

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

MEMORIA CONCEPTUAL EFQM 2015



ÍNDICE

1. <u>INFORMACIÓN CLAVE</u>	
1.1. Hechos y datos	3
1.2. Hitos históricos clave, ruta hacia la excelencia y reconocimientos	4
1.3. Retos y estrategia	4
1.4. Mercados, servicios y clientes	5
1.5. Cadena de valor (procesos operativos, partners y proveedores)	6
1.6. Estructura de gestión y actividades directivas	7
2. <u>AGENTES FACILITADORES</u>	
2.1. Criterio 1. Liderazgo	10
2.2. Criterio 2. Estrategia	13
2.3. Criterio 3. Personas	16
2.4. Criterio 4. Alianzas y recursos	19
2.5. Criterio 5. Procesos, productos y servicios	22
3. <u>RESULTADOS</u>	
3.1. Criterio 6. Resultados en los clientes	26
3.2. Criterio 7. Resultados en las personas	31
3.3. Criterio 8. Resultados en la sociedad	34
3.4. Criterio 9. Resultados clave	37
4. <u>MAPA DE RELACIONES</u>	41
5. <u>ANEXOS</u>	43
6. <u>GLOSARIO</u>	64

1

INFORMACIÓN CLAVE



HECHOS Y DATOS

Nombre y ubicación de la sede principal

Biblioteca Universitaria de Valladolid. Sede principal: c/ Chancillería nº 6, 47003, Valladolid.

Dirección web: <http://biblioteca.uva.es/>

Estructura de la Biblioteca

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid (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.

Márgenes de actuación. Estructura de gestión

Al frente de la Biblioteca está la Dirección, con la colaboración de tres Asesores Técnicos, un Consejo de Dirección y la supervisión de una Comisión General de Biblioteca. Las Bibliotecas de Centro/Área/Campus tienen una Comisión. La responsabilidad de cada centro y servicio bibliotecario recae sobre la persona que ostenta la Dirección. Se incluye el organigrama de la BUVa ([Anexo 1. Organigrama de la BUVa](#)) y la información relativa a los puntos de servicio y detalles sobre los servicios centralizados ([Anexo 2. Estructura de la UVa](#)).

Sector de actividad: Sector público

Misión de la Biblioteca:

La 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. Fuente: [Reglamento de la Biblioteca Universitaria \(Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de mayo de 2013. Publicado en el BOCyL el 10 de junio de 2013\)](#) ([Anexo 3. Reglamento de la Biblioteca](#))

Es competencia de la Biblioteca conservar y gestionar los diferentes recursos de información, con independencia de la asignación presupuestaria y del procedimiento a través del cual hayan sido adquiridos. La Biblioteca tiene definida su imagen corporativa dentro del marco del Manual de Imagen Corporativa de la UVa. Tanto su imagen como su estrategia responden a la de dicha institución. En coherencia con sus objetivos estratégicos, la BUVa estableció su misión y visión, cuyas últimas versiones se corresponden a cambios realizados en el Plan Estratégico (PE) 2014-2018. La misión, visión y valores de la BUVa aparecen y se comunican en el PE, en la Carta de Servicios, en los Fundamentos de gestión de calidad de la BUVa.

Inversores principales. Parámetros económicos clave

La BUVa posee una asignación presupuestaria propia dentro del presupuesto de la Universidad. La biblioteca lo gestiona de forma autónoma como Unidad de Gasto. Su presupuesto se ha incrementado sustancialmente en el año 2015. ([Figura 9.2. Presupuesto de la UVa y BUVa.](#)) Las cifras de inversiones y gastos muestran un aumento en publicaciones en formato electrónico ([9a4](#) Tasa de suscripción revistas-e por PDI. [9a5](#) Tasa de monografías-e por usuario potencial. [9b14](#): Tasa de gasto en monografías-e).

La planificación económica y financiera de la BUVa responde a corto plazo a los objetivos anuales, y se adecua a los objetivos a largo plazo a través de los ejes y proyectos estratégicos. Existen y se aplican criterios objetivos en el reparto de los presupuestos entre las bibliotecas de centros (p. ej., número de alumnos por titulaciones, valor medio de los libros, número de créditos, etc.) La cifra más relevante ha sido el presupuesto asignado por la Universidad para la Biblioteca, que ascendió a 2.203.570 € en el año 2015, con un incremento de un 3,03% con respecto al año 2014.

