

# **Informe de Validación**

**De:**

**“Biblioteca Universidad  
Valladolid”**



## Informe de Validación

<b>Solicitante:</b>	Biblioteca Universidad Valladolid.
<b>Lugar:</b>	<b>C/ Chancillería 6 47003-Valladolid</b>
<b>Fecha:</b>	19/12/2013
<b>Participantes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- María Mercedes Arranz (Directora Biblioteca)</li> <li>- Yolanda Cristóbal (jefe de sección Biblioteca campus Miguel Delibes)</li> <li>- Clara Rincón (Directora biblioteca empresariales)</li> <li>- María Ángeles Cano (Jefe sección Servicios Centrales)</li> <li>- Francisco Rojo Garcia (Director Biblioteca ciencias de la salud).</li> <li>- Clarisa Pérez Goyans (Jefe de Sección Servicios Centrales)</li> <li>- Mercedes Muñoz Olmedo (Directora Ingenierías industriales)</li> <li>- María Ángeles Díaz (Directora Biblioteca Filosofía y Letras)</li> <li>- Covadonga Matos (biblioteca histórica Directora)</li> <li>- Nieves Centeno (Directora Biblioteca de Comercio)</li> <li>- Carmen Sanchez Martínez (Directora Campus Soria)</li> <li>- María Ángeles Hernández (Técnico Especialista de Biblioteca)</li> <li>- María Elisa López (Técnico Especialista de biblioteca)</li> <li>- Vicente Álvarez (Jefe de Negociado)</li> </ul>
<b>Validador:</b>	Luis Isidro Díez Guijarro (BV)

## 1ª Parte – Comentarios generales del Validador

Resumen de los resultados alcanzados por el solicitante con respecto a los criterios de validación, por ejemplo, si la implantación de sus acciones alcanzó el perfil mínimo requerido de acuerdo con la matriz REDER.

Tras analizar la implantación de las 3 acciones de mejora por parte de BIBLIOTECA UNIVERSIDAD VALLADOLID, presentadas a la validación, cumplen todas, los criterios de validación del Sello de Compromiso a la Excelencia reflejadas en el perfil de validación (se cumplen los perfiles ampliamente). Además se demuestra que las 3 acciones han sido estructuradas según la matriz REDER con seguimiento de las mismas a través del documento de planes de mejora del Sello de Compromiso a la Excelencia (Modelo 2013) y de los diversos documentos mostrados durante la validación de los planes (Por ejemplo: Comunicaciones de la Dirección, Actas de Reuniones, Resultados de Encuestas, Difusión de los resultados con e-mail para consultas a la Intranet, Notas de Prensa, Difusiones de Blog y Tweet, etc.). La documentación presentada al plan se considera excelente.

Visión general de cualquier tema recurrente identificado durante la validación, por ejemplo, Relevancia de las acciones de mejora para la organización, Enfoque sistemático del despliegue, Si las revisiones de progreso se utilizaron de manera efectiva, Medición del impacto o de los beneficios de las acciones de mejora.

Las 3 acciones de mejora han sido relevantes para la organización y se abordaron de manera estructurada con establecimiento de actividades y fases del plan de acción y con evidencias de mejoras de enfoques (Pruebas Piloto 2 en Encuesta de Personal, incluir la UVA en los Ránkings en la Biblioteca con la Investigación y Glosario de Términos y Ayuda en la Biblioteca en Cifras), mejoras de despliegue (Adelantar fases de planes para terminar en Plazo) o aprendizajes de los planes (Análisis de Datos y trabajo con Hojas Excel)

Puntos fuertes clave identificados durante el proceso (Comunicación, Implicación, Planificación, Revisión, etc.)

- Implicación y compromiso de la Dirección de la Dirección de la biblioteca, direcciones de las distintas bibliotecas, Jefes de Negociado y de Sección, así como el personal que ha participado en la validación).
- Implicación del personal en el desarrollo de los planes (Informes de Resultados por ejemplo de encuestas de satisfacción del personal)
- Los planes estaban sólidamente fundamentados (basado en Bibliotecas con amplia experiencia en el Modelo)
- Seguimiento de Planes a través de Actas de seguimiento con formato sistematizado.
- Inclusión de Objetivos Generales (Implicación de la dirección un 100 %, % de acciones en tiempo y cumplimiento de objetivos).
- Difusión de Planes a Grupos de Interés (Cursos PDI, Nota de Prensa)
- Innovación en los Planes (Retransmisión y Grabación de Curso por Tv)
- Benchmarking entre planes (logo, etc.)

