



# PLAN DE MEJORA

**Biblioteca de la Universidad de  
Valladolid (BUVa)**

**Sello  
Compromiso hacia la  
Excelencia**



## 1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la organización</b>	<b>Biblioteca de la Universidad de Valladolid</b>
<b>Dirección</b>	<b>Calle Chancillería, 6 Valladolid 47003</b>
<b>Persona de contacto</b>	<b>M<sup>a</sup> Mercedes Arranz Sombría</b>
<b>Número de teléfono</b>	<b>983 423028</b>
<b>Fax</b>	
<b>Dirección de correo electrónico</b>	<b>dirección.biblioteca.universitaria@uva.es</b>
<b>Fecha de la Autoevaluación</b>	<b>20/05/2013</b>

<b>Fecha prevista para la visita de validación</b> (6-9 meses desde la aceptación formal de la oferta del Sello de Compromiso))	<b>Diciembre 2013-Enero 2014</b> <b>Se cierra a 19 de diciembre de 2014</b>
--	--

Consulte la Guía del Solicitante del Sello de Compromiso para rellenar este Plan de Mejora.

**Por favor, tenga en cuenta que su Plan de Mejora debe:**

- Tener las páginas numeradas.
- Estar mecanografiado. Los caracteres no deben tener un tamaño inferior a 10.
- Mantener la estructura de los cuadros y márgenes que se ofrecen.

### ÍNDICE

1.	DATOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	1
2.	INFORMACIÓN CLAVE .....	2
3.	INFORMACIÓN SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN.....	5
4.	RESULTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN: .....	6
5.	PRIORIZACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	8
6.	PLANIFICACIÓN INICIAL .....	10
7.	PLAN REALIZADO .....	11
8.	PROYECTO DE MEJORA 1 .....	12
9.	PROYECTO DE MEJORA 2 .....	21
10.	PROYECTO DE MEJORA 3.....	32

## 2. INFORMACIÓN CLAVE

### HECHOS Y DATOS

La Universidad de Valladolid es una institución de carácter público, cuyos orígenes se remontan al siglo XIII en el cual gozaba de la protección de la corona y, más tarde, del Papado, que hunde sus raíces en plena Edad Media castellana.

Todo el proceso histórico ha conducido a la ocho veces centenaria Universidad de Valladolid a constituirse como uno de los más importantes Centros de Enseñanza Superior de nuestro país, rica en enseñanzas y destacada en muchos campos de la investigación. En la actualidad, 24 centros repartidos en los campus de Palencia, Segovia, Soria y Valladolid imparten más de un centenar de titulaciones de Grado, además de numerosos Programas de Postgrado (14 de ellos con mención de Excelencia), dirigidos a los más de 25.000 alumnos que se matricularon en nuestra Universidad. Su extensa red de relaciones internacionales, sus prestigiosos centros de investigación, el enorme potencial cultural y deportivo y un rico patrimonio arquitectónico y documental conforman un entorno académico excepcional, homologable al de las más antiguas universidades europeas a las que, por historia, por su nivel de excelencia y por la calidad de su investigación, pertenece.

Estas dos coordenadas, historia y dispersión geográfica, inciden directamente en la organización de la Biblioteca Universitaria. Por ello, La BUVA está formada por unos Servicios Centrales y 14 puntos de servicio: 4 bibliotecas de Campus (Soria, Palencia, Segovia y Miguel Delibes en Valladolid), 7 Bibliotecas de Centro/Área, 1 Biblioteca General, 1 Biblioteca Histórica y 1 Centro de Documentación Europea.

Como se indica en la misión, la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (BUVA) 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.

Cuenta con: 128 empleados que atienden a una comunidad de 32.857 usuarios. De ellos 29.039 usuarios propios, de los cuales 25.919 son estudiantes, 2.141 son docentes, 979 son Personal de Administración y Servicios y 3.818 son usuarios externos registrados.

#### Ratios 2012

Visitas a la Web	Usuarios	Visitas a la Web por usuario
4.900.355	32.857	149,14
Consultas a recursos electrónicos	Investigadores	Consultas a recursos electrónicos por investigador
260.072	2.766	94,02
Documentos electrónicos descargados	Investigadores	Doc. electrónicos descargados por investigador
254.194	2.766	91,9
Gasto en recursos de información	Usuarios	Gasto en recursos de información por usuario
1.957.322	32.857	59,57
Gasto en revistas (Impresas y electrónicas)	Investigadores	Gasto en revistas por investigador
1.484.209	2.766	536,59
Gasto en información en soportes electrónico sobre el total del gasto	Total gasto	% de gasto sobre el total.
1.457.254	2.091.334	69,68%
Metros cuadrados	Usuarios	Metros cuadrados por usuario
23.967,85	32.857	0,73
Estudiantes	Plazas lectura	Estudiante por plaza
24.724	4.276	5,78
Usuarios	Personal biblioteca	Usuarios por personal
32.857	134	245,2
Libros	Usuarios	Libros por usuario
990.716	32.857	30,15
Incremento de libros	Usuarios	Incremento libros por usuario
20.561	32.857	0,62
Títulos. P.P. impresas	Usuarios	Títulos P.P. impresas por usuario
16.032	32.857	0,49
Títulos P.P. impresas en curso	Investigadores	Tit. P.P. impresas en curso por investigador
4.158	2.766	1,5
Revistas electrónicas	Investigadores	Revistas electrónicas por investigador
21.431	2.766	7,75
Fondo informatizado	Total fondos	Informatizado sobre total fondos
946.745	1.053.326	89,88%
Préstamos	Usuarios	Préstamos por usuario
247.664	32.857	7,54

## RETOS Y ESTRATEGIA

Los retos y estrategia quedan de manifiesto en la 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.

Para llevar a cabo nuestros retos nos apoyamos en los siguientes valores: calidad, visibilidad, accesibilidad, comunicación, acceso abierto, profesionalidad, aprendizaje, investigación, personas y organización alianzas cooperación y sociedad desarrollados y visibles a través de la página Web de la BUVa.

Una estrategia de trabajo ha sido hacer una [Carta de Servicios](#) que está en la página Web de la BUVa.

Una herramienta estratégica de trabajo, debido a los múltiples puntos de servicios, ha sido la creación de un Grupo de Excelencia integrado por una persona de cada punto de servicio y por los bibliotecarios de Servicios centrales así como la constitución de Grupos de Mejora para estudiar/iniciar nuevos proyectos.

## MERCADOS, SERVICIOS OFRECIDOS Y CLIENTES

Son USUARIOS, según el Reglamento de la BUVa, art. 36: "1. Los usuarios de la Biblioteca de la UVA, se clasifican en usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados. 2. Son usuarios de pleno derecho todas las personas que integran la comunidad universitaria. 3. Son usuarios autorizados aquellas personas a quienes se les permita el uso de cualquiera de los servicios de la Biblioteca de la UVA, en virtud de los convenios, conciertos y acuerdos suscritos entre la Universidad de Valladolid y otras Universidades, Instituciones o aquellos individuos o colectivos que sean autorizados por la Biblioteca, siempre que se acredite la necesidad de utilización de dichos servicios para fines docentes, discentes o de investigación".

Los servicios ofrecidos, a fecha de hoy, pueden agruparse, según art. 42.1 del citado Reglamento BUVa, en: a) Acceso y difusión de la información, b) Acceso y difusión a los recursos bibliográficos, c) Formación de usuarios, d) Gestión y albergue en formato digital a texto completo y en acceso abierto del fondo antiguo y producción científica y docente generados por los miembros de la UVA, e) Producción de recursos de información, f) Extensión bibliotecaria, g) Cualquier otro servicio que la Universidad de Valladolid estime necesario para desempeñar sus funciones en relación con la investigación, el aprendizaje, el estudio, la docencia y la formación continua.

La Biblioteca de la UVA facilitará todos los servicios que ofrece a sus usuarios a través de la Carta de Servicios y de su [WEB](#) como sistema propio de distribución de información en red.

## CADENA DE VALOR (PROCESOS OPERATIVOS, PARTNERS Y PROVEEDORES)

La BUVa es miembro y participa de forma activa en 12 proyectos cooperativos/redes ([2 proyectos cooperativos/redes más que cuando se realizó el Plan de Mejora](#)): 3 internacionales, 8 nacionales y 1 autonómico. A nivel internacional: OCLC (Online Computer Library Center), EUROPE DIRECT (Abarca toda la Unión Europea y está formada por centros de información y comunicación) y es miembros del Centro de Competencias IMPACT para la digitalización. A nivel nacional: REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias), DOCUMAT (Red Bibliotecaria y Documental especializada en Ciencias Matemáticas), C17 (Catálogo colectivo de Revistas de biomedicina), ABBA (Asociación de Bibliotecas y Bibliotecarios de Arquitectura), GEUIN (Grupo Español Usuarios de INNOPAC), DIALNET (una hemeroteca virtual), REDINED (Red de Bases de Datos de Información Educativa) y a nivel autonómico BUCLE (Consortio de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León), Bechmarking con 4 bibliotecas universitarias españolas (Cadiz, Canarias, Castilla la Mancha y Europea de Madrid).

Además está implicada en prestación de servicios por Convenios firmados por la Universidad de Valladolid: CEI triangular Universidad de Burgos, León y Valladolid, Convenio Dirección General de Tráfico-UVA, Convenio Ministerio de Defensa-UVA, Convenio SACYL-UVA, Convenio UVA Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, Convenio UVA con Ministerio de Defensa y Acuerdo con la Academia de Caballería de Valladolid, Convenio entre la Comunidad de Castilla y León y la UVA para el desarrollo de

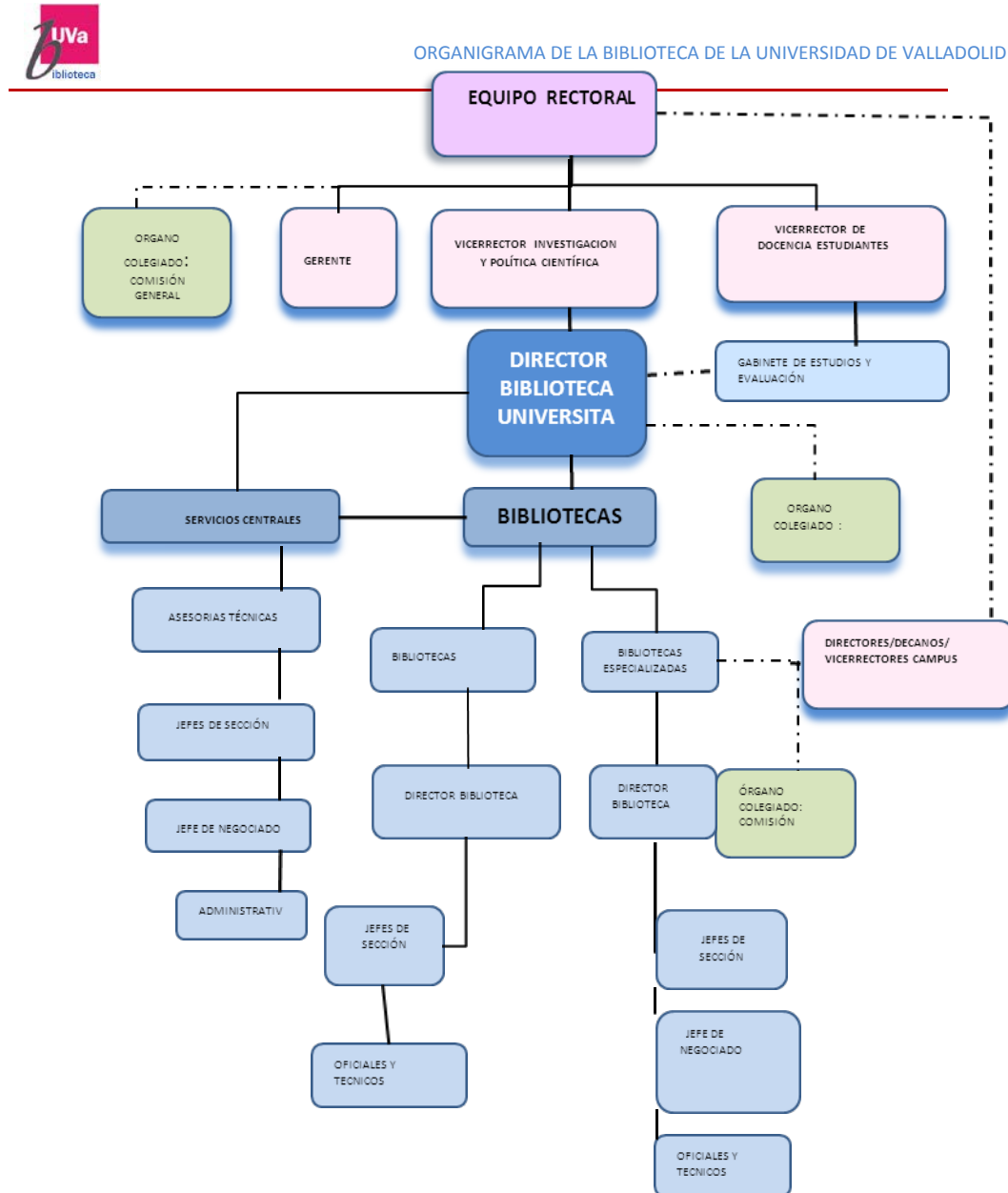
actividades asociadas a la investigación propia del bachillerato de investigación-excelencia, Convenio Universidad de Cádiz-UVa para el Servicio de Bibliotecas.

Adquirimos recursos consorciados con BUCLE para lo cual contamos con acuerdos con proveedores: SPRINGER, ELSEVIER, WILLEY, SCIFINDER, IEEE...

Los procesos están documentados están en una Intranet. Son accesibles, a través de claves, a todo el personal de la UVa.

## ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS

El organigrama se ha modificado, no solamente está la propia UVa, sino que se ha incluido dentro de la estructura de la propia Universidad. Esta inclusión está en la línea de la Oportunidad de mejora 2



## 3. INFORMACIÓN SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN

<b>Fecha de la Autoevaluación</b>	<b>20/5/2013</b>
<b>¿Se utilizó un facilitador externo?</b>	X      Sí <input type="checkbox"/> No
<b>Método de Autoevaluación</b>	<p>La herramienta utilizada para llevar a cabo la Autoevaluación de la Biblioteca ha sido Perfil V6.0. Cloud <u>Cuestionario</u> 90 preguntas Modelo EFQM 2013. Fases para llevar a cabo la autoevaluación:</p> <p><u>Previo a la Autoevaluación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Inicialmente se realiza un acercamiento tanto al Modelo EFQM como a la herramienta Perfil, mediante la impartición de formación, implantación de planes de mejora...</li> </ul> <p><u>Para el Autoevaluación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Se creó un Comité Evaluador formado por nueve personas.</li> <li>— Cada una de ellas llevó a cabo la Autoevaluación del Servicio, contando con el apoyo de la Universidad de Cádiz.</li> <li>— Reunión de consenso donde se obtuvo la valoración definitiva para la Biblioteca. Se analizan aquellos criterios donde se producen mayores discrepancias, así como los puntos fuertes y áreas de mejora de cada uno de los criterios.</li> </ul>
<b>Lecciones aprendidas y conclusiones que puedan ayudar a mejorar futuros ejercicios de autoevaluación</b>	<p><u>Lecciones aprendidas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— El lenguaje del Modelo en ocasiones es arduo y difícil de entender, pero dado que se ha trabajado anteriormente a la Autoevaluación con el Modelo facilita su interpretación.</li> <li>— Se valora positivamente el trabajo llevado a cabo en equipo para la realización del consenso.</li> <li>— Aunque, como se ha indicado anteriormente, se impartió formación quizás una mayor formación facilitaría la comprensión del lenguaje utilizado en el Modelo, y en general de los términos de calidad.</li> <li>— Quizás ampliar el trabajo realizado en equipo.</li> </ul> <p><u>Conclusiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— El proceso ha ayudado a un mayor conocimiento de la Biblioteca de forma global tanto de sus puntos fuertes, como de sus áreas de mejora.</li> <li>— Sabemos dónde estamos y podemos identificar a dónde queremos llegar.</li> <li>— Implantación de una nueva metodología de trabajo: la gestión se hará por objetivos alineados con los de la Universidad de Valladolid y contando con indicadores para medirlos. Se buscarán mecanismos para detectar las necesidades de los grupos de interés así como para evaluarlos.</li> </ul>

## ***4. RESULTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN***

**Puntos fuertes (los dos más relevantes de cada criterio EFQM)** *Se han incluido más puntos fuertes, detectados en la autoevaluación y no consignados inicialmente*

1. Motivación e implicación de los líderes y personas
2. Existe una estructura organizativa definida y hay un compromiso de los responsables en la mejora continua del servicio en orden a conseguir llevar a cabo su misión y sus valores.
3. Orientación al cliente incrementando el potencial de los servicios prestados y abriendo nuevas líneas de servicio y siempre con el objetivo de incrementar el valor para los clientes / usuarios.
4. La BUVa tiene un Mapa de Procesos y se conocen los Grupos de Interés.
5. Posibilidades que ofrece la Intranet para conseguir una comunicación más fluida entre unidades y como soporte del trabajo colectivo.
6. La mejora continua en la utilización de las nuevas tecnologías es un ejemplo claro de la preocupación por el desarrollo de las capacidades de la propia organización y del aprovechamiento de la creatividad e innovación.
7. Desarrollo de una gestión de los procesos basada en una mecanización de los mismos.
8. Muchas iniciativas de gestión cooperativa y alianzas, a nivel internacional, nacional y autonómico.
9. Colección de revistas y bases de datos valoradas internacionalmente: buena parte de las incluidas en JCR, y contamos entre las españolas con las de mayor índice de impacto.
10. Existencia de un plan de formación de usuarios a iniciativa de la Biblioteca.
11. Potenciación de servicios y acceso remoto a los mismos, así como a los recursos para los diferentes tipos de usuarios.
12. Alto nivel de uso del OPAC y de la WEB.
13. Alto nivel de uso del préstamo a domicilio e interbibliotecario.
14. Alto grado de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
15. Buen nivel de formación profesional.
16. La Biblioteca cuenta con usuarios externos que utilizan todos los recursos disponibles.
17. Se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad: talleres, exposiciones...
18. Incremento constante de la colección y alto porcentaje de fondos informatizados.

### **Oportunidades de mejora clave**

1. Potenciar el eje estratégico según el modelo EFQM.
2. Mejorar el organigrama de la Biblioteca.
3. Analizar las funciones y cometidos del personal intentando relacionarlos con responsabilidades y no con tareas concretas.

4. Buscar mecanismos que permitan tratar los problemas de competencias y encontrar soluciones.
5. Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre necesidades, expectativas y la satisfacción de los las personas de la Biblioteca.
6. Trabajar en los mecanismos y herramientas para la obtención de información sobre necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la Biblioteca. Encontrar las necesidades y expectativas en relación con los programas de investigación y doctorado.
7. Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre la satisfacción de los grupos de interés con la actividad de la Biblioteca.
8. Analizar alternativas e implementar procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los Grupos de Interés permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellas.
9. Analizar alternativas e implementar procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los procesos claves, tanto en aspectos de eficacia como eficiencia y permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellos.



## 5. PRIORIZACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cómo se decide la importancia de un proyecto de mejora (Puede utilizar cualquier metodología que le sea útil. Se requiere que explique brevemente CÓMO la usa y qué resultado obtiene. La Guía de Solicitante le ofrece algunas ideas que pueden serle de utilidad).

### Metodología utilizada para la priorización

Para seleccionar las áreas de mejora sobre las que vamos a trabajar:

- El Comité Evaluador, a la vista del Informe obtenido de la Autoevaluación y de las propias conclusiones sacadas del trabajo realizado, se reunió para identificar las áreas de mejora a llevar a cabo durante el proceso del Sello de Compromiso hacia la Excelencia.
- Las áreas de mejoras detectadas en la autoevaluación son las que figuran en el apartado anterior.
- Para la priorización de las distintas áreas de mejora la herramienta en la que nos hemos apoyado ha sido la matriz de impacto.
- En base a los criterios que se indican a continuación, se detectaron las tres áreas a implantar:
  - Importancia: sobre la estrategia de la Biblioteca (3: baja, 5: media, 9: alta)
  - Impacto: sobre la satisfacción de nuestros grupos de interés: (3: baja, 5: media, 9: alta)
  - Viabilidad: recursos requeridos, periodo de ejecución (6-9 meses) ((3: baja, 5: media, 9: alta)
- Para su priorización se tienen en cuenta las conclusiones sacadas por la propia biblioteca. Existen áreas de mejora que, dado el tiempo de ejecución, directamente son inviables y por eso no figuran en la tabla correspondiente. No indica que estén faltas de importancia para la Biblioteca, sino que son acciones para acometer en un futuro. Tales como: Mejorar el organigrama de la Biblioteca, analizar las funciones y cometidos del personal.
- A continuación se indican los resultados finales que se obtuvieron:

Áreas de mejora	Importancia	Impacto	Viabilidad	Total
Potenciar el eje estratégico según el modelo EFQM	9	9	5	405
Buscar mecanismos que permitan tratar los problemas de competencias y encontrar soluciones	9	9	3	243
<b>Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre necesidades, expectativas y la satisfacción de los las personas de la Biblioteca.</b>	9	9	9	729
<b>Trabajar en los mecanismos y herramientas para la obtención de información sobre necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la Biblioteca. Encontrar las necesidades y expectativas en relación con los programas de investigación y doctorado.</b>	9	9	9	729
Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre la satisfacción de los grupos de interés con la actividad de la Biblioteca.	9	9	3	243
<b>Analizar alternativas e implementar procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los Grupos de Interés permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellas.</b>	9	9	9	729

### RESULTADO: los 3 proyectos MÁS IMPORTANTES

<b>Proyecto 1</b>	Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre necesidades, expectativas y la satisfacción de los las personas de la Biblioteca. <b>Encuestas de Clima Laboral</b>
<b>Proyecto 2</b>	Trabajar en los mecanismos y herramientas para la obtención de información sobre necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la Biblioteca. Encontrar las necesidades y expectativas en relación con los programas de investigación y doctorado. <b>Servicio de Apoyo a la Investigación (Web de la Biblioteca-UVa)</b>
<b>Proyecto 3</b>	Analizar alternativas e implementar procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los Grupos de Interés permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellas. <b>La Biblioteca en Cifras</b>

## 6. PLANIFICACIÓN INICIAL

		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Proyecto 1</b>	<b>Encuestas de clima laboral Coordinador: Francisco Rojo</b>												
Fase 1	Constitución del Grupo de Trabajo						■						
Fase 2	Análisis y revisión encuestas clima laboral de Cádiz						■						
Fase 3	Adaptación de las encuestas									■	■		
Fase 4	Probar internamente la Encuesta										■		
Fase 5	Lanzamiento de Encuesta											■	
Fase 6	Recogida y análisis de datos												■
Fase 7	Informe Final												■
Fase 8	Difusión de los resultados												■
<b>Proyecto 2</b>	<b>La Biblioteca con la Investigación Coordinadora: Clara Rincón</b>												
Fase 1	Creación del Grupo de Trabajo						■						
Fase 2	Líneas de trabajo y metodología						■						
Fase 3	Inicio de las líneas de trabajo							■					
Fase 4	Desarrollo de las líneas de trabajo							■	■				
Fase 5	Implementación de la herramienta informática									■	■		
Fase 6	Difusión del nuevo servicio											■	■
<b>Proyecto 3</b>	<b>La Biblioteca en Cifras. Coordinadora: Carmen Sánchez Martínez</b>												
Fase 1	Creación Grupo de Trabajo						■						
Fase 2	Benchmarking						■						
Fase 3	Estudio de indicadores que mostrar						■						
Fase 4	Implementación Prueba							■	■				
Fase 5	Implementación definitiva									■			
Fase 6	Implementación y difusión social										■		
Fase 7	Comprobación uso y seguimiento ventajas												■

- Estado Rojo:** El despliegue no avanza según el objetivo.
- Estado Ámbar:** Aun no está previsto que haya comenzado; el Proyecto está en marcha y el despliegue avanza según el objetivo.
- Estado Verde:** Concluido.

NOTA: Hemos indicado en verde la planificación de las tareas en cada uno de los proyectos. No significa que dichas tareas estén concluidas, el seguimiento de las mismas se indicará en el punto 7

## 7. PLAN REALIZADO

		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Estado
<b>Proyecto 1</b>	<b>Encuestas de clima laboral</b> <b>Coordinador: Francisco Rojo</b>													
Fase 1	Constitución del Grupo de Trabajo													
Fase 2	Análisis y revisión encuestas clima laboral de Cádiz													
Fase 3	Adaptación de las encuestas													
Fase 4	Probar internamente la Encuesta													
Fase 5	Lanzamiento de Encuesta													
Fase 6	Recogida y análisis de datos													
Fase 7	Informe Final													
Fase 8	Difusión de los resultados													
<b>Proyecto 2</b>	<b>La Biblioteca con la Investigación</b> <b>Coordinadora: Clara Rincón</b>													
Fase 1	Creación del Grupo de Trabajo													
Fase 2	Líneas de trabajo y metodología													
Fase 3	Inicio de las líneas de trabajo													
Fase 4	Desarrollo de las líneas de trabajo													
Fase 5	Implementación de la herramienta informática													
Fase 6	Difusión del nuevo servicio													
<b>Proyecto 3</b>	<b>La Biblioteca en Cifras.</b> <b>Coordinadora: Carmen Sánchez Martínez</b>													
Fase 1	Creación Grupo de Trabajo													
Fase 2	Benchmarking													
Fase 3	Estudio de indicadores que mostrar													
Fase 4	Implementación Prueba													
Fase 5	Implementación definitiva													
Fase 6	Implementación y difusión social													
Fase 7	Comprobación uso y seguimiento ventajas													



- Estado Rojo:** El despliegue no avanza según el objetivo.
- Estado Ámbar:** Aun no está previsto que haya comenzado; **o** el Proyecto está en marcha y el despliegue avanza según el objetivo.
- Estado Verde:** Concluido.

### Valoración del grado de seguimiento de la planificación

Las desviaciones más significativas es que **hemos mejorado** las tres acciones y ha habido plazos de ejecución anticipada en los 3 diagramas de GANT.

**Proyecto 1:** se ha hecho una prueba interna con informe de resultados entre el Grupo de Encuestas Clima Laboral

**Proyecto 2:** se ha mejorado con el diseño de un logo, con una formación en la herramienta OPEN CMS de la página Web y dos cursos para asesorar en acreditación y publicación en revistas de impacto. Se ha creado un Grupo de Manual de Estilo Página Web que ha validado la redacción de la página Web.

**Proyecto 3:** se ha mejorado con el diseño de un logo, con la incorporación de nuevos indicadores y con un glosario de palabras validado por el Grupo de Manual de Estilo Página Web.

## 8. PROYECTO DE MEJORA 1

<b>Título</b>	Encuestas de Clima Laboral	
<b>Responsable</b>	Grupo de Trabajo Clima Laboral (GT-CL.) Coordinador: Francisco Rojo	
<b>Fecha Fin despliegue</b>	Fecha inicialmente prevista: 31 de diciembre de 2013. Fecha finalizada: 3/12/2013	
<b>Criterios EFQM relacionados</b>	<b>Resultados: 7 y 9</b>	<b>Agentes Fac.: 3</b>
<b>Estado actual: (incluir mes y año)</b>	Finalizada diciembre de 2013	

### RESULTADO DESEADO: Describir el resultado o impacto que se quiere alcanzar

#### Propósito ESPERADO con el proyecto

Uno de los grupos de interés de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (BUVa) es nuestro personal. A través de las encuestas de clima laboral conseguimos:

- Crear un mecanismo formal específico de la biblioteca para conocer periódicamente el nivel de satisfacción del personal.
- Conocer la opinión, las quejas, sugerencias del personal de la biblioteca de la Universidad. Valorar la percepción de las personas.

El propósito final además de recabar información, es conocer la satisfacción de las personas de la BUVa. A partir de la información recabada se podrán emprender acciones enfocadas a abordar, comprender los problemas y mejorar las carencias planteadas por el personal.

La satisfacción del personal redundará en una mayor implicación de éste en la biblioteca y repercutirá directamente sobre la calidad de nuestros servicios.

#### Por qué es importante para la organización

*Por qué los resultados presentados son capaces de CONVENCER a otros de que ahora es diferente*

Tenemos que ser, y somos conscientes de la trascendencia que tiene conocer la satisfacción de nuestras personas. Uno de los Puntos Fuertes y Áreas de Mejora, han sido las personas y dentro de este epígrafe la satisfacción de las mismas.

Para poder incrementar la satisfacción del personal, hay que implementar acciones de mejora que eliminen o minimicen los problemas detectados y corroborar, a través de posteriores encuestas, que la satisfacción del personal va mejorando.

Este proyecto, por tanto, tiene que ser continuo.

La importancia de nuestro proyecto radica en ofrecer un buen servicio, para ello, nos tenemos que apoyar en personas satisfechas con el trabajo que realizan.