Año	Presupuesto UVa	Diferencia	%	Presupuesto BUVa	Diferencia	%
2012	183.811.664	-11.876.202	-6,06	2.132.460	-17.495	-0,81
2013	180.833.085	-2.978.579	-1,62	2.124.561	-7.899	-0,37
2014	178.489.197	-2.343.888	-1,29	2.138.703	14.142	0,66
2015	182.645.586	4.156.389	2,32	2.203.570	64.867	3,03

Figura. 9.2 Presupuesto de la UVa y de la BUVa 2012-2015

Empleados. Centros de trabajo y ubicación

El total de empleados es de 128 (diciembre de 2014). La composición de la plantilla y la ubicación de las personas se indican en la Composición de la plantilla ([Anexo 4. Composición y distribución de la plantilla. 2014](#)). Tipos de empleados: 4 Facultativos (Grupo A1); 36 Ayudantes (Grupo A2); 76 Técnicos especialistas. Grupo III); 13 Administrativos (Grupo C2).

Ámbito geográfico

La Biblioteca cubre todo el territorio que compone la comunidad universitaria: Campus de Valladolid, Palencia, Segovia y Soria.

HITOS HISTÓRICOS CLAVE, RUTA HACIA LA EXCELENCIA Y RECONOCIMIENTOS

Hitos clave en EFQM y reconocimientos

El Equipo de Gobierno de la UVa, a través del Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, decidió que la Biblioteca iniciara un proceso de excelencia basado en el modelo EFQM, asociado a la convocatoria de ANECA, en el año 2004. En el año 2011 se retoma después de haberse abandonado en 2006, debido a cambios en las políticas del equipo rectoral. Los hitos más importantes están recopilados en la [Figura 1.1. \(Hitos clave en EFQM y reconocimientos\)](#)

RETOS Y ESTRATEGIA

Los retos y estrategia quedan de manifiesto en la [Visión de la Biblioteca](#):

La integración de la Biblioteca Universitaria como agente y servicio clave en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y en los retos del Espacio Europeo de Investigación (EEI). Para ello se gestionan y organizan: 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. La biblioteca dispone de una Carta de Servicios (incluida en la página Web de la BUVa ([Anexo 5. Carta de Servicios](#)), es una herramienta estratégica de trabajo, donde se reflejan los compromisos de calidad y mejora continua que se han establecido como principios de actuación en las actividades y servicios. Al contar con múltiples puntos de servicio, se ha creado un Grupo de Excelencia integrado por una persona de cada punto de servicio y por los bibliotecarios de Servicios centrales, también se han constituido Grupos de Mejora para estudiar y llevar a cabo nuevos proyectos (la biblioteca cuenta con un total de 27 Grupos de Mejora vigentes: 5 Grupos de mejora con otras bibliotecas, 1 Grupo transversal de la UVa en el que participa la BUVa, 9 Grupos de Excelencia EFQM y otros 12 Grupos de Mejora de nuevos proyectos).

HITOS CLAVE EN EFQM Y RECONOCIMIENTOS	
2004	1ª puesta en marcha del camino hacia la excelencia: autoevaluación en enero. Evaluación externa en septiembre. Plan Estratégico 2005-2008. Se abandona el proyecto en el año 2006.
2011	2ª puesta en marcha del camino hacia la excelencia: cursos de formación. Constitución del Grupo Excelencia EFQM y análisis y diagnóstico. Elaboración del 1º Plan de Mejora.
2012	Ejecución y seguimiento del 1º Plan de Mejora. Elaboración, ejecución y seguimiento del 2º Plan de Mejora. Curso de formación en EFQM.
2013	Autoevaluación, homologación por Licenciario externo. Realización de tres acciones de Mejora para sello 200+. Obtención sello. Bureau Veritas. Curso de formación en EFQM.
2014	Plan Estratégico 2014-2018 aprobado por Consejo de Gobierno de la UVa. Plan Operativo 2014. Curso de formación en EFQM.

[Figura 1.1](#) Hitos clave en EFQM y reconocimientos

Análisis estratégico externo e interno

La BUVa establece un Plan Estratégico quinquenal. Las orientaciones del Plan estratégico 2014-2018 ([Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018](#)) y los ejes estratégicos, están alineados con los de la UVa, al igual que los objetivos estratégicos y los operacionales. El alcance de los factores clave está relacionado con los grupos de interés principal. El PE 2014-2018 consta de cinco ejes estratégicos orientados a los factores clave para el cumplimiento de la misión de la Biblioteca Universitaria y el progreso hacia su visión.

Análisis externo. La BUVa cuenta con mecanismos de captación de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés (Documento de Grupos de Interés y Procedimiento: encuestas de satisfacción, grupos focales...) y de las características del entorno (documentación de la institución, de redes, de bibliotecas acreditadas...) y se anticipa al impacto de los cambios que se puedan producir y que puedan afectarle de alguna forma, incluyendo los cambios económicos, políticos y legales.