Áreas de mejora clave en las que podría centrarse el solicitante. (Por ejemplo, para hacer más estructurados o sistemáticos sus enfoques, o para fortalecer la relación entre Acción de Mejora y resultados).

- Definir más claramente los criterios de priorización (por ejemplo impacto en objetivos estratégicos, satisfacción con los clientes, valores, etc.).
- Hoja de Seguimiento del Plan, que incluye lo siguiente: actividad clave, responsable, fecha de inicio y fin, indicador, meta prevista y resultado final obtenido
- Inclusión y medición de indicadores en los procesos clave.
- Realización de Auditorías Internas de los Procesos de Prestación de Servicios, además de medición.
- Desplegar un Plan Estratégico incluyendo un Mapa Estratégico y alineamiento de MVV, con líneas estratégicas, objetivos estratégicos e incluso con los procesos y alineado con la Universidad.
- Medición del Criterio 8 con Memorias de Sostenibilidad (Pacto Mundial adhesión, etc).

Recomendación sobre si sería beneficioso para el solicitante solicitar nuevamente el reconocimiento para seguir desarrollando su uso y conocimiento del Modelo, o si, por el contrario, su sistema de gestión está lo suficientemente avanzado como para beneficiarse de solicitar niveles superiores de Reconocimiento.

Sería recomendable continuar con la autoevaluación por perfil, para consolidar lo alcanzado e ir desarrollando otras acciones de mejora derivadas de las autoevaluación realizada y de las futuras a realizar durante los años 2014 y 2015, utilizando la misma metodología de los planes con enfoque REDER y optar a Sello 300+ si la organización lo considera oportuno.

Reconocimiento logrado	X
------------------------	---

Reconocimiento no logrado	
---------------------------	--

## 2ª Parte- Informe sobre la implantación de las acciones

### Acción nº 1: Encuestas de Clima Laboral

Comentarios	
<b>Enfoque</b>	<p>El enfoque se definió puesto que tras la autoevaluación se determinó que no había un mecanismo formal para conocer el nivel de satisfacción del personal, ver que sugerencias o mejoras se plantea, implantar las que se consideren necesarias y esto repercutirá en la mejora de la calidad de los servicios a los usuarios</p> <p>Esta acción de mejora está basada en la autoevaluación realizada y está sólidamente fundamentado al estar la encuesta basada en la de la Universidad de Cádiz e impacta principalmente en el criterio 3 y 7 puesto que permitirá definir nuevos enfoques, así como mejorar la satisfacción de los empleados.</p> <p>Para ello se utilizó el siguiente plan de actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constitución del Equipo de Trabajo. Mayo 2013</li> <li>2. Análisis y Revisión de encuestas clima laboral de Cádiz. Mayo 2013.</li> <li>3. Adaptación Encuestas: Junio-Septiembre 2013</li> <li>4. Probar internamente encuesta. Septiembre-Octubre 2013</li> <li>5. Lanzamiento Encuesta. Noviembre 2013</li> <li>6. Recogida y análisis de datos. Diciembre 2013</li> <li>7. Informe Final. Diciembre 2013</li> <li>8. Difusión de Resultados. Diciembre 2013</li> </ol>
<b>Despliegue</b>	<p>La visita ha permitido evidenciar que el despliegue, basado en las actuaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución del Equipo de Trabajo. Mayo 2013</li> <li>• Análisis y Revisión de encuestas clima laboral de Cádiz. Mayo 2013.</li> <li>• Adaptación Encuestas: Junio-Septiembre 2013</li> <li>• Probar internamente encuesta. Septiembre-Octubre 2013</li> <li>• Lanzamiento Encuesta. Noviembre 2013</li> <li>• Recogida y análisis de datos. Diciembre 2013</li> <li>• Informe Final. Diciembre 2013</li> <li>• Difusión de Resultados. Diciembre 2013</li> </ul>