#### ¿Cómo se va a medir el éxito?

Como se ha comentado en el apartado anterior es un proyecto que no tiene fin, en un principio establecemos como indicadores:

- Porcentaje de personal que recibe la encuesta de la biblioteca de la Universidad.
- Porcentaje de personal, cuyo grado de satisfacción es superior a 3.
- Índice de respuesta.
- Elaboración de un informe final.

Posteriormente, se definen las acciones de mejora que hay que llevar a cabo para solucionar los problemas detectados. Una vez implantadas se volverá a medir el impacto con encuestas sucesivas.

**Objetivos específicos a alcanzar:** *(para los indicadores del punto anterior)*

A continuación marcamos los objetivos que pretendemos alcanzar una vez lanzada la encuesta, para cada uno de los indicadores definidos en el punto anterior:

- 100% del personal recibe la encuesta.
- 70% del personal de la biblioteca cumplimenta la encuesta.
- 60 % del personal que ha cumplimentado la encuesta, tiene un grado de satisfacción igual o superior a 3. En diciembre, dispondremos del informe que nos facilitará conocer la satisfacción laboral del personal.

## RESULTADO ALCANZADO: Describir el resultado o impacto alcanzado

### Propósito **ALCANZADO** con el proyecto (si es distinto del esperado)

Hechos que **DEMUESTRAN** que se ha logrado la **MEJORA DESEADA**.

Evidencias de **CÓMO** se puede demostrar que se ha logrado una mejora en la eficacia o en la eficiencia

Para conocer la satisfacción de las personas de la Biblioteca, a través de las encuestas de clima laboral, se ha llegado a los siguientes resultados:

- 1- Se ha constituido el “Grupo de Trabajo de Encuestas de Clima Laboral” (30 de mayo de 2013)  
Evidencia: CL1
- 2- Se han validado las encuestas de clima laboral. Evidencias: CL1, CL14, CL15, CL16
- 3- Se ha probado la encuesta con una selección de preguntas, entre los miembros del Grupo de Trabajo y se han analizado los resultados. Evidencia: CL4
- 4- Se ha completado la encuesta con el resto de las preguntas. Evidencia: CL5
- 5- Se prueba la encuesta completa entre los miembros del Grupo de Trabajo. Evidencia: CL6, CL26

Como se indicaba en el apartado “Propósito esperado en el Proyecto”, mediante la implantación de este proyecto se quería conseguir:

- *Crear un mecanismo formal específico de la biblioteca para conocer periódicamente el nivel de satisfacción del personal.* Este ítem ha sido conseguido, tal y como se puede apreciar a lo largo del desarrollo de todo el proyecto, mediante la elaboración, distribución, recogida y análisis de resultados de una encuesta de satisfacción realizada a todo el personal de la BUVa. A partir de ahora se llevará a cabo una evaluación anual de la satisfacción del personal. Evidencia: CL31
- *Conocer la opinión, las quejas, sugerencias del personal de la biblioteca de la Universidad y valorar la percepción de las personas.* Hemos conocido cuáles son las opiniones, quejas y sugerencias del personal de la BUVa las cuales han quedado plasmadas en las encuestas, posteriormente mediante el análisis de los resultados obtenidos se ha podido valorar la percepción del personal en relación a la Biblioteca. Evidencia: CL37

Por último como propósito final se indicaba, tras el conocimiento de la satisfacción del personal, se *podrán emprender acciones enfocadas a abordar, comprender los problemas y mejorar las carencias planteadas por el personal.*

Tras el análisis de los resultados de las encuestas se van a analizar las mejoras que deben implantarse para solucionar los problemas detectados. El resultado de dichas mejoras se analizará a través de los resultados obtenidos en posteriores encuestas.

Dado el período de ejecución de este proyecto, el propósito final de esta parte se llevará a cabo a partir de ahora. Somos conscientes que, si realmente queremos que nuestra encuesta de satisfacción redunde en una mejora del servicio y continúe en el futuro, tenemos que definir e implantar mejoras.

### Indicadores utilizados para medir el éxito diferentes de los establecidos en la planificación:

Consideramos que los principales indicadores para medir el éxito de lo planificado son los que se indicaron en el apartado “*Objetivos específicos a alcanzar*”. No obstante existen más indicadores, los cuales pueden ser comunes a los tres proyectos, aunque evidentemente con valores diferentes, que hemos tenido en cuenta en el desarrollo del proyecto:

Para nosotros es de vital importancia:

- La **implicación** del personal en los proyectos, así como la implicación de la Dirección en los mismos. Los miembros que integran el Grupo de Clima Laboral han asistido a todas las reuniones que se han convocado. La implicación ha sido del 100% Evidencias: CL1 hasta CL13 La Dirección de la Biblioteca se ha implicado desde el inicio del proceso, asistiendo a la constitución del Grupo, hasta la finalización del proceso. Evidencias: CL1, CL17, CL18, CL20, CL21, CL22, CL33, CL35

- Cumplimiento en **tiempo del proyecto**: Se ha realizado un seguimiento de las acciones definidas en el proyecto. Todas las acciones se han llevado a cabo en el tiempo previsto
- Cumplimiento de **objetivos**:  
Se han modificado los indicadores establecidos en los objetivos específicos a alcanzar:  
Se ha reducido el objetivo de porcentaje del personal de la biblioteca que va a cumplimentar la encuesta. (Del 70% al 50%). Se ha reducido el porcentaje del personal con una satisfacción igual o superior a 3. (Del 60% al 40%) **Evidencia: CL7**

## Logros específicos ALCANZADOS en relación a los objetivos planteados

- Contamos con las encuestas de Clima laboral ya adaptadas al programa "Lime Survey".
- Las encuestas han sido probadas con éxito entre los miembros del Grupo de Trabajo.
- Los primeros resultados se han analizado y estudiado.
- Se ha elaborado el Informe de Clima Laboral
- Se ha difundido los resultados entre el personal de la Biblioteca.

Grado de cumplimiento de nuestro proyecto

Los resultados en función de los objetivos marcados han sido los siguientes:

Los resultados de la encuesta han cumplido los objetivos previstos.

Porcentaje de personal que ha recibido la encuesta: **100%**

Porcentaje total de participación: **67,74%** (84 personas sobre el total de 124 personas)

- Porcentaje de participación del personal Bibliotecario: **89,47%**
- Porcentaje de participación del personal Administrativo: **72,72%**
- Porcentaje de participación del personal Laboral: **56,75%**

Porcentaje de personal con grado de satisfacción igual o superior a 3: **media total: 3,2**

	Media
Liderazgo Dirección	3,11
Liderazgo Jefe inmediato	3,37
Estrategia	3,18
Personas	3,13
Alianzas-Recursos	3,29
Procesos	3,16
<b>Total</b>	<b>3,2</b>

El porcentaje de personal que ha contestado con un grado de satisfacción igual o superior a 3 ha sido el 74,24%. Este dato es la suma del porcentaje igual a 3 más el porcentaje de satisfacción con valor 4 y 5. Siempre en función de las respuestas obtenidas.

- **25,76%** de insatisfacción (valor 1 y valor 2)
- **33 %** de satisfacción media (valor 3)
- **41,24%** satisfacción (valor 4 y valor 5)

Indicador	Objetivo	Valor obtenido	Conseguido/ No conseguido	Evidencia	Observaciones
% personal que recibe la encuesta	100%	100%	Conseguido	Correo electrónico	
% personal de la biblioteca cumplimenta la encuesta	50%	67,74%	Conseguido	Encuestas cumplimentadas	
% personal con grado de satisfacción igual o superior a 3	40%	74,24%	Conseguido	Dato que figura en el informe final	
Informe final	Diciembre	100%	Conseguido	Informe Final	

El motivo de la reducción del porcentaje en los indicadores se debe a que para ser la primera encuesta de clima

laboral y sin tener una referencia de años anteriores, conviene establecer unos porcentajes medios, ya que los porcentajes iniciales eran demasiado ambiciosos.

Según los resultados obtenidos, el proyecto ha alcanzado los objetivos marcados. Superando las expectativas. Tanto en el porcentaje de personal que ha cumplimentado la encuesta como en el grado de satisfacción.

## ENFOQUE: Describir cómo se plantea y por qué es necesario

### ¿Cuál es el tema o la problemática que se quiere abordar? ¿En qué se fundamenta el proyecto?

En la autoevaluación se ha detectado que no contamos con un mecanismo formal, ni con unos indicadores que nos ayuden a conocer cuál es el grado de satisfacción de las personas que componen la biblioteca. Por tanto tampoco tenemos informes que verifiquen el resultado.

El proyecto se fundamenta en:

- No contamos con un mecanismo formal específico de la biblioteca para conocer periódicamente el nivel de satisfacción del personal.
- Carecemos de información sobre la satisfacción de las personas, sus quejas y sugerencias.
- Necesitamos información para poder evaluar periódicamente los resultados obtenidos.

Este proyecto se puede acometer teniendo en cuenta que una de las fortalezas de la Biblioteca es la implicación de los líderes en la mejora continua, y la cualificación profesional de las personas de la organización. Son aspectos, que hay que tener en cuenta a la hora de llevar a cabo proyectos de mejora.

### ¿Cómo se identificó y priorizó?

El proyecto se ha identificado a través de los resultados de la autoevaluación y del conocimiento de las personas de la Biblioteca. Se priorizó según se expone inicialmente en el Punto 5: "Priorización de las oportunidades de mejora".

El proyecto en nuestra estrategia es de vital importancia para la satisfacción del personal.

### ¿Qué hay planificado hacer? Procesos relevantes que lo apoyan. Relación con las necesidades de los grupos de interés (metodologías/ investigaciones/ técnicas usadas/ benchmarking)

Apoyándonos en las técnicas para la mejora y resolución de problemas en calidad, las fases generales que se van a seguir son:

- *Detectar el problema, y definir la acción de mejora.*
- *Establecer responsables que acometan dicha acción.*
- *Analizar cómo implantar la acción de mejora: objetivos, ejecución de la acción, seguimiento y resultados obtenidos.* Para ello se creará un grupo de trabajo que recabe información sobre cómo llevan a cabo otras Bibliotecas las encuestas de clima laboral (benchmarking).
- Seleccionar la opción más adecuada y determinar de qué forma se llevará a cabo.
- Realizar una prueba interna de la encuesta para verificar si funciona correctamente.
- Lanzar la Encuesta de clima laboral a todo el personal de la Biblioteca.
- Recabar toda la información y finalmente analizar los datos para la elaboración del informe final y su posterior difusión.

Las fases para la implantación de este proyecto se podrán generalizar para la acometer otros proyectos.

### ¿Por qué se está haciendo de esta manera?



La metodología de la implantación del proyecto sigue unas fases que consideramos generales para cualquier proyecto. El hecho de establecer una metodología común facilita su despliegue.

En este proyecto, en concreto para la fase de análisis y recogida de la información nos apoyamos en el acuerdo de colaboración que la BUVA ha firmado con la biblioteca de la Universidad de Cádiz, consideramos que dado su bagaje en la implantación del Modelo EFQM puede servirnos de referencia.

### INTEGRACIÓN: Cómo se relaciona e integra con otras actividades; cómo apoya la estrategia

Los resultados obtenidos en la encuesta de personal nos permiten mejorar otros aspectos:

- Adecuar la formación a las necesidades del personal y aumentar la participación en los cursos que ofrezca la Universidad.
- Implicación del personal en actividades formativas y de extensión universitaria organizadas por el Servicio de Biblioteca.
- Mayor participación de las personas en grupos de trabajo y equipos de mejora.
- Fluidez en la comunicación entre el personal de diferentes centros.
- Conocer las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de Biblioteca y subsanar las posibles deficiencias.

Los resultados de las encuestas de satisfacción pueden ser uno de los indicadores que alimente el proyecto de "la Biblioteca en Cifras" (otra de las acciones de mejora) puesto que aportará información para dirigir la estrategia de la Biblioteca.

### Revisiones del enfoque *(indicar la fecha de cada revisión y un resumen de lo acordado)*

Si tenemos en cuenta las fases indicadas en el apartado "¿Qué hay planificado hacer?...":

- *Detectar el problema, y definir la acción de mejora.*
- *Establecer responsables que acometan dicha acción.*
- *Analizar cómo implantar la acción de mejora: objetivos, ejecución de la acción, seguimiento y resultados obtenidos.* Para ello se creará un grupo de trabajo que recabe información sobre cómo llevan a cabo otras Bibliotecas las encuestas de clima laboral (benchmarking)
- Seleccionar la opción más adecuada y determinar de qué forma se llevará a cabo.
- Realizar una prueba interna de la encuesta para verificar si funciona correctamente
- Lanzar la Encuesta de clima laboral a todo el personal de la Biblioteca
- Recabar toda la información y finalmente analizar los datos para la elaboración del informe final y su posterior difusión.

La primera fase *Detectar el problema, y definir la acción de mejora*, aunque no figura en esta tabla, evidentemente ha sido el primer paso que se llevó a cabo para la elaboración del presente Plan de Mejora. Mediante la autoevaluación se detectaron diferentes áreas de mejora las cuales fueron priorizadas, resultando una de ellas la que nos ocupa.