Análisis interno. La BUVa revisa el amplio conjunto de indicadores que ha diseñado, efectúa mediciones sistemáticas y analiza los resultados del rendimiento de sus procesos y actividades, identificando así sus capacidades y potencial presentes y futuros. La gestión se controla a través de un Cuadro de Mando Integral (CMI) ([Anexo 7. Cuadro de Mando Integral](#)). El análisis del conjunto de dichos indicadores y resultados con las referencias externas, partners, tecnologías, etc. se utiliza en la planificación y en la toma de decisiones.

Análisis DAFO. Como parte del proceso del Plan Estratégico, la BUVa realizó un análisis DAFO que llevó a la identificación de las oportunidades y amenazas más importantes. ([Anexo 8. Análisis DAFO de la BUVa, 2014](#))

Estrategia principal y Objetivos Clave

Aparte de la información de desarrollo propio ([2a](#), [2b](#)), la BUVa utiliza como input para el desarrollo de su Plan estratégico el Plan Estratégico de la UVa, el Plan Estratégico de REBIUN, el Plan Estratégico de las Bibliotecas Españolas con sello EFQM y otras informaciones que proceden de las entidades asociadas. Los propósitos esenciales de los ejes estratégicos correspondientes al PE 2014-2018 de la BUVa se resumen en:

- Eje estratégico 1. Aprendizaje y Docencia: Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes y otros usuarios.
- Eje estratégico 2. Mejora Científica y Transferencia del Conocimiento: Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos informativos, de manera satisfactoria, que posibiliten la creación y difusión de la ciencia en la UVa
- Eje estratégico 3. Personas y organización: Establecer una estructura organizativa que desarrolle el perfil del bibliotecario temático y que facilite el despliegue de habilidades personales a través de los Grupos de Mejora y en consonancia con las nuevas necesidades del servicio.
- Eje estratégico 4. Calidad: Difundir y promover procesos de evaluación que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la BUVa en el contexto interno y externo de la Universidad.
- Eje estratégico 5. Alianzas, cooperación y sociedad: Impulsar la presencia de la BUVa en los diferentes foros nacionales y extranjeros, así como en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación que hagan seguir avanzando a la biblioteca.

Consideramos Factores Claves de Éxito los elementos esenciales que debe considerar la BUVa para lograr su misión e implantar con éxito sus ejes estratégicos, lo cual le permitirá progresar hacia su visión.

Muchas de las características son propias de su naturaleza y estructura potenciadas en las estrategias, otras son parte de los planes en que se despliegan sus cinco ejes estratégicos.

Figura 1.2. (Factores Clave de Éxito)

Mapa de procesos

La BUVa posee un **Sistema Integrado de Gestión de procesos (SIG)**. El SIG cuenta con un conjunto documental y operativo que incluye lo siguiente: CMI, Mapa de procesos (**Anexo 9. Mapa de Procesos**), Manual de Calidad, Procedimientos, Indicadores, Manuales operativos e Instrucciones técnicas.

MERCADOS, SERVICIOS Y CLIENTES

Los principales grupos de clientes de la BUVa son los usuarios de sus servicios (**Anexo 10. Grupos de clientes de la BUVa**) definidos en el Artículo 36 del Reglamento de la BUVa. Los compromisos sobre la prestación de los servicios más relevantes están recogidos en su Carta de Servicios. (**Anexo 5. Carta de Servicios**)

Actividades y servicios. La BUVa ofrece servicios relacionados con el acceso y la difusión de todos los recursos de información a sus grupos de clientes. La Biblioteca de la UVa comunica y facilita 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.

Servicios que ofrece la Biblioteca:

- **Información y búsquedas generales y especializadas.** Constituyen el núcleo central del servicio prestado en cada centro bibliotecario de la UVa.
- **Espacios de estudio y trabajo para utilizar** los diferentes recursos de información, así como la infraestructura necesaria. Acceso a los recursos y servicios electrónicos de la Biblioteca facilitados por la existencia de Red inalámbrica (Wifi / EDUROAM) en todas las bibliotecas del sistema.
- **Biblioteca electrónica.** El acceso a los recursos electrónicos está restringido a la comunidad universitaria. Se puede acceder directamente desde la Red UVa (por terminal o por WIFI) o desde otros lugares fuera de esta red, buscando el recurso en el