	<p>Se ha desplegado según la planificación de la organización entre Mayo y Diciembre del 2013 con responsabilidades y recursos definidos en el documento del plan de mejora, que se ha actualizado integro al menos en 2 ocasiones, así como del seguimiento del enfoque y del despliegue con reuniones de revisión del equipo de trabajo en fechas concretas. Por otro lado se ha evidenciado durante la visita, diversos registros derivados del seguimiento de las actividades del Plan, entre las que podemos encontrar las siguientes: actas de reuniones (por ejemplo la CL13, lanzamiento de la encuesta por parte de la Dirección de la Biblioteca (CL30), análisis de resultados de segunda prueba de encuesta, comunicación por parte de Dirección del informe de satisfacción del personal en la Web (CL35), así como el propio informe de encuestas del personal (CL37), etc.</p>
<p><b>Evaluación, Revisión y Perfeccionamiento</b></p>	<p>La visita ha evidenciado el desarrollo de la acción de mejora, así como su evaluación y revisión con evidencias de seguimiento en las reuniones del equipo de trabajo y registros presentados en la validación y derivado de dichos seguimientos, se han realizado cambios en el enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segunda prueba interna de funcionamiento.</li> <li>- Modificación de indicadores en los objetivos específicos a alcanzar.</li> <li>- Se ha modificado la redacción de algunas preguntas de la encuesta para mayor comprensión.</li> </ul> <p>Como mejora de despliegue se detalla la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adelantar el análisis de datos a Noviembre</li> </ul> <p>Como aprendizaje se detalla el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Datos y trabajo con Hojas Excel.</li> </ul> <p>Como innovación se detalla el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de Lime Survey para la realización de las encuestas al personal.</li> </ul>

<b>Resultados</b>	Para la medición del despliegue se han utilizado documento de planes con despliegue de todo los indicadores y objetivos marcados que se han cumplido al 100 % para todos ellos
<b>Comentarios Generales</b>	El perfil mínimo requerido para esta iniciativa se ha alcanzado y superado ampliamente. El proceso de satisfacción del personal está sistematizado y se realizará con la periodicidad establecida.

Perfil Mínimo Alcanzado	X
-------------------------	---

Perfil Mínimo No Alcanzado	
----------------------------	--

## 2ª Parte- Informe sobre la implantación de las acciones

### Acción nº 2: La Biblioteca con la Investigación (Web de la Biblioteca-UVA)

Comentarios	
<b>Enfoque</b>	<p>El enfoque se definió puesto que tras la autoevaluación se determinó que había una falta de conocimiento por parte del equipo de investigadores, sobre los recursos de la UVA y por ausencia de canales de comunicación para los mismos.</p> <p>Esta acción de mejora está basada en la autoevaluación realizada y está sólidamente fundamentado e impacta principalmente en el criterio 5 de procesos para poner en conocimiento de los usuarios la propuesta de valor.</p> <p>Para ello se utilizó el siguiente plan de actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constitución del Equipo de Trabajo. Mayo 2013</li> <li>2. Líneas de trabajo y metodología. Junio 2013</li> <li>3. Inicio de las líneas de trabajo. Julio 2013</li> <li>4. Desarrollo de las líneas de trabajo. Julio-Agosto 2013</li> <li>5. Implementación de la herramienta-aplicación informática. Septiembre-October 2013</li> <li>6. Difusión del nuevo Servicio. Noviembre 2013</li> </ol>
<b>Despliegue</b>	<p>La visita ha permitido evidenciar que el despliegue, basado en las actuaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución del Equipo de Trabajo. Mayo 2013</li> <li>• Líneas de trabajo y metodología. Junio 2013</li> <li>• Inicio de las líneas de trabajo. Julio 2013</li> <li>• Desarrollo de las líneas de trabajo. Julio-Agosto 2013</li> <li>• Implementación de la herramienta-aplicación informática. Septiembre-October 2013</li> <li>• Difusión del nuevo Servicio. Noviembre 2013</li> </ul> <p>Se ha desplegado según la planificación de la organización entre Mayo y Noviembre del 2013 con responsabilidades y recursos definidos en el documento del plan de mejora, que se ha actualizado integro al menos en 2 ocasiones, así como del seguimiento del enfoque y del despliegue con reuniones de revisión del equipo de trabajo en fechas concretas. Por otro lado se ha evidenciado durante la visita,</p>



	<p>diversos registros derivados del seguimiento de las actividades del Plan, entre las que podemos encontrar las siguientes: Seguimiento de la acción de mejora (BCI 13), Nota de Prensa (BCI 5), Listas de Asistentes al 15 de Noviembre (BCI 5), difusión de Blog y Tweet (BCI 6), Felicitaciones (BCI 17), etc.</p>
<p><b>Evaluación, Revisión y Perfeccionamiento</b></p>	<p>La visita ha evidenciado el desarrollo de la acción de mejora, así como su evaluación y revisión con evidencias de seguimiento en las reuniones del equipo de trabajo y registros presentados en la validación y derivado de dichos seguimientos, se han realizado cambios en el enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de Grupo de Estilo de la Web</li> <li>- Creación de nuevo apartado de la UVA en Rankings</li> <li>- Logo de la Web</li> <li>- Formación presencial y online</li> </ul> <p>Como aprendizaje se detalla el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de los propios bibliotecarios</li> </ul> <p>Como innovación se detalla el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retransmisión de Jornadas Formativas por la TV de la Universidad.</li> </ul> <p>Como creatividad se detalla el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las jornadas formativas son Twitteadas.</li> </ul>
<p><b>Resultados</b></p>	<p>Para la medición del despliegue se han utilizado documento de planes con despliegue de todo los indicadores y objetivos marcados que se han cumplido al 100 % para todos ellos</p>
<p><b>Comentarios Generales</b></p>	<p>El perfil mínimo requerido para esta iniciativa se ha alcanzado y superado ampliamente.</p>