A continuación figuran las fechas en las cuales se han ido acometiendo el resto de las fases:

(Las celdas que aparecen en gris son las que se indicaron en el proyecto inicial, las cuales como se puede apreciar se han cumplido. Hemos incluido una fase más para plasmar en qué momento se llevó a cabo)

Mayo 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer responsables que acometan dicha acción.</li> <li>- Analizar cómo implantar la acción de mejora: objetivos, ejecución de la acción, seguimiento y resultados obtenidos. Para ello se creará un grupo de trabajo que recabe información sobre cómo llevan a cabo otras Bibliotecas las encuestas de clima laboral (benchmarking)</li> </ul>	Revisión: Se constituye el Grupo de Trabajo "Clima Laboral" para acometer la acción de mejora Se recaba información sobre Encuestas de clima laboral. Se selecciona y valida el modelo de la Universidad de Cádiz <b>Evidencias: CL1, CL16, CL29</b>
Junio 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar la opción más adecuada y determinar de qué forma se llevará a cabo</li> </ul>	Revisión: Teniendo en cuenta los ítems que se definían en el enfoque de este proyecto, se procede a analizar el programa de encuestas "Lime Survey"

		Seguimiento del trabajo en colaboración con el servicio informático de la Biblioteca. Evidencias: CL19, CL21, CL27, CL32
Septiembre 2013	- Realizar una prueba interna de la encuesta para verificar si funciona correctamente	Revisión: Primera prueba interna del funcionamiento de las Encuestas Análisis de los primeros resultados. Evidencias: CL3, CL4, CL19, CL20, CL21, CL23
Octubre 2013	- Hemos incluido otra prueba interna para asegurarnos la correcta implantación	Revisión: Segunda prueba interna del funcionamiento de las Encuestas en su totalidad Evidencias: CL5, CL6, CL7, CL36
Noviembre 2013	- Lanzar la Encuesta de clima laboral a todo el personal de la Biblioteca	Revisión: Lanzamiento de la Encuesta de Clima Laboral Evidencias: CL8, CL30, CL31
Noviembre 2013	- Recabar toda la información y finalmente analizar los datos para la elaboración del informe final	Análisis de los datos resultantes de la Encuesta de Clima Laboral. Evidencias: CL10, CL11, CL12, CL34
Diciembre 2013	- Difusión del Informe final	Informe final. Evidencias: CL13, CL35, CL37

## DESPLIEGUE: Describir cómo se va a implantar el proyecto

**PLAN DE IMPLANTACIÓN y cómo va a estructurarse:** Cómo se implantará de manera sistemática (hitos clave, departamentos, productos o servicios implicados, responsables y grupos de personas implicados. Metodología a utilizar para asegurar una implantación eficaz en todas las áreas relevantes; pruebas piloto; comunicación continua)

- Tras la realización de la autoevaluación, se establece como prioritario, para recabar información sobre el clima laboral del personal de la biblioteca, la realización de encuestas
- La biblioteca firma un Acuerdo de Colaboración entre la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y la de Valladolid para el desarrollo de Acciones de Benchmarking en la mejora de la calidad en la gestión.
- Se constituye el "Grupo de Trabajo de encuestas de clima laboral" (30 mayo de 2013) Ver Anexo 1
- El Grupo de Trabajo, revisará y analizará cómo lleva a cabo la Universidad de Cádiz las encuestas de clima laboral y si se pueden adaptar a la BUVA
- Se enviará la encuesta a todo el personal de la Biblioteca
- Se elaborará un Informe final sobre los resultado recogidos

Para la definición de las fases se ha tenido en cuenta:

- El período de desarrollo del proyecto, que será entre junio y diciembre de 2013.
- El proyecto lo impulsará el "Grupo de Trabajo de encuestas de clima laboral" compuesto por cinco bibliotecarios. Y posteriormente se ampliará con al resto de personal de la Biblioteca.
- La Planificación, desarrollo e implantación del proyecto no supondrá ningún coste económico adicional, puesto que se asumirá con el personal y medios de la Biblioteca.

### Acciones concretas a realizar; responsables y plazos de tiempo

QUÉ hay que hacer	QUIÉN	CÓMO (métodos, técnicas, recursos)	PARA CUÁNDO
Constitución del Grupo de Trabajo	Dirección de la Biblioteca	El Grupo se ha constituido con los responsables de resultados en personas del Grupo de Excelencia más los voluntarios del personal del Servicio BUVA	Mayo 2013 Evidencia: CL1
Análisis y revisión de encuestas clima laboral de Cádiz	Grupo Trabajo	Se ha solicitado información sobre el sistema de encuestas a la Biblioteca de la UCA y se ha estudiado su sistema.	Mayo-2013 Evidencia: CL1
Adaptar el proyecto de la	Técnico	Implementar en los servidores	Junio- Septiembre 2013

Universidad de Cádiz a la BUVa	Informático (STIC)	de la Universidad	Evidencias: CL2, CL14, CL15, CL16, CL19
Probar internamente la Encuesta	Grupo Trabajo	Cumplimentar la encuesta, detectar posibles errores y, en su caso, subsanarlos	Septiembre-Octubre 2013 Evidencias: CL3 - CL7, CL21, CL9 - CL19
Enviar la encuesta a todo el personal de la Biblioteca	Coord. Grupo	A través de correo electrónico, el coordinador enviará la encuesta de clima laboral al personal de la biblioteca	Noviembre Evidencias: CL8, CL30, CL31
Analizar los datos recabados	Grupo Trabajo	Se analizará la información recogida en las encuestas.	Noviembre Evidencias: CL10 - CL12, CL34
Informe de resultados	Grupo Trabajo	Se elabora el Informe con los datos emitidos por el programa	Diciembre Evidencias: CL13, CL37
Difundir los resultados	Coord. Grupo	A través de correo electrónico y difusión en la intranet de la Biblioteca	Diciembre Evidencias: CL35, CL37

## Revisiones del despliegue

Las celdas que aparecen en gris son las que se indicaron en el proyecto inicial, las cuales como se puede apreciar se han cumplido. Incluso algunas de ellas se adelantaron, el análisis de los datos resultantes se concluyó el 28 de noviembre de 2013.

Fecha: <b>Septiembre 2013</b>	Revisión: Reunión del Grupo de Trabajo Clima Laboral para conocer la situación de la implantación de las encuestas. Evidencia: CL3
Fecha: <b>Septiembre 2013</b>	Revisión: Prueba interna del funcionamiento de la encuesta. Evidencias: CL19, CL20, CL21, CL23
Fecha: <b>Septiembre 2013</b>	Revisión: Análisis de los primeros resultados. Evidencias: CL4
Fecha: <b>Octubre 2013</b>	Revisión: Completar la encuesta con la totalidad de las preguntas. Evidencia: CL5
Fecha: <b>Octubre 2013</b>	Revisión: Comprobación y revisión exhaustiva de la encuesta Evidencia: CL24, CL25
Fecha: <b>Octubre 2013</b>	Revisión: Activación de la encuesta para proceder a una segunda prueba interna. Evidencia: CL28
Fecha: <b>Octubre 2013</b>	Revisión: Análisis de los datos resultantes (segunda prueba). Evidencia: CL7, CL36
Fecha: <b>Noviembre 2013</b>	Revisión: Lanzamiento de la encuesta. Evidencias: CL8, CL30, CL31
Fecha: <b>Noviembre 2013</b>	Revisión: Analizar los datos. Evidencias: CL10 - CL12
Fecha: <b>Diciembre 2013</b>	Revisión: Elaborar Informe final y Difusión de resultados. Evidencias: CL13, CL37

### Comentario sobre la realización del despliegue (apuntar los hitos más significativos o relevantes)

Para analizar el programa de encuestas "Lime Survey", el Grupo de Trabajo de Clima Laboral ha contado con la colaboración del informático de la Biblioteca.

Para proceder a las pruebas internas, se ha elaborado un fichero de invitados, en el que están incluidos sólo los miembros del Grupo de Trabajo de Clima Laboral.

Una vez que el Grupo de Trabajo, analiza los resultados de las pruebas internas, y el funcionamiento de envío, contenido, recepción y resultados es correcto, procederá al lanzamiento de la encuesta a todo el personal de la biblioteca.

Tal y como se observa en el punto anterior las revisiones se han llevado a cabo en las fechas indicadas. Las

acciones se han ido cumpliendo en los plazos acordados. Gracias al seguimiento realizado, puede observarse como el proyecto de mejora ha sido ejecutado en tiempo y forma.

## EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR: Describir cómo se va a medir el avance

**EVALUAR Y REVISAR:** Describir las acciones periódicas planificadas para comprobar / controlar la implantación eficaz y eficiente. Cómo se revisará el avance hacia la consecución de los resultados establecidos.

La forma de llevar a cabo la evaluación y revisión será común para los tres proyectos, aunque evidentemente los resultados de las reuniones serán distintos.

- Se realizarán reuniones de seguimiento periódicas del Grupo de Trabajo en las que se expondrán y revisarán los avances realizados de cada una de las tareas planificadas.
- Se dejará constancia de todo ello en el acta que se levantará en cada una de las reuniones donde se hará constar, conforme al documento normalizado de la BUVa, además del nombre del Grupo de Trabajo, asistentes y datos de la siguiente convocatoria de reunión, los acuerdos tomados, el desarrollo de los temas tratados así como el plan de acción.
- Se archivarán todos los documentos que se generen.

**Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de evaluación y revisión planificadas. Indicar fechas de las acciones y las conclusiones más relevantes alcanzadas**

El Grupo de Trabajo no ha precisado revisar las acciones de evaluación. A través de las pruebas internas se ha comprobado la eficacia del trabajo establecido.

**Aprendizaje y Creatividad:** Indicar las actividades planificadas para asegurar el aprendizaje y la creatividad en la organización: identificar mejoras, analizarlas, sacar conclusiones, decidir acciones correctoras

Al igual que ocurre con la evaluación y revisión, la siguiente forma de proceder será común para los tres proyectos presentados:

En cada una de las reuniones de seguimiento celebradas, tras la exposición de los avances en las acciones realizadas, se establecerá un intercambio de opiniones, aportación de nuevas ideas y toma de decisiones para la aplicación de acciones correctoras con el fin de subsanar las posibles desviaciones respecto al proyecto inicial y sus acciones de mejora

**Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de aprendizaje y creatividad previstas. Indicar fechas**

El Grupo de Trabajo ha seguido el proyecto y planificación inicial. No se han llevado a cabo cambios en la metodología de trabajo establecida, excepto en una de las acciones, en relación con el responsable. Se ha decidido que el informe final de resultados de la encuesta, lo lleve a cabo todo el Grupo de trabajo, no sólo el coordinador del grupo. Se han modificado los indicadores establecidos en los objetivos específicos a alcanzar:

- Se ha reducido el objetivo de porcentaje del personal de la biblioteca que va a cumplimentar la encuesta.
- Se ha reducido el porcentaje del personal con una satisfacción igual o superior a 3.

El motivo de la reducción del porcentaje en los indicadores se debe a que para ser la primera encuesta de clima laboral y sin tener una referencia de años anteriores, conviene establecer unos porcentajes medios

Fecha	Acción tomada	Justificación
15-10-2013	Se decide realizar una segunda prueba interna.	Para un mejor seguimiento del proyecto y asegurarnos una correcta ejecución
29-10-2013	Se han modificado (en relación con el porcentaje) los indicadores establecidos en los objetivos específicos a alcanzar	El motivo de la reducción del porcentaje en los indicadores se debe a que para ser la primera encuesta de clima laboral y sin tener una referencia de años anteriores, conviene establecer unos porcentajes medios.
29-10-2013	Se han modificado la redacción de algunas	Se han modificado la redacción de

	preguntas de la encuesta para mayor comprensión	algunas preguntas de la encuesta para mayor comprensión
29-10-2013	La información de las encuestas se decide no analizarla de forma segmentada por adscripción laboral	En la difusión de los resultados de la encuesta se opta por no difundir datos segmentados por adscripción laboral, para que prevalezca la premisa de confidencialidad.
6-11-2013	Se ha decidido que el informe final de resultados de la encuesta, lo lleve a cabo todo el Grupo de trabajo, no sólo el coordinador del grupo.	Mayor efectividad en la realización de este plan.

**Comentar las conclusiones y logros más relevantes en cuanto a APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD, así como MEJORA E INNOVACIÓN**

El intercambio de opiniones, aportación de ideas y toma de decisiones ha sido importante para facilitar el trabajo en grupo y conseguir los resultados previstos. Las decisiones más importantes han sido las relacionadas con el procedimiento del trabajo:

- 1- Para facilitar y optimizar la metodología de trabajo, el Grupo ha optado por manejar un número reducido de preguntas de las encuestas, así como un grupo reducido de invitados.
- 2- Para una mayor implicación de todos los miembros del grupo de trabajo, se ha decidido que en vez de haber un solo gestor de encuestas (como será, una vez lanzada la encuesta) todos los componentes del Grupo, seamos gestores durante el periodo de prueba.
- 3- Para completar en su totalidad la encuesta de clima laboral, se ha distribuido el trabajo entre los miembros del Grupo. La revisión y análisis de resultados se está haciendo de forma individual, con una posterior puesta en común, con el fin de asegurarnos un resultado perfecto.
- 4- En general, podemos decir que para nosotros la propia elaboración del proyecto, su implantación y seguimiento nos ha servido como una gran acción de aprendizaje.
- 5- Este plan de Mejora se ha realizado a coste cero.

## Diagrama GANTT de los hitos del proyecto

Como se puede observar en el diagrama, todos los hitos se han cumplido en el tiempo previsto e incluso en algún caso antes.

	Hitos	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Estado
Fase 1	Constitución del Grupo de Trabajo					■								✓
Fase 2	Análisis y revisión encuestas clima laboral de Cádiz					■	■							✓
Fase 3	Adaptación de las encuestas						■	■	■	■	■			✓
Fase 4	Probar internamente la Encuesta									■	■			✓
Fase 5	Lanzamiento de Encuesta											■		✓
Fase 6	Recogida y análisis de datos											■	■	✓
Fase 7	Informe Final												■	✓
Fase 8	Difusión de los resultados												■	✓

■ Planificación  
■ Ejecución

## 9.PROYECTO DE MEJORA 2

<b>Título</b>	La Biblioteca con la Investigación (Web de la Biblioteca-UVa)	
<b>Responsable</b>	Grupo de Trabajo Apoyo a la Investigación-Página Web (GT-BCI-WEB) Coordinado por Clara Rincón	
<b>Fecha Fin despliegue</b>	Se propuso el 19 de diciembre de 2013 y ha finalizado en noviembre de 2013	
<b>Criterios EFQM relacionados</b>	<b>Resultados:</b> 6, 8	<b>Agentes Fac.:</b> 4 y 5
<b>Estado actual: (incluir mes y año)</b>	Finalizado a 15 de noviembre de 2013	

### RESULTADO DESEADO: Describir el resultado o impacto que se quiere alcanzar

#### Propósito **ESPERADO** con el proyecto

Mediante este proyecto se pretende conseguir un mayor conocimiento por parte de ciertos grupos de interés, como es la comunidad investigadora, de determinados servicios que ofrece la BUVa, así como procurar la mejora de estos servicios a través de las necesidades detectadas en los investigadores.

Cómo se pretende conseguir:

- Acercando a la comunidad investigadora de la UVa (PDI, doctorandos, investigadores...), a través de la web de la Universidad y de la BUVa, los recursos de información especializada necesarios para la creación y difusión de los trabajos de investigación que desarrolla.
- Creando y estableciendo vías directas de comunicación con los investigadores con el fin de conocer sus necesidades y ofrecerles el apoyo requerido en ellas desde la BUVa.

#### Por qué es importante para la organización

*Por qué los resultados presentados son capaces de CONVENCER a otros de que ahora es diferente*

Uno de los ítems de valoración de las universidades es a través de la actividad investigadora, por lo tanto requiere una especial importancia ofrecer a este colectivo los recursos necesarios para la creación y difusión de sus trabajos.

Por otro lado, este proyecto tiene una continuidad en el futuro ya que la información que se ofrece a la comunidad investigadora se tendrá que actualizar de forma constante y se deberán implantar las mejoras correspondientes en función de sus necesidades y expectativas.