FACTORES CLAVE DEL ÉXITO	EFQM Criterios Subcriterios	PE Eje 1	PE Eje 2	PE Eje 3	PE Eje 4	PE Eje 5
Actuar de forma proactiva en la oferta de servicios a los grupos de interés.	5c, 6b	X	X			
Contar con tecnologías de última generación. Innovación tecnológica.	4d, 4e, 6, 8, 9	X	X		X	
Implantar aplicaciones de fácil manejo y acceso abierto. Formación de usuarios.	4e, 5e, 6, 7, 8	X	X		X	
Contar con fondos bibliográficos para la docencia y la investigación y BBDD en continua renovación.	4d, 4e, 6b, 9a	X	X			X
Diseñar y ofrecer servicios de excelencia de manera proactiva, en línea con las necesidades y expectativas de los usuarios y con responsabilidad social.	2a, 5b, 5c, 6a 6b	X	X		X	X
Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación de nuestros usuarios.	1e, 4c, 5d, 9b	X	X			
Mantener y potenciar las alianzas y mecanismos de cooperación nacionales e internacionales. (Anexo 11. Convenios, Consorcios y Redes de la Biblioteca)	1c, 4a					X
Contar con sistemas de gestión de procesos y mecanismos de gestión de la excelencia. (Anexo 7. Cuadro de Mando Integral)	1b, 5a				X	
Mantener y gestionar un presupuesto acorde con las necesidades del servicio.	4b, 9a	X	X	X	X	X
Gestionar los habilidades, competencias, conocimientos y cultura en valores del personal de la BUVa	1a, 1d, 3, 7	X	X	X	X	X

Figura 1.2. Factores de éxito en relación ejes estratégicos del PE y los criterios EFQM

catálogo ALMENA de la biblioteca (<http://almena.uva.es/search>) y pulsando el enlace correspondiente una vez introducida la clave de acceso de cada usuario.

- Préstamo de documentos. Domiciliario, en el que se incluye el material bibliográfico y documental disponible, por un tiempo limitado y fuera del ámbito de la Biblioteca. Intercampus que permite disponer de los fondos ubicados en cualquier campus de la UVa. Interbibliotecario de fondos propios y ajenos. Los usuarios de la BUVA pueden obtener gratuitamente documentos que no se encuentren en la misma.
- Préstamo de dispositivos. Otra modalidad del Préstamo, ya sea de portátiles o de lectores de documentos electrónicos.
- Gestión de peticiones de compra de material bibliográfico y disponibilidad de la bibliografía recomendada para el desarrollo de la docencia. Garantiza el incremento y la pertinencia de la colección teniendo en cuenta las demandas de los usuarios (desideratas).
- Edición y comunicación de productos informativos. Difusión Selectiva de la Información (DSI), Boletines Digitales, etc.
- Cursos de formación (presenciales y en línea, apoyados en la tecnología Moodle) sobre recursos bibliográficos y servicios. Formación de Doctorandos, implementado en el año 2014
- Reproducción de documentos. En todos los puntos de servicio de la BUVA hay medios mecánicos que posibilitan la reproducción de los fondos de la BUVA, respetando siempre la norma legal vigente.
- Información sobre novedades bibliográficas. Información a los usuarios sobre los nuevos documentos ingresados en el catálogo.
- Actividades de impacto en la sociedad. Exposiciones, clubs de lectura, jornadas de puertas abiertas...
- Biblioteca 2.0. (se ha extendido a las bibliotecas del servicio paulatinamente) interacción con los usuarios, la BUVA en redes sociales, en canales de noticias y en los medios de comunicación.
- Visibilidad de la producción científica de la Uva (creado en el 2009 y desarrollado a partir del 2011). Repositorio Institucional UvaDoc, Rankings, etc.
- La Biblioteca con la Investigación (creación en 2013). Asesorar al PDI de la UVa en la tramitación de solicitudes de sexenios y otros reconocimientos de su actividad docente e investigadora. Analizar anualmente la producción científica de la UVa en SCOPUS y WoS y su posicionamiento en los principales rankings nacionales e internacionales

