparativas con bibliotecas similares: análisis y estudio para el establecimiento de mejoras.**
- **Análisis y valoración de los resultados clave: consecución de objetivos**
- **Comparativas con bibliotecas similares: análisis y estudio para el establecimiento de mejoras.**

27 de febrero de 2012

- **El resultado de las acciones del Grupo se ha concretado en la elaboración de un sistema de indicadores que comprendan la totalidad de los procesos clave de la BUVa.**

CRONOGRAMA: FASES Y ACCIONES:

- **1º Fase:** Localización, análisis, estudio y valoración de documentación diversa para el establecimiento de las actividades claves de la BUVa. Contacto y colaboración con los demás grupos del Equipo de Excelencia de la BUVa. **Como resultado final de esta primera acción se establecieron los procesos clave de la BUVa.**
- **2º y 3º Fase:** Localización, análisis, estudio y valoración de documentación para la definición de la BUVa. **Como resultado final de esta segunda y tercera acción se establecieron los indicadores**
- **Fase final:** Puesta en común de los avances **realizados. Procesos clave e indicadores definidos, fijados y consensuados.**

METODOLOGIA DE TRABAJO:

1. Conforme al Cronograma con las acciones propuestas y la realización de las mismas.
2. Análisis y estudio de la situación de la BUVa. Análisis y valoración de los resultados clave: Para la consecución de objetivos.
3. Estudio y comparativa de los indicadores de REBIUN, Universidades de Cádiz, Granada, Alcalá de Henares, Zaragoza y de la propuesta de los indicadores de la Universidad de Valladolid, centrado siempre en la adecuación de estos indicadores a los procesos claves: **Gestión de Recursos de la Información, Gestión de Servicios, Atención a los Usuarios.**
4. **Definición de indicadores.**
5. Consenso de los indicadores. Para ello se han realizado envíos periódicos a la Directora de la Biblioteca Universitaria y Técnico Gestión de Calidad, líderes del resto de los grupos de mejora de la Biblioteca Universitaria.
6. Aceptación y establecimiento de los indicadores propuestos por el Grupo de Mejora 9 Resultados Clave.

PROCESOS CLAVE:

27 de febrero de 2012

- ✓ **Gestión de Recursos de Información (Colección + Procesos)**
- ✓ **Gestión de Servicios.**
- ✓ **Atención a los usuarios.**

INDICADORES:

Gestión de Recursos de Información (colección + procesos)

- Monografías en papel / Usuario
- Monografías electrónicas / Usuario
- Revistas en papel / Usuario
- Revistas electrónicas / Usuario
- Otros recursos electrónicos / Usuario
- Objetos ingresados al año en el repositorio institucional / Investigador.
- Consultas a recursos electrónicos propios.
- Documentos descargados en recursos electrónicos propios.
- Gasto en monografías / Total de adquisiciones
- Gasto en revistas / Total de adquisiciones
- Gasto en recursos electrónicos / Total de adquisiciones
- Gasto en recursos para investigación / Investigador.
- Gasto en materiales docentes / Estudiante
- Gasto en adquisiciones total
- Gasto en adquisiciones / Total presupuesto de la Biblioteca
- Gasto total servicio bibliotecas / Usuario
- Gasto personal / Usuario
- Gasto en recursos electrónicos / Usuario

27 de febrero de 2012



Gestión de Servicios

- Uso de Bases de datos / Usuario
- Artículos electrónicos descargados / Usuario
- Consultas al Catálogo / Usuario
- Préstamos / Estudiante
- Préstamos / Investigador
- Préstamo InterBibliotecario solicitado / Usuario
- Préstamo InterBibliotecario suministrado / Total de documentos de la Biblioteca
- Préstamo InterBibliotecario demandado a REBIUN / Total de demandas de la Biblioteca.
- Préstamo InterBibliotecario suministrado a REBIUN / Total de suministros de la Biblioteca



Atención de Usuarios

- Usuarios con préstamo / Usuario
- Nº de Estudiantes asistentes a Formación de Usuarios / Estudiantes totales
- Nº de horas de Formación de Usuarios
- Nº de salas de formación y puestos
- Nº de materiales formativos de acceso abierto
- Nº de materiales formativos de acceso restringido
- Nº de descargas de materiales formativos
- Metros cuadrados / Usuario
- Puestos de lectura / Usuario
- Puestos de lectura informatizado / Usuario

CONCLUSIÓN: El *Grupo de Mejora Criterio 9-Resultados Clave* ha trabajado en el establecimiento de unos indicadores a partir de los cuales se puedan obtener y valorar resultados clave de nuestro Servicio. Si bien, es necesario señalar la necesidad de una



27 de febrero de 2012

actualización periódica de estos indicadores para que se adapten a la evolución del Servicio de la Biblioteca Universitaria y a las nuevas exigencias de los usuarios con el fin de medir el cumplimiento de objetivos y la eficacia y eficiencia de la Biblioteca en la prestación de servicios.