- Se ha evidenciado la existencia de un déficit importante en el conocimiento de recursos de información especializada y su valor como herramienta fundamental de apoyo para la investigación.
- Es necesario crear e implantar medios eficaces que den a conocer y ayuden a utilizar todos los recursos de información disponibles, tanto en la UVa como en la red, de todas y cada una de las diversas áreas temáticas en las que se desarrolla la investigación de la comunidad investigadora de la Universidad de Valladolid.
- Una pertinente y actualizada oferta de información/formación sobre los recursos disponibles redundará en una evidente mejora de la producción de la Uva, aumentando su visibilidad y su posicionamiento en los rankings nacionales e internacionales.

#### ¿Cómo se va a medir el éxito?

Al ser un proyecto con continuidad, en principio se establecerán los indicadores necesarios para evaluar que este proyecto se está llevando a cabo:

- Creación e implantación de un portal específico para investigadores en la web de la UVa.
- Creación e implantación de vías de comunicación para los investigadores de la UVa.
- Difusión de este servicio entre la comunidad investigadora de la UVa.

Posteriormente, cuando el servicio de apoyo lleve un tiempo implantado, se tendrá que valorar si responde a las necesidades y expectativas de la comunidad investigadora, y en caso contrario establecer las mejoras correspondientes.

## **Objetivos específicos a alcanzar:** *(para los indicadores del punto anterior)*

Los objetivos marcados son los siguientes:

- 1) Creación e instalación del nuevo Servicio de Apoyo a la Investigación en la Web (La Biblioteca con la Investigación) en diciembre de 2013. (Véase evidencia Bcl1)
- 2) Creación e implantación de una vía de comunicación para los investigadores de la UVA a través de la página web en diciembre de 2013. (Véase evidencia Bcl2)
- 3) Difusión del portal del investigador al 100% de la comunidad investigadora a través de e-mails. (Véase Bcl. Evidencia 3 y 4)

Nota: los tres objetivos se han conseguido y puede comprobarse con el anexo de evidencias.

## **RESULTADO ALCANZADO: Describir el resultado o impacto alcanzado**

### **Propósito ALCANZADO con el proyecto (si es distinto del esperado)**

Como se indicaba en el apartado “Propósito esperado en el Proyecto”, mediante la implantación de esta acción de mejora se quería conseguir:

- *Mayor conocimiento por parte de ciertos grupos de interés, como es la comunidad investigadora, de determinados servicios que ofrece la BUVA.*  
Se ha creado el servicio “La Biblioteca con la Investigación” contemplándose un espacio concreto para él en la nueva página web de la UVA dentro de la sección Investigación.  
En la página web de la BUVA, desde el 11 de noviembre, en el apartado Servicios hay un espacio para el servicio “La Biblioteca con la Investigación” donde se enlazará con dicho portal ubicado en Investigación. Como evidencia tenemos la propia página web de la UVA y de la BUVA (Evidencia Bcl1)  
[http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.09.la\\_biblioteca\\_con\\_la\\_investigacion/3.09.00.presentacion/index.html](http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.09.la_biblioteca_con_la_investigacion/3.09.00.presentacion/index.html)
- *Mejora de estos servicios.*  
Se va a difundir el servicio “La Biblioteca con la investigación” entre la comunidad investigadora y docente de la UVA y además se va a formar a dicha comunidad y a los bibliotecarios. Como ejemplo el curso que se realizará los días 28 y 29 de noviembre. (Véanse las evidencias Bcl7,8 y 9)

Podemos decir, pues, que se han conseguido los propósitos esperados y a mayores:

..... al programar formaciones conseguiremos que aumente el rendimiento de la aplicación del nuevo servicio. Se darán sesiones formativas por especialistas tanto a los bibliotecarios (formación de formadores) como a la comunidad investigadora. La formación será presencial (el citado curso del 28 y 29 de noviembre) y on line (enero 2014).

..... Al dirigirse este servicio de apoyo a la investigación a un grupo de interés específico se cumple con un propósito del criterio 8 que insistía en que la Biblioteca tenga servicios para los diferentes grupos de interés, y por ello se ha añadido como criterio relacionado en la página de inicio.

Además, la mejora de la investigación siempre repercute en la sociedad y por ello nos ha parecido oportuno y conveniente implicar al criterio 8 del perfil.

## Indicadores utilizados para medir el éxito diferentes de los establecidos en la planificación:

Al igual que en el proyecto anterior y tal y como se indicó en él, consideramos que los principales indicadores para medir el éxito de lo planificado son los que se indicaron en el apartado “*Objetivos específicos a alcanzar*”. No obstante existen ciertos indicadores a mayores que hemos tenido en cuenta en el desarrollo del proyecto:

- Para nosotros es de vital importancia la **implicación** del personal en los proyectos, así como la implicación de la Dirección en los mismos (tal y como se indica en el proyecto una de las fortalezas es la implicación de los líderes).  
A todas las reuniones del Grupo, una vez definida la acción de mejora, ha asistido la Directora de la BUVA, es decir que la implicación ha sido del 100%.
- Cumplimiento en **tiempo** del proyecto: Se ha realizado un seguimiento de las acciones definidas en el proyecto  
Porcentaje de acciones llevadas a cabo en tiempo:  
100%. Incluso puede decirse que el objetivo 2º: creación e instalación del Servicio de apoyo a la investigación, que debía estar operativo en diciembre del 2013, ya está implantado a 15 de noviembre.
- Cumplimiento de **objetivos**: 100% de los objetivos se han cumplido.

El hecho de utilizar estos tres mismos indicadores en los tres proyectos nos ayuda a hacer comparaciones entre los mismos.

Para este proyecto en concreto, como se ha visto en el punto anterior, se han programado impartir formación. Para dicha formación, establecemos el siguiente indicador:

- Consideramos importante la **aceptación** de la formación que ofrecemos, por tanto nos gustaría proporcionar un indicador del porcentaje de asistencia las Jornadas formativas del 28 y 29 de noviembre pero debido a que se emitieron en directo, una parte de la comunidad científica y también los bibliotecarios de los campus asistieron en la distancia por lo que es difícil controlar el número exacto. No obstante el porcentaje de asistencia entre el personal bibliotecario (formación de formadores) nos atrevemos a decir que ha sido del 95%.  
También podemos añadir que las Jornadas resultaron un éxito y se han recibido numerosas felicitaciones.

Dado que es un proyecto, como se ha indicado anteriormente, que no termina aquí y como se puede apreciar tiene continuidad en un futuro consideramos importante medir el impacto de la Comunidad Investigadora de la UVa en los rankings.

Por lo tanto, una vez que el servicio lleve implantado un tiempo va a medirse el aumento en los rankings de Universidades de la presencia e importancia de la Universidad de Valladolid y su comunidad investigadora, ya que puede ser un reflejo de la necesidad de este servicio bibliotecario y confirmar su oportunidad y pertinencia.

## Logros específicos ALCANZADOS en relación a los objetivos planteados

Indicador	Objetivo	Valor obtenido	Conseguido/ No conseguido	Evidencia	Observaciones
Creación del nuevo Servicio de Apoyo a la Investigación	Diciembre	100%	conseguido	El servicio en la web <a href="http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.09.labiblioteca.conlainvestigacion/3.09.00.presentacion/index.html">http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.09.labiblioteca.conlainvestigacion/3.09.00.presentacion/index.html</a> (Véase Bcl.Evidencia 1)	El servicio se crea el 28 de mayo, se cuelga definitivamente en la web y se muestra públicamente el 11 de noviembre.
Creación e implantación de una vía de comunicación para los	Diciembre	100%	conseguido	El formulario <a href="http://biblioteca.uva.es/opencms/3.servicios/3.09.labib">http://biblioteca.uva.es/opencms/3.servicios/3.09.labib</a>	El formulario se crea la primera semana de noviembre y se



investigadores de la UVa a través de la página web				<a href="http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.09.labibliotecaconlainvestigacion/3.09.04.opinion/index.html">liotecaconlainvestigacion/3.09.04.opinion/index.html</a> (Véase Bcl.Evidencia 2)	difunde en la web al publicarse el 11 de noviembre. Hay un adelanto en tiempo pues se preveía para diciembre
% de difusión del portal del investigador	100%	100%	conseguido	Correo electrónico enviado desde la Biblioteca y por el Vicerrector de Investigación. Nota de prensa. (Véanse Bcl. Evidencias 3, 4, 5 y 7)	Los correos se envían los días 11, 12, 14 y 15 de noviembre.

Haciendo referencia al indicador definido en el apartado anterior, “Porcentaje de objetivos cumplidos” su valor es del 100%. Podemos afirmar que nuestro proyecto ha alcanzado satisfactoriamente los resultados planteados y esperados.

El objetivo 1º: *creación del nuevo servicio de Apoyo a la Investigación* en la Web está 100% conseguido. Tiene su espacio, su lugar, sus usuarios y sus responsables e incluso un logo que lo identifica. (Véase evidencia 10) Además, ya hemos subrayado que como herramienta estratégica de trabajo se realizarán sesiones formativas dirigidas tanto a la comunidad investigadora como al personal de la BUVA; así el servicio se asienta, se refuerza y aumenta su proyección de futuro. (Véanse las evidencias Bcl 8 y 9)

Evidencia 1: la web de la BUVA, con el servicio: La Biblioteca con la investigación

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.09.labibliotecaconlainvestigacion/3.09.00.presentacion/index.html>

El objetivo 2º: *creación e implantación de una vía de comunicación para los investigadores de la UVa a través de la página web* está 100% conseguido pues justo este servicio de “La Biblioteca con la Investigación” se aloja y ubica en la página web UVa, sección Investigación. Al investigador se le proporcionan teléfonos y direcciones de contacto, además de un formulario, sin contar con la presencia del bibliotecario, en el día a día, dispuesto a ayudar cuando se lo solicitan. Véase la evidencia Bcl2, el propio formulario

<http://biblioteca.uva.es/opencms/3.servicios/3.09.labibliotecaconlainvestigacion/3.09.04.opinion/index.html>

El objetivo 3º: *Difusión del portal del investigador* al 100% de la comunidad universitaria se ha hecho a través de los siguientes medios: de e-mails (primitivo objetivo planteado), nota de prensa y aprovechando las herramientas de la web social que tienen todas las bibliotecas que componen la BUVA; reforzándose así la proyección y facilitándose el conocimiento del nuevo servicio a todos los tipos de usuarios y a algunos grupos de interés.

Además el Vicerrector de Investigación, por su parte, ha comunicado a todos los profesores la existencia de este nuevo servicio.

Tanto el Director de la Escuela de Doctorado como el Jefe de Área de Formación del Profesorado han sido convenientemente informados de los avances de este proyecto y pueden a su vez difundirlo.

Presentamos como evidencias correos electrónicos de la Biblioteca, del Vicerrector de Investigación, difusión en diferentes redes sociales de la BUVA y también la Nota de prensa. (Véanse las evidencias Bcl 3, 4, 5, 6, 6b, 6c, 6d, 6f, 6g, 6h, 6j y 7)

Todas estas evidencias nos son válidas para ver y comprobar que el proyecto ha alcanzado los objetivos que inicialmente nos planteamos, pero queremos subrayar que es un proyecto que como ya se ha indicado no finaliza aquí y tendremos que valorar si realmente este nuevo servicio responde a las necesidades y expectativas de la comunidad investigadora.

De momento y como muestra del interés despertado incluimos el listado de personas inscritas para asistir a la formación presencial del 28 y 29 de noviembre; nos gustaría destacar que dichas personas pertenecen a los

distintos grupos de interés de la BUVA, siendo una muestra plural y diversificada de los usuarios. Por ello esta acción que iba dirigida a la comunidad investigadora, sobrepasa el radio de acción e incide en un mayor número de personas que el planteado en origen. (Véase evidencia BcL 11)

## **ENFOQUE: Describir cómo se plantea y por qué es necesario**

### **¿Cuál es el tema o la problemática que se quiere abordar? ¿En qué se fundamenta el proyecto?**

Tanto en el informe de autoevaluación, como en la reunión mantenida con el Vicerrectorado se evidencia:

- La falta de conocimiento de los investigadores sobre los recursos de información disponibles en la UVa y en la red para su actividad investigadora.
- La falta de canales de información y comunicación eficaces con los investigadores.

Para poder desarrollar este proyecto es necesario apoyarnos en una de nuestras fortalezas, ya mencionada en el proyecto anterior, La implicación de los líderes con la mejora continua, pero también mencionar otras fortalezas tales como: La Profesionalidad y cualificación profesional de los líderes y de las personas de la organización y la mejora continua en la utilización de las nuevas tecnologías.

Para abordar esta situación se establece la creación de un portal de información especializada que facilite a los miembros de la UVa el desarrollo de su actividad investigadora.

### **¿Cómo se identificó y priorizó?**

El proyecto se ha identificado a través de los resultados de la autoevaluación, conocimiento de las personas de la Biblioteca y aportaciones desde el propio Vicerrectorado. Se priorizó según se expone inicialmente en el Punto 5. Priorización de las oportunidades de mejora.

Teniendo en cuenta la importancia de la actividad investigadora, como se ha indicado en el apartado Por qué es importante para la organización, y que en nuestra misión y visión tenemos en cuenta la Investigación, este proyecto está directamente relacionado con nuestra estrategia.

Durante la autoevaluación de la Biblioteca, se detectó...

- Falta de vías formales de apoyo a la investigación.
- Suficientes recursos de información especializados pero no debidamente enfocados a las necesidades de los investigadores.
- Por la importancia de la investigación en el ámbito universitario y la necesidad de ofrecer apoyo al investigador desde el comienzo de su producción científica.
- Por la integración de esta iniciativa con otras acciones propias de la UVa.

### **¿Qué hay planificado hacer? Procesos relevantes que lo apoyan. Relación con las necesidades de los grupos de interés (metodologías/ investigaciones/ técnicas usadas/ benchmarking)**

La metodología seguida en este proyecto es similar a la descrita en el primer proyecto. Como ya se ha indicado con anterioridad consideramos unas fases generales: Detección del problema, definición acción de mejora, definición de responsables que acometan dicha acción, recogida de información/análisis sobre cómo implantar la acción de mejora, objetivos, ejecución de la acción, seguimiento de la misma (incluyendo mejoras), resultados obtenidos.

En concreto, en este proyecto se plantea:

- Creación de un grupo de trabajo que se encargue de ejecutar la implantación del proyecto
- Recopilar las experiencias en el entorno universitario
- Analizar la información y estudiar los recursos de mayor interés para los investigadores, es decir, teniendo en cuenta las necesidades de nuestros usuarios
- Desarrollar la aplicación que despliega este servicio en la página web de la Uva/BUVa, introduciendo las correspondientes mejoras a lo largo del seguimiento de su instalación.
- Difusión de la misma entre la comunidad universitaria.