<p>Perfil Mínimo Alcanzado</p>	<p>X</p>	<p>Perfil Mínimo No Alcanzado</p>	
--------------------------------	----------	-----------------------------------	--

## 2ª Parte- Informe sobre la implantación de las acciones

### Acción nº 3: La Biblioteca en Cifras

Comentarios	
<b>Enfoque</b>	<p>El enfoque se definió puesto que tras la autoevaluación se determinó que se debía mejorar la visibilidad datos, demostrando transparencia en la gestión a los Grupos de Interés y añadir valor a la BUVA para ver su efectividad.</p> <p>Esta acción de mejora está basada en la autoevaluación realizada y está sólidamente fundamentado e impacta principalmente en el criterio 5 de procesos y en los criterios 6 y 9 de resultados, así como en otros criterios de agentes facilitadores por ser transversal, como el criterio 1 por la parte de transparencia.</p> <p>Para ello se utilizó el siguiente plan de actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constitución del Equipo de Trabajo. Junio 2013</li> <li>2. Benchmarking con la Universidad de Cádiz. Junio del 2013</li> <li>3. Estudio de indicadores que mostrar. Junio del 2013.</li> <li>4. Implementación de Prueba. Julio-Agosto 2013</li> <li>5. Implementación definitiva. Septiembre 2013</li> <li>6. Difusión. Octubre 2013</li> <li>7. Comprobación de uso y seguimiento de ventajas. Noviembre 2013</li> </ol>
<b>Despliegue</b>	<p>La visita ha permitido evidenciar que el despliegue, basado en las actuaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución del Equipo de Trabajo. Junio 2013</li> <li>• Benchmarking con la Universidad de Cádiz. Junio del 2013</li> <li>• Estudio de indicadores que mostrar. Junio del 2013.</li> <li>• Implementación de Prueba. Julio-Agosto 2013</li> <li>• Implementación definitiva. Septiembre 2013</li> <li>• Difusión. Octubre 2013</li> </ul> <p>Comprobación de uso y seguimiento de ventajas. Noviembre 2013.</p>

	<p>Se ha desplegado según la planificación de la organización entre Junio y Noviembre del 2013 con responsabilidades y recursos definidos en el documento del plan de mejora, que se ha actualizado integro al menos en 2 ocasiones, así como del seguimiento del enfoque y del despliegue con reuniones de revisión del equipo de trabajo en fechas concretas. Por otro lado se ha evidenciado durante la visita, diversos registros derivados del seguimiento de las actividades del Plan, entre las que podemos encontrar las siguientes: Nota de Prensa para difusión (BC3), revisión del apartado de la Web donde se detalla la Biblioteca en cifras, etc.</p>
<p><b>Evaluación, Revisión y Perfeccionamiento</b></p>	<p>La visita ha evidenciado el desarrollo de la acción de mejora, así como su evaluación y revisión con evidencias de seguimiento en las reuniones del equipo de trabajo y registros presentados en la validación y derivado de dichos seguimientos, se han realizado cambios en el enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusión de 15 datos adicionales a los 25 primeros.</li> <li>- Inclusión de Logo</li> <li>- Inclusión de Glosario de términos y ayuda</li> <li>- Inclusión de Grupo de Estilo.</li> </ul> <p>Como aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking con la Universidad de Cádiz y aprendizaje de software</li> </ul>
<p><b>Resultados</b></p>	<p>Para la medición del despliegue se han utilizado documento de planes con despliegue de todo los indicadores y objetivos marcados que se han cumplido al 100 % para todos ellos</p>
<p><b>Comentarios Generales</b></p>	<p>El perfil mínimo requerido para esta iniciativa se ha alcanzado y superado ampliamente. Queda pendiente analizar que es posible que haya indicadores que no se van a poder obtener</p>

<p>Perfil Mínimo Alcanzado</p>	<p>X</p>	<p>Perfil Mínimo No Alcanzado</p>	
--------------------------------	----------	-----------------------------------	--