- Formación de los bibliotecarios (formación de formadores) y de los investigadores en herramientas de investigación, principalmente sobre acreditación/sesiones y sobre estrategias de publicación científica.

### ¿Por qué se está haciendo de esta manera?

Metodológicamente, la forma de enfrentarnos a este proyecto es similar al anterior. Consideramos que es más sencillo desarrollar un proyecto cuando sus fases están claramente estructuradas e identificadas y con una forma general, aunque evidentemente cada una de las fases se trate de diferente forma.

Cada proyecto tendrá sus propias características y sus fases tienen que definirse en el tiempo (más adelante aparece desarrollado) para poder llevar a cabo el seguimiento del mismo.

### INTEGRACIÓN: Cómo se relaciona e integra con otras actividades; cómo apoya la estrategia

La puesta en marcha y desarrollo de este servicio permitirá mejorar en los siguientes aspectos:

- Apoyo a la comunidad universitaria en la correcta elaboración de los trabajos académicos y científicos: TFG, TFM, Tesis doctorales, artículos, libros...
- Orientación en la publicación de la producción científica.
- Fomento del acceso, visibilidad y difusión a la producción científica.
- Repercusión en los procesos de evaluación de la actividad investigadora y acreditación: normalización de CV, criterios CNEAI, factor de impacto...

Como ya se ha indicado a lo largo de este proyecto, la importancia de la investigación en el ámbito universitario es muy elevada si tenemos en cuenta, además, nuestra propia 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**.”

Por lo tanto, nuestra estrategia va orientada en este sentido y la implantación del proyecto, que aquí presentamos, impacta directamente sobre ella.

Teniendo en cuenta que entre nuestros puntos fuertes se describe:

- La comunicación con los clientes (docentes, investigadores y alumnos) es una preocupación permanente de los líderes y persona.
- La mejora de gestión de la información en relación a los clientes es también una preocupación constante.

El hecho de participar en este proyecto puede mejorar la satisfacción de los usuarios.

El portal de información nos puede proporcionar datos a partir de los cuales podemos definir indicadores, que en un futuro pueden ser incorporados al proyecto de la Biblioteca en Cifras.

### Revisiones del enfoque

Fecha: Junio 2013	Revisión: se adelanta al 28 mayo de 2013. Se solicita al Webmaster de la UVa la creación de un espacio web para SAI. Igualmente se piden autorizaciones para las cuatro integrantes de este grupo para trabajar y publicar en dicho espacio y se decide comenzar a volcar en la web los contenidos ya elaborados en otros formatos. (Véanse las Bcl. Evidencias 15b, 15c y 15 d).
Fecha: Julio/Agosto 2013	Revisión: 29 agosto de 2013 Se valida continuación con el enfoque y se valora positivamente la formación en la herramienta informática. Se decide incluirlo en el apartado Investigación de página Web UVa. (Véase la Bcl. Evidencia 15e)
Fecha: Sept/Octubre 2013	Revisión: 16 septiembre de 2013. Se ve necesaria una formación avanzada en la herramienta informática y se solicita al Webmaster de la UVa. Igualmente se ve necesaria una formación del personal que va a dar el servicio una interna y otra externa. (Véase la Bcl. Evidencia 15f).

	Revisión: 30 de octubre, anticipándonos en la finalización de la acción. (Véase Bcl. Evidencia 15g)
Fecha: Nov/Diciemb. 2013	La revisión prevista se realiza a finales de octubre.

## DESPLIEGUE: Describir cómo se va a implantar el proyecto

**PLAN DE IMPLANTACIÓN y cómo va a estructurarse:** Cómo se implantará de manera sistemática (hitos clave, departamentos, productos o servicios implicados, responsables y grupos de personas implicados. Metodología a utilizar para asegurar una implantación eficaz en todas las áreas relevantes; pruebas piloto; comunicación continua)

Con anterioridad se han identificado las fases que conlleva este proyecto, pero para un correcto despliegue y fácil seguimiento, se ha tenido en cuenta:

- Identificarlas en el tiempo.
- En cuanto a las personas: El proyecto lo impulsará el “Grupo de Trabajo Servicios de Apoyo a la Investigación” (GT-SAI), formado por un representante de cada biblioteca más una persona de servicios centrales, y especialmente el Grupo de Trabajo-SAI-Página Web (GT-SAI-WEB), que se crea con motivo de esta acción.
- La Planificación, desarrollo e implantación de un servicio de apoyo y atención a la comunidad investigadora en la web de la Universidad de Valladolid y de su Biblioteca Universitaria no supondrá ningún coste económico adicional, puesto que se asumirá con el personal y medios de la Biblioteca.

### Acciones concretas a realizar; responsables y plazos de tiempo

QUÉ hay que hacer	QUIÉN	CÓMO (métodos, técnicas, recursos)	PARA CUÁNDO
Creación del Grupo de Trabajo SAI-Página Web	Dir. BUVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la BUVA se creó (octubre de 2012) el Grupo de Trabajo SAI con un responsable por biblioteca más tres personas de Servicios Centrales, dos de ellos Técnicos Asesores BUVA.</li> <li>• Es preciso crear ahora un Grupo de Trabajo específico para implantar este servicio en la web de la UVA y la BUVA. (GT-SAI-WEB).</li> </ul>	Junio, se adelanta al 28 de mayo
Plantear líneas de trabajo y metodología para la creación y desarrollo del servicio	GT-SAI-WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear y definir las líneas de trabajo a partir de otras experiencias en el entorno universitario español (benchmarking).</li> <li>• Formar subgrupos de trabajo y nombrar coordinadores en cada línea de trabajo.</li> <li>• Plantear y definir la metodología a seguir (seleccionar herramientas de trabajo, asignar tareas...).</li> </ul>	Junio
Iniciar las líneas de trabajo	GT-SAI-WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar, organizar y valorar documentación e información de interés para los investigadores a partir de experiencias similares (benchmarking) fijándonos sobre todo en las Bibliotecas Universitarias de Sevilla, Granada, Murcia y Navarra...</li> </ul>	Julio
Desarrollar las líneas de trabajo	GT-SAI-WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar y seleccionar los recursos de mayor interés para los investigadores de la UVA.</li> </ul>	Julio Agosto
Implementar la aplicación informática del servicio	GT-SAI-WEB STIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y desarrollar el contenido de este nuevo servicio web.</li> <li>• Introducir la información.</li> <li>• Publicar este servicio en la web de la BUVA.</li> </ul>	Septiembre Octubre
Difundir el nuevo servicio	GT-SAI-WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir el nuevo servicio entre el personal bibliotecario.</li> </ul>	Noviembre Diciembre

	Dir.BUV a Vic.Inv.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difundir el nuevo servicio entre la comunidad universitaria.</li> </ul>	
--	--------------------------	--	--

<b>Revisiones del despliegue (Véanse las evidencias en el anexo)</b>	
Fecha: Junio 2013	Revisión: Definir las líneas de trabajo y organizar las tareas (subgrupos de trabajo).
Fecha: Julio/Agosto 2013	Revisión: Recoger, organizar, valorar y seleccionar información sobre recursos especializados disponibles.
Fecha: Sept/Octubre 2013	Revisión: Selección e implementación de la herramienta informática que alojará el servicio. Se contempla realizar una formación interna y otra externa. Se incorpora la coordinadora de la acción (Clara Rincón) al Grupo de Trabajo de Manual de Estilo de la Página Web para conseguir una homogeneidad de estilo. (Véase Bcl. Evidencia 12)
Fecha: Nov/Diciemb2013	Revisión: La página Web de la BUVa se muestra a la comunidad universitaria el 11 de noviembre, con lo que este servicio empieza a difundirse ya, adelantándose a la difusión implícita en la nueva web de la UVa sección Investigación. La difusión del nuevo servicio se ha hecho desde la Biblioteca y desde el Vicerrectorado de Investigación (Véanse las evidencias Bcl. Evidencia3,4,5, 6, 6b, 6c, 6d, 6f, 6g, 6h, 6j y 7)
<b>Comentario sobre la realización del despliegue (apuntar los hitos más significativos o relevantes)</b>	
De las cuatro revisiones indicadas las dos primeras se llevaron a cabo de acuerdo con lo previsto; sin embargo las otras dos han sido afectadas por la fecha de mostrar la nueva página web de la BUVa, prevista para el 23 de octubre y mostrada públicamente el 11 de noviembre, lo que ha conllevado un retraso de 19 días en la realización.	
Fecha: Mayo 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 28 y 29 se constituye el Grupo de Trabajo SAI-Página Web (formado por cuatro personas del Grupo de Trabajo SAI) y se gestionan las autorizaciones precisas para trabajar en la web.</li> </ul>
Fecha: Junio 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se crea y elige un logo que identifique el nuevo servicio; se vota utilizando Doodle entre el día 17 y el 20.</li> </ul>
Fecha: Julio 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 19 se reúnen el web master y la coordinadora del grupo (Clara Rincón) para precisar la filosofía del servicio y su ubicación en la web de la UVa.</li> <li>El día 26 se define un primer esquema de la estructura del servicio.</li> </ul>
Fecha: Agosto 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 29 hay una sesión formativa y posteriormente una reunión en la que se fija la estructura del servicio y se organiza el trabajo.</li> </ul>
Fecha: Septiembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 3 se envía el esquema definitivo al web master (se crea un apartado nuevo "La UVa en los rankings").</li> <li>El día 16 se revisa la forma de incorporar la información en la nueva web de la BUVa.</li> <li>El día 25 se revisan las acciones de formación del servicio (acuden la Directora de la BUVa y Bartolomé Rubia).Se acuerda contactar con el Grupo Ec3metrics para que nos organice una formación.</li> </ul>
Fecha: Octubre 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 4 se reúne el GT-SAI-WEB con los web masters y se plantean todos los problemas encontrados (acude también Paz Colmenar).</li> <li>El día 8 se constituye el Grupo de Trabajo de Manual de Estilo para la Página Web, incorporando a la coordinadora (Clara Rincón) y así cohesionar también estilísticamente el servicio de "La Biblioteca con la Investigación".</li> <li>El día 9 la coordinadora (Clara Rincón) y la Directora de la BUVa informan de este nuevo servicio al Vicerrector de Investigación, quien lo aprueba.</li> <li>El día 17 se presenta el servicio en la nueva página web de manera interna.</li> <li>El día 23 fecha prevista de presentación a toda la comunidad universitaria.</li> <li>El día 30 se reúne a todo el grupo de trabajo "La Biblioteca con la Investigación" para informarle de todas las novedades.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 30 se confirma que EC3metrics impartirá la formación presencial; se obtiene el programa y se inician las gestiones para organizar las sesiones formativas.</li> </ul>
<p>Fecha: Noviembre 2013</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El día 7 desde el Bcl se envía una nota de prensa al Vicerrector de Investigación sobre el nuevo servicio y la formación presencial. Así mismo el cartel y el programa.</li> <li>El 11-12 se difunde este servicio entre el personal bibliotecario para que a su vez lo difundan entres los usuarios de la BUVA en general y entre la comunidad investigadora en particular.</li> <li>Asimismo, se informa al Director de la Escuela de Doctorado de la UVA y al Director de Área de Formación de Profesorado para que lo difundan a su vez.</li> <li>El día 14 se publica la nota de prensa sobre el nuevo servicio y sobre la formación presencial programada.</li> <li>El día 18 se aprueba que las sesiones formativas se emitan en directo a través del canal de TV de la UVA, para que pueda seguirse desde los campus de Soria, Segovia y Palencia. Además las sesiones grabadas se incorporarán a UVaDoc y a la web de formación. El Servicio de Medios Audiovisuales de la UVA las difundirá a través de youtube.</li> </ul>

NOTA ACLARATORIA: La denominación del proyecto "Servicio de Apoyo a la Investigación en la página web" pasa a denominarse "La Biblioteca con la Investigación en la página web". Por ende donde dice SAI debe decir BCl. Hemos optado por mantener ambos términos como un reflejo de la evolución de la acción.

Es importante destacar que a la hora de determinar la denominación definitiva del servicio se ha tenido en cuenta el Plan de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres de la Universidad de Valladolid. (<http://www.uva.es/export/sites/default/contenidos/gobiernoUVA/comisionIgualdad/documentos/Plan-de-Igualdad-web...Pdf>)

NOTA 2: En la carpeta de evidencias se adjunta un cronograma con las acciones del despliegue más explicadas, realizado por Clara Rincón, coordinadora de la acción de mejora. Lo hemos denominada Bcl.Evidencia 13.

EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR: Describir cómo se va a medir el avance	
<b>EVALUAR Y REVISAR: Describir las acciones periódicas planificadas para comprobar / controlar la implantación eficaz y eficiente. <u>Cómo se revisará el avance</u> hacia la consecución de los resultados establecidos.</b>	
La forma de llevar a cabo la evaluación y revisión será común para los tres proyectos, aunque evidentemente los resultados de las reuniones serán distintos.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizarán reuniones de seguimiento periódicas del Grupo de Trabajo en las que se expondrán y revisarán los avances realizados de cada una de las tareas planificadas.</li> <li>Se dejará constancia de todo ello en el acta que se levantará en cada una de las reuniones donde se hará constar, conforme al documento normalizado de la BUVA, además del nombre del Grupo de Trabajo, asistentes y datos de la siguiente convocatoria de reunión, los acuerdos tomados, el desarrollo de los temas tratados así como el plan de acción.</li> <li>Se archivarán todos los documentos que se generen.</li> </ul>	
<b><u>Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de evaluación y revisión planificadas. Indicar fechas de las acciones y las conclusiones más relevantes alcanzadas</u></b>	
<p>Como se puede observar a lo largo de todo el proyecto, se ha realizado un exhaustivo seguimiento del mismo, ayudándonos tanto a identificar mejoras, como a solucionar en tiempo posibles desviaciones en su planificación. Haciendo posible la ejecución de la mejora en el tiempo establecido</p> <p>Existen actas de estas reuniones y las adjuntamos como evidencias (Bcl. Evidencia 15, 15b, 15c...)</p> <p>A continuación incluimos un cronograma de las principales acciones que han supuesto una revisión o una novedad respecto al planteamiento original de esta acción de mejora.</p>	
	Cronograma-Revisiones
mayo	Se modifica el nombre de SAI pasa a Bcl
junio	Se crea un logo
septiembre	Se crea un apartado nuevo: la UVA en los rankings

	Se decide realizar ya la formación
octubre	Se suma al Grupo de Estilo Se organiza la formación presencial (doble: bibliotecarios y comunidad investigadora)
noviembre	Se difunde el servicio Se realiza la formación presencial

**Aprendizaje y Creatividad: Indicar las actividades planificadas para asegurar el aprendizaje y la creatividad en la organización: identificar mejoras, analizarlas, sacar conclusiones, decidir acciones correctoras**

Al igual que ocurre con la evaluación y revisión, la siguiente forma de proceder será común para los tres proyectos presentados:

En cada una de las reuniones de seguimiento celebradas, tras la exposición de los avances en las acciones realizadas, se establecerá un intercambio de opiniones, aportación de nuevas ideas y toma de decisiones para la aplicación de acciones correctoras para subsanar posibles desviaciones respecto a la definición del proyecto y/o acciones de mejora con el fin de mejorar el proyecto.

**Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de aprendizaje y creatividad previstas. Indicar fechas**

En la tabla, que hemos denominado Cronograma-Revisiones, que figura anteriormente se indican los principales cambios-aportaciones llevadas a cabo en el proyecto, resultado del seguimiento minucioso que se ha ido haciendo. (Véase si se desea ampliar información la Bcl. Evidencia 13 que despliega con detalle el Cronograma de esta acción de mejora desde su inicio)

Los cambios o mejoras planteados se han revisado en la siguiente reunión para ver si realmente redundaban en una mejora del propio proyecto y de la Biblioteca en general.

Una importante mejora de aprendizaje ha sido la emisión en directo (Véase Bcl. Evidencia 17,17b y 17c) y la grabación de las Jornadas formativas realizadas el 28 y 29 de noviembre, que van a estar disponibles para su posterior visualización y consulta en el repositorio UVaDoc de la BUVA. Además dichas Jornadas formativas han sido tuiteadas en directo favoreciendo el aprendizaje y por supuesto su extensión y difusión. (Véase Bcl. Evidencia 16)

**Comentar las conclusiones y logros más relevantes en cuanto a APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD, así como MEJORA E INNOVACIÓN**

Al igual que se comenta en el proyecto anterior podemos decir que para nosotros la propia elaboración del proyecto, su implantación y seguimiento nos ha servido como una lección de aprendizaje y sobre todo nos ha demostrado la importancia de utilizar una metodología común y de trabajar en equipo.

Además el campo del aprendizaje lo reforzaremos con la formación que se va a realizar en esta acción de mejora y que va a ir dirigida, como ya hemos indicado, no solo a la comunidad investigadora sino también a los propios bibliotecarios (formación de formadores).

Nos gustaría incidir en el aspecto creativo que supone la elección de un logo (Véase en el anexo de evidencias la nº 10). La idea de crear un logo ha tenido repercusión en las propias acciones de mejora ya que ha influido en la acción de la Biblioteca en Cifras que ha incorporado un logo propio siguiendo nuestro ejemplo.

También quisiéramos destacar que el poder visualizar la formación realizada el 28 y 29 de noviembre al emitirse por videoconferencia ha sido muy valorado no solo por el personal de los campus de Palencia, Soria y Segovia, sino por los profesores que han podido adecuar sus horarios docentes al de las Jornadas más fácilmente; ha sido una mejora considerable respecto al aprendizaje y se han recibido enhorabuenas y felicitaciones. Y además supone una innovación pues crea un precedente y un ejemplo a seguir.

(Véase Bcl. Evidencia 17, 17b y 17c).



El hecho de que se haya tratado el tema de los sexenios y su casuística y problemática ha sido especialmente oportuno dado que la convocatoria acaba de publicarse. Podemos afirmar que el momento temporal ha sido el idóneo para responder a una necesidad concreta de la comunidad científica.

Como mejora hemos de decir que se ha seguido el modelo de Sevilla pero, a nuestro juicio, éste se ha mejorado y perfeccionado.

## Diagrama GANTT de los hitos del proyecto

Tal y como se refleja en el siguiente Diagrama y como se explica a lo largo de todo el proyecto, la acción de mejora se ha llevado a cabo en el período planificado y conforme a la metodología establecida.

	Hitos	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Estado
Fase 1	Creación del Grupo de Trabajo													✓
Fase 2	Líneas de trabajo y metodología													✓
Fase 3	Inicio de las líneas de trabajo													✓
Fase 4	Desarrollo de las líneas de trabajo													✓
Fase 5	Implementación de la herramienta-aplicación informática													✓
Fase 6	Difusión del nuevo servicio													✓

 Planificación  
 Ejecución



## 10. PROYECTO DE MEJORA 3

<b>Título</b>	La Biblioteca en cifras	
<b>Responsable</b>	Grupo de Trabajo La Biblioteca en Cifras Coordinador: Carmen Sánchez Martínez	
<b>Fecha Fin despliegue</b>	Prevista el 30-12-2013. Finalizada el 30 noviembre 2013	
<b>Criterios EFQM relacionados</b>	<b>Resultados: 8 y 9</b>	<b>Agentes Fac.: 5 y 6</b>
<b>Estado actual: (incluir mes y año)</b>	Finalizada noviembre 2013	

### RESULTADO DESEADO: Describir el resultado o impacto que se quiere alcanzar

#### Propósito ESPERADO con el proyecto

A lo largo de la autoevaluación se puede apreciar que en muchos casos existen datos, pero éstos no han sido recopilados, analizados, ni comparados siendo los criterios de resultados los peor valorados. También se aprecia poca repercusión de la BUva en la sociedad.

A través de este proyecto esperamos:

- 1) Visibilizar datos, demostrando una transparencia en la gestión que genere confianza en los Grupos de interés.
- 2) Añadir valor a la BUva, mostrando datos de efectividades y desarrollo.

#### Por qué es importante para la organización

Por qué los resultados presentados son **capaces de CONVENCER** a otros de que ahora es diferente

Como se indica en el apartado anterior la Biblioteca en Cifras nos proporcionará un mejor conocimiento de nuestra Biblioteca. Al igual que el resto de proyectos, su futuro está asegurado ya que es necesario disponer de información de la BUva si queremos continuar en el camino de la Excelencia y queremos dar un buen servicio a nuestros grupos de interés. Tenemos que disponer de información para conocernos, y tenemos que conocernos para poder dar un servicio de calidad.

- Muestra los resultados y el rendimiento de la BUva, es nuestro escaparate.
- Gran impacto utilizando pocos recursos.
- Facilita a las personas e instituciones un conocimiento más profundo del funcionamiento de la Biblioteca.

#### ¿Cómo se va a medir el éxito?

Como es un proyecto que puede continuar en el futuro, incluyendo fases más complicadas de inclusión y elaboración de datos estadísticos, en este periodo inicial del proyecto podemos definir los siguientes indicadores:

- Difusión de la Biblioteca en Cifras entre la Comunidad Universitaria.
- Velocidad en la carga de información.
- Porcentaje de indicadores definidos, incluidos en la aplicación

Una vez instalada la aplicación hemos considerado que para medir el éxito, además de los anteriormente citados, se incluirán los siguientes indicadores:

- Contabilizando el uso de la aplicación.
- Comprobando el aumento de la aparición de la BUva y sus datos en los medios de comunicación y en

las redes sociales.

Cuando la Biblioteca en Cifras lleve un tiempo de rodaje se tendrá que valorar si realmente la información que nos aporta ayuda a conocer mejor la biblioteca y si nuestros grupos de interés la valoran satisfactoriamente. En caso contrario, habrá que introducir las mejoras correspondientes.

### Objetivos específicos a alcanzar: *(para los indicadores del punto anterior)*

Los objetivos marcados para los indicadores definidos en el apartado anterior son:

- 100% de los indicadores definidos incluidos en la aplicación. (BC Evidencia 1)
- 100% de la Comunidad Universitaria conozca la existencia de la Biblioteca en cifras. (BC Evidencias 2, 3 y 4)
- La obtención de información sea prácticamente inmediata. (BC Evidencia 5)

## RESULTADO ALCANZADO: Describir el resultado o impacto alcanzado

### Propósito ALCANZADO con el proyecto (si es distinto del esperado)

*Hechos que DEMUESTRAN que se ha logrado la MEJORA DESEADA.  
Evidencias de CÓMO se puede demostrar que se ha logrado una mejora en la eficacia o en la eficiencia*

Como se indicaba en el apartado “Propósito esperado en el Proyecto”, mediante la implantación de este proyecto se quería conseguir:

- *Visibilizar datos, demostrando una transparencia en la gestión que genere confianza en los Grupos de interés. Se ha logrado con la implantación del programa la Biblioteca en cifras y su posterior difusión entre la comunidad universitaria para su conocimiento. (BC Evidencia 5)*
- *Añadir valor a la BUVa, mostrando datos de efectividades y desarrollo. Se han definido 25 datos, ampliados posteriormente en otros 15, se han incorporado indicadores nuevos en la aplicación fruto de los cambios que se están produciendo al estar la BUVa inmersa en un proceso de mejora hacia la excelencia (actualización de la Carta de Servicios e implantación de un sistema de reservas de préstamo). Dada la amplitud de la lista se adjuntan como evidencias BC 1 y 5.*

A mayores de los propósitos que se indicaron inicialmente, consideramos que es importante una clara identificación del servicio, para ello:

- Se ha creado un logo para “La Biblioteca en cifras”, facilitándose así la identificación del servicio. Dicho logo incorpora en su composición tipográfica el icono de la BUVa, con lo que el reconocimiento de la Biblioteca va implícito y aumenta el impacto social. (BC Evidencia 6).

### Indicadores utilizados para medir el éxito diferentes de los establecidos en la planificación:

Al igual que en los dos proyectos anteriores, consideramos que los principales indicadores para medir el éxito de lo planificado son los que se indicaron en el apartado “Objetivos específicos a alcanzar”. No obstante existen ciertos indicadores a mayores que hemos tenido en cuenta en el desarrollo del proyecto:

- Para nosotros es de vital importancia la **implicación** del personal en los proyectos, así como la implicación de la Dirección en los mismos (tal y como se indica en el proyecto una de las fortalezas es la implicación de los líderes)  
Porcentaje de asistencia a las reuniones: se ha obtenido un valor del 100% lo cual indica la gran implicación del personal. (se adjuntan como evidencias todas las actas de las reuniones (BC Evidencia 7, 8, 10, 14, 15, 16, 18, 19, 20)
- Cumplimiento en **tiempo** del proyecto: Se ha realizado un seguimiento de las acciones definidas en el proyecto y se ha obtenido un porcentaje del 100% de acciones llevadas a cabo en tiempo.
- Cumplimiento de **objetivos**: se ha cumplido el 100% de los objetivos planteados

### Logros específicos ALCANZADOS en relación a los objetivos planteados

Indicador	Objetivo	Valor obtenido	Conseguido/ No conseguido	Evidencia	Observaciones
% de indicadores definidos incluidos en la aplicación	100%	100%	Conseguido	<p>Dirección web de la aplicación:  <a href="http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.5.bibliotecaencifras/index.html">http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.5.bibliotecaencifras/index.html</a></p> <p>(BC Evidencia 1)</p>	No sólo se implementaron los indicadores establecidos en un principio (25) sino que la lista aumentó (15 más) y están implementados en la aplicación. Los últimos retoques han sido el 3 de octubre de 2013.
% de la comunidad universitaria que conoce la biblioteca en cifras.	100%	100%	Conseguido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico al personal de la BUVA</li> <li>• Nota de prensa</li> <li>• Noticias en la página web de la UVA</li> </ul> <p>(BC Evidencias 2, 3 y 4)</p>	Se han utilizado todos los medios de los que dispone la UVA para la difusión del nuevo servicio llegando así a todos los usuarios y personal trabajador de la UVA. Lanzada la noticia el 18 de noviembre. El conocimiento del servicio de "La Biblioteca en Cifras" se ha visto impulsado al incorporar un logo identificativo, que le aporta una mayor visibilidad.
Tiempo de obtención de la información	Prácticamente inmediata	100%	Conseguido	<p><a href="http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.5.bibliotecaencifras/index.html">http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.5.bibliotecaencifras/index.html</a></p> <p>(BC Evidencia 5)</p>	En el momento en que los datos se introducen en la herramienta están disponibles para su consulta por el usuario.

Haciendo referencia al indicador definido en el apartado anterior, “Porcentaje de objetivos cumplidos” su valor es del 100%, podemos indicar que nuestro proyecto ha alcanzado satisfactoriamente los resultados planteados. Es cierto que mediante estos indicadores valoramos la implantación de la herramienta, pero tendremos que hacer el seguimiento de la propia aplicación y, si es necesario, ir alimentándola con más indicadores.

## ENFOQUE: Describir cómo se plantea y por qué es necesario

### ¿Cuál es el tema o la problemática que se quiere abordar? ¿En qué se fundamenta el proyecto?

A lo largo de la autoevaluación en diferentes puntos se refleja una clara deficiencia en la forma de recopilar y analizar los datos de los que dispone la Biblioteca. Entre las áreas de mejora se menciona: *buscar comparaciones, Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información, Analizar alternativas e implementar opciones que faciliten el análisis de los datos.*

Se busca:

- 1) Generar confianza en los grupos de interés.
- 2) Mostrar los datos, como corresponde a un servicio público.
- 3) Contribuir a un mejor conocimiento de la BUVa.
- 4) Abrir la BUVa a la sociedad.
- 5) Ampliar la información existente en la página web.

Además se ha contemplado que la Buva en Cifras puede ser útil para:

- 6) Tener una herramienta que nos permita analizar datos para establecer posibles mejoras en servicios de la BUVa.

Para la ejecución de este proyecto nos vamos apoyar en una de nuestras fortalezas *La implicación de los líderes con la mejora continua.* Está fortaleza se ha destacado en todos los proyectos, ya que si no existe una implicación por parte de los líderes, los proyectos no podrán llegar a buen puerto.

Al igual que ocurre con la fortaleza anteriormente indicada, si entre las fortalezas de la biblioteca se encuentra *La Profesionalidad y cualificación profesional de los líderes y de las personas de la organización,* unido a *el nivel del uso de las nuevas tecnologías* será más fácil acometer el proyecto

### ¿Cómo se identificó y priorizó?

El proyecto se ha identificado a través de los resultados de la autoevaluación y el conocimiento de las personas de la Biblioteca. Se priorizó según se expone inicialmente en el *Punto 5. Priorización de las oportunidades de mejora.*

### ¿Qué hay planificado hacer? Procesos relevantes que lo apoyan. Relación con las necesidades de los grupos de interés (metodologías/ investigaciones/ técnicas usadas/ benchmarking)

Al igual que en los otros dos proyectos, la metodología seguida ha sido: *Detección del problema, definición acción de mejora, definición de responsables que acometan dicha acción, recogida de información/análisis sobre cómo implantar la acción de mejora, objetivos, ejecución de la acción, seguimiento de la misma (incluyendo mejoras), resultados obtenidos.*

En concreto, en este proyecto se plantea: **creación de un grupo de trabajo** específico para la implantación del proyecto, recoger **información** sobre cómo llevan a cabo otras universidades la recogida de datos (**benchmarking**), **analizar** qué mecanismo se va a utilizar para la recopilación de información/datos, identificación de indicadores y decidir cuáles se van a mostrar al exterior, **implementación** de una **prueba** de la aplicación para detectar posibles errores antes de su **implementación definitiva**, **difusión de la aplicación** entre la comunidad universitaria y la sociedad y finalmente **revisión** última y definitiva.

## ¿Por qué se está haciendo de esta manera?

Como se puede apreciar, a lo largo de los tres proyectos se ha indicado que la metodología a seguir era la misma y que este hecho facilitaba su desarrollo.

Esta es la línea de trabajo que se ha seguido y ha facilitado la visión del proyecto. Indicar que en este proyecto, para la fase relativa a la recogida de información sobre los mecanismos utilizados por otras universidades para la recogida de datos, nos hemos apoyado en el Acuerdo de Colaboración con la Universidad de Cádiz desde 15 de junio de 2012, renovado este año.

## INTEGRACIÓN: Cómo se relaciona e integra con otras actividades; cómo apoya la estrategia

La transparencia en la gestión, recomendable en un servicio público, produce confianza en el usuario; la satisfacción vendrá como consecuencia y ello es uno de nuestros compromisos de calidad. Por ende, el objetivo de la Biblioteca en cifras incide en la mayoría de los servicios de la BUVA.

Como ya se ha explicado a la hora de priorizar (*¿Cómo se identificó y priorizó?*) este proyecto, la Biblioteca en Cifras, tiene un elevado impacto sobre la estrategia de nuestra Biblioteca. Será nuestro escaparate y ello incidirá en la consideración social a la BUVA.

Por lo tanto, los tres proyectos bien sea de forma directa o indirecta se interrelacionan.

## Revisiones del enfoque

Como se puede apreciar las tres revisiones previstas se han ejecutado, cumpliendo lo que estaba planificado. Indicar, que incluso, la última revisión prevista para diciembre de 2013, se ha realizado antes de lo previsto ya que de esta manera nos asegurábamos una correcta implantación del proyecto en fecha.

Fecha: 21/06/2013	Revisión: Decisión de qué indicadores se mostrarán al público en la aplicación. Como ya se ha explicado anteriormente, se han definido 25 datos, ampliados posteriormente en otros 15, se han incorporado indicadores nuevos en la aplicación. (BC Evidencia 7)
Fecha: 27/09/2013	Revisión: Implementación de la Biblioteca en cifras en el curso 2013/2014. Se ha implementado definitivamente el 12 de octubre (BC Evidencia 8)
Fecha: 28/11/2013	Revisión: Comprobación del funcionamiento ok de la aplicación. Análisis del uso desde el 12 de noviembre hasta el 28 de noviembre. (BC Evidencia 9)

## DESPLIEGUE: Describir cómo se va a implantar el proyecto

**PLAN DE IMPLANTACIÓN y cómo va a estructurarse: Cómo se implantará de manera sistemática (hitos clave, departamentos, productos o servicios implicados, responsables y grupos de personas implicados. Metodología a utilizar para asegurar una implantación eficaz en todas las áreas relevantes; pruebas piloto; comunicación continua)**

En tres grandes puntos podemos resumir el presente proyecto:

- 1) Se implantará en el curso académico 2013/2014 la nueva aplicación La Biblioteca en cifras.
- 2) Se difundirá la existencia de esta aplicación por correo interno a la Comunidad Universitaria y a la sociedad vía medios de comunicación y redes sociales.
- 3) Tras la revisión de noviembre en la que se comprobará el perfecto funcionamiento se considerará concluida la acción de mejora.

Se ha tenido en cuenta:

- **Plazos.** Figuran en la tabla.
- **Personas:** Creación de un Grupo de Trabajo formado por cinco personas, inicialmente 6, pero se redujo su número puesto que uno de los miembros dejó su trabajo en la Universidad de Valladolid y no se consideró necesario incorporar a otra persona.
- **Recursos económicos** utilizados no han sido preciso, pues una de sus ventajas era el coste cero.

## Acciones concretas a realizar; responsables y plazos de tiempo

QUÉ hay que hacer	QUIÉN	CÓMO (métodos, técnicas, recursos)	PARA CUÁNDO
Creación Grupo de Trabajo	Dirección de la Biblioteca	Reunión El grupo se constituyó con los líderes de los Grupos de Mejora que tenían indicadores	Se crea un grupo para trabajar con indicadores que más adelante, en junio, se encargó de esta acción 22/01/2013 (BC Evidencia 10)
Benchmarking con la Universidad de Cádiz	Dirección de la Biblioteca	Contactos con otras bibliotecas (mails, teléfono) Constatando que la Biblioteca de la UCA tenía un programa que reunían las características que buscábamos, entramos en contacto con ellos y nos lo facilitaron. Está estudiándose por nuestro informático	Se inician los primeros contactos a nivel general y se establece un acuerdo de benchmarking con Cádiz que más adelante, junio, daría lugar a la cesión de esta universidad de su programa para la Buva en Cifras 01/02/2013 (BC Evidencia 11)
Identificar y decidir qué indicadores van a mostrarse	Grupo específico	e-mails internos y reunión	21/06/2013 (BC Evidencia 7)
Implementación prueba	Grupo	Reunión	20/06/2013 (BC Evidencia 7) Como se puede apreciar realmente, primero implementamos la herramienta y una vez aprobada su implementación se identificaron y definieron los indicadores.
Implementación definitiva	Paloma López de Letona e informáticos (Javier Redondo y Gustavo Perosillo)	Página web de la BUVa Según los resultados obtenidos en la prueba se procederá a la implantación definitiva de la herramienta	Inicio curso 2013/2014 (BC Evidencia 13)
Difusión	Directora BUVa (Mercedes Arranz) y Vicerrector de Investigación (José Manuel López Rodríguez)	e-mail y redes sociales para la Comunidad Universitaria BUVa y mass media y redes sociales para la sociedad y los distintos grupos de interés.	Octubre 2013 (BC Evidencias 2,3, y 4)
Revisión	Grupo	e-mails internos	28/11/2013(BC Evidencia 9)

### Revisiones del despliegue

Las celdas que aparecen en gris son las que se indicaron en el proyecto inicial, las cuales como se puede apreciar se han cumplido. Como ya se ha indicado anteriormente la última revisión se adelantó de diciembre a noviembre para asegurarnos el funcionamiento de la aplicación en la fecha de finalización del proyecto. Se

puede apreciar que se han realizado más revisiones de las previstas, permitiéndonos un mejor seguimiento de la mejora y la implantación de mejoras en el mismo. Dichas mejoras se explican en el apartado “Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de aprendizaje y creatividad previstas. Indicar fechas”

Fecha: 20/06/2013	Revisión: Selección de los años en los que se hará la carga de valores y creación de un glosario que ayude a la comprensión de los términos empleados. (BC Evidencia 17)
Fecha: 29/07/2013	Revisión: Necesidad de crear una página de inicio para explicar el servicio y organizar la información ofrecida. (BC Evidencia 15)
Fecha: 16/09/2013	Revisión: Necesidad de crear un logo que identifique el servicio. (BC Evidencia 16)
Fecha: 27/09/2013	Revisión: Últimos retoques antes de implementar. (BC Evidencia 8)
Fecha: 28/11/2013	Revisión: Comprobación de correcto funcionamiento. (BC Evidencia 9)

### Comentario sobre la realización del despliegue (apuntar los hitos más significativos o relevantes)

Hay dos hechos importantes que deberemos señalar, en primer lugar el cambio de orientación en los datos que se ofrecerán en la Biblioteca en Cifras que supuso un replanteamiento del trabajo realizado hasta el momento y servirá para ofrecer una información más clara y útil a nuestros usuarios.

En segundo lugar señalaremos el cambio de la web de la Universidad de Valladolid, y por consiguiente en la web de la BUVA, que ha supuesto una vía mucho más efectiva de comunicación a la comunidad universitaria de la implantación de este nuevo servicio.

### EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR: Describir cómo se va a medir el avance

**EVALUAR Y REVISAR: Describir las acciones periódicas planificadas para comprobar / controlar la implantación eficaz y eficiente. Cómo se revisará el avance hacia la consecución de los resultados establecidos.**

La forma de llevar a cabo la evaluación y revisión será común para los tres proyectos, aunque evidentemente los resultados de las reuniones serán distintos.

- Se realizarán reuniones de seguimiento periódicas del Grupo de Trabajo en las que se expondrán y revisarán los avances realizados de cada una de las tareas planificadas.
- Se dejará constancia de todo ello en el acta que se levantará en cada una de las reuniones donde se hará constar, conforme al documento normalizado de la BUVA, además del nombre del Grupo de Trabajo, asistentes y datos de la siguiente convocatoria de reunión, los acuerdos tomados, el desarrollo de los temas tratados así como el plan de acción.

Se archivarán todos los documentos que se generen.

**Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de evaluación y revisión planificadas. Indicar fechas de las acciones y las conclusiones más relevantes alcanzadas**

La evaluación y revisión del proyecto se ha llevado a cabo mediante las revisiones del despliegue. Mediante dichas revisiones se ha comprobado la eficacia del sistema de trabajo establecido y nos ha ayudado a ver si, en algún momento, el proyecto se estaba desviando de lo planificado inicialmente, para poder tomar las medidas oportunas para su ejecución final.

Fruto de estas revisiones han sido diversas las mejoras que se han incluido en el proyecto, como se indican más adelante en los puntos “Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de aprendizaje y creatividad previstas. Indicar fechas” y en “Comentar las conclusiones y logros más relevantes en cuanto a APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD, así como MEJORA E INNOVACIÓN”

No ha habido revisiones de las acciones de evaluación y revisión planificada puesto que se ha

comprobado la eficacia del sistema de trabajo establecido.

**Aprendizaje y Creatividad: Indicar las actividades planificadas para asegurar el aprendizaje y la creatividad en la organización: identificar mejoras, analizarlas, sacar conclusiones, decidir acciones correctoras**

Al igual que ocurre con la evaluación y revisión, la siguiente forma de proceder será común para los tres proyectos presentados:

En cada una de las reuniones de seguimiento celebradas, tras la exposición de los avances en las acciones realizadas, se establecerá un intercambio de opiniones, aportación de nuevas ideas y toma de decisiones para la aplicación de acciones correctoras con el fin de corregir las posibles desviaciones respecto a la definición del proyecto y/o acciones de mejora con el fin de mejorar el proyecto.

**Comentar las revisiones, si han existido, a las acciones de aprendizaje y creatividad previstas. Indicar fechas**

En la tabla se exponen las mejoras llevadas a cabo en el proyecto. Se ha llevado a cabo el seguimiento de estas mejoras en los posteriores seguimientos.

Fecha	Acción	Justificación
20/06/13	Ampliación del listado de inicial de datos al comprobar que se necesitaba incluir más información útil para el usuario.	Con la lista inicial de indicadores se veía que había información pertinente que no se estaba recogiendo por lo que se decidió incrementar el número de indicadores iniciales. (BC Evidencia 7)
15/09/13	Necesidad de la creación de un logo que identifique al servicio	El logo identificará de una forma más clara al servicio lo que facilitará su localización más fácilmente al usuario. (BC Evidencia 18)
20/06/13	Diseño de una página con ayuda sobre el manejo de la herramienta y glosario de términos	Hará más accesible y comprensible la herramienta. (BC Evidencia 7)
Primavera 2013	Parametrización de esta herramienta para adaptarla a la Biblioteca de la Universidad de Valladolid	Necesidad de adaptar la herramienta facilitada por Cádiz a las necesidades de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid.
Noviembre 2013	Revisión de todos los textos que aparecen en la Biblioteca en Cifras por la Comisión de Estilo de la BUVA	Con la creación de la nueva web de la BUVA se crea un Grupo de Estilo para que todos los textos que aparecen en esta página estén revisados, siendo los textos que aparecen en la BUVA en Cifras los primeros en ser revisados.

No se han llevado a cabo revisiones a las acciones de aprendizaje y creatividad previstas.

**Comentar las conclusiones y logros más relevantes en cuanto a APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD, así como MEJORA E INNOVACIÓN**



En cuanto a aprendizaje para nosotros la propia elaboración del proyecto, su implantación y seguimiento nos ha servido como una gran acción de aprendizaje.

El intercambio de opiniones y aportación de nuevas ideas ha sido una experiencia enriquecedora tanto para los miembros del grupo de trabajo como para mejorar los resultados de la acción, la implicación del grupo ha sido muy alta y la toma de decisiones conjunta ha contribuido a que el proyecto final tenga una serie de mejoras que contribuirán a ofrecer un mejor servicio al usuario final.

Dentro de las mejoras establecidas están:

- Ampliación del listado de inicial de datos al comprobar que se necesitaba incluir más información útil para el usuario. Sobre estos datos hay que indicar que de algunos de ellos en una primera fase no se podrá ofrecer información, si bien se han tomado las decisiones pertinentes para que en la carga de datos de años sucesivos, estos ítems puedan aportar información. (BC Evidencia 1)
- Creación de un logo que identifique al servicio, motivada esta idea al ver que ya se había llevado a cabo por el grupo de la Biblioteca con la Investigación y parecernos una ayuda a la hora de identificar al servicio. (BC Evidencia 6)
- Diseño de una página con ayuda sobre el manejo de la herramienta y glosario de términos, esto constituye una innovación con respecto a la herramienta utilizada por la Universidad de Cádiz, con quien se ha hecho el benchmarking, que hará más accesible y comprensible la herramienta la BUVa en Cifras. (BC Evidencia 17)
- Constituye una mejora también la parametrización de esta herramienta para adaptarla a la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, llevada a cabo por el servicio de informática de la BUVa.
- Otra de las mejoras que nos parece interesante señalar es la revisión de todos los textos que aparecen en la Biblioteca en Cifras por la Comisión de Estilo de la BUVa, grupo formado a partir de la creación de esta herramienta y que se encargará de revisar todos los textos que aparezcan en la web de la Biblioteca.

## Diagrama GANTT de los hitos del proyecto

	Hitos	J	J	A	S	O	N	D	Estado
Fase 1	Creación Grupo de Trabajo	█							✓
Fase 2	Benchmarking	█							✓
Fase 3	Estudio de indicadores que mostrar	█							✓
Fase 4	Implementación Prueba		█	█					✓
Fase 5	Implementación definitiva				█				✓
Fase 6	Implementación y difusión social					█			✓
Fase 7	Comprobación uso y seguimiento ventajas						█		✓

█ Planificación  
█ Ejecución

Como se puede apreciar en la tabla el proyecto ha seguido las fases planificadas