SERVICIOS TRADICIONALES	NUEVOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO
Información y búsquedas generales y especializadas	Visibilidad de producción científica en UvaDoc (2011 -)
Espacios de estudio y trabajo disponibles	Desarrollo de la Biblioteca 2.0
Biblioteca electrónica	Servicio a Investigadores: La Biblioteca con la Investigación (Bci) (2013)
Préstamo de documentos	Sesiones de Formación organizadas por el Bci (2013)
Préstamo de dispositivos	Formación en los Estudios de Grado- reconocimiento de crédito (2013)
Gestión de peticiones de adquisición bibliográfica	Nuevo portal web de la Biblioteca Universitaria (2013)
Difusión Selectiva de la Información	Participación a través de la Web: Buzón de sugerencias, Síguenos, Vive la Biblioteca
Sesiones de formación	Biblioteca en el móvil (2014)
Reproducción de documentos	Formación destinada a Doctorandos (2014)
Actividades de Impacto en la Sociedad	Revistas de la UVa a texto completo en UvaDoc (2014)
	Biblioteca electrónica: Ebsco Discovery (2014)
	Bibliotecario Temático (2014)

Figura 1.3. Nuevos Servicios de valor añadido

CADENA DE VALOR (PROCESOS OPERATIVOS, PARTNERS Y PROVEEDORES)

Cadena de valor

La secuencia de la cadena de valor se inicia en el proceso de Identificación de necesidades de información (Cr.1) y termina con el proceso de Difusión de la información y medición/análisis [Figura 1.4.](#) (Procesos Clave de cadena de valor), Mapa de Procesos ([Anexo 9. Mapa de Procesos](#)) e inventario de procesos ([Anexo 12. Inventario de Procesos](#)).

La Biblioteca de la UVa dispone de medios para anticiparse e identificar nuevos servicios, así como para mejorar los ya existentes, basándose en la recogida y análisis de varios tipos de información: procedente de los usuarios (percepción, quejas, sugerencias, desideratas, etc.) ([2a](#),

[5e](#), [6a](#)); información interna (evaluación sistemática de resultados en los procesos, sugerencias de personal, auditorías, autoevaluaciones, equipos de trabajo) ([3c](#), [5a](#)); análisis de las tecnologías emergentes y su posible impacto en los servicios ([4c](#), [4e](#)), y

	PROCESOS CLAVE	Propietarios/ Responsables	Procedimiento
C1	Identificación necesidades de información	Todos Bibliotecarios A1/A2 y todo el personal	P-00 y Grupos de Interés
C2	Selección de los recursos de información	Todos Bibliotecarios A1/A2	P-20
C3	Adquisición de los recursos de información	Dirección, T. Asesor. Adq.	P-21
C4	Tratamiento/organización de recursos de información	Todos Bibliotecarios A1/A2	P-22
C5	Creación de servicios y productos con valor añadido	Todo el personal BUVA	P-25
C6	Difusión de la información	Todo el personal BUVA	P-25
C7	Medición y análisis	Dirección y todos los líderes	Indicadores CMI

Figura 1.4. Procesos clave de la cadena de valor

comparación de resultados de procesos clave con otras bibliotecas universitarias españolas (REBIUN) y con las Bibliotecas del Grupo "Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia. (2b, 4a).

Aplicaciones y gestión de los principales recursos tecnológicos

La BUVA es una organización en innovación tecnológica constante. Utiliza la tecnología como medio para gestionar sus recursos para ofrecer productos y servicios adaptados a las necesidades de sus usuarios e implementa las medidas necesarias para la mejora. Las tecnologías utilizadas para cada uso se relacionan en el [Anexo 13. Tecnologías de la BUVA](#)

En el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (STIC) de la UVA hay dos personas dedicadas íntegramente a la BUVA: un analista y un programador. Además, en cada centro hay un operador que atiende las necesidades de cada biblioteca. El despliegue de los recursos tecnológicos se materializa de la siguiente manera:

- Todas las unidades de la BUVA cuentan con medios tecnológicos adecuados y terminales suficientes para todo su personal.
- La innovación tecnológica y de gestión se ha aplicado en los últimos años a todos los servicios: Información y referencia, Consulta, Préstamo, Biblioteca digital, Campus virtual inalámbrico, Reproducción, Adquisición de documentos, etc.
- El acceso a los recursos electrónicos (libros, revistas y bases de datos) está restringido a la comunidad universitaria. Se puede acceder directamente desde la Red UVA (por terminal o por WIFI) o desde fuera de esta red, con claves de acceso.
- Los programas del STIC cuentan con una planificación y seguimiento propios.

Partners y proveedores clave

La BUVA establece acuerdos de colaboración tanto con entidades privadas como públicas para mejorar y optimizar los procesos y recursos, así como el servicio de gestión, con el fin de cubrir las necesidades y expectativas de nuestros usuarios principales. Muchos de estos acuerdos suponen el desarrollo de nuevos proyectos e iniciativas continuados en el tiempo con sus asociados. ([Anexo 11. Convenios, Consorcios y Redes de la Biblioteca](#)) También colabora con grupos de investigación de la UVA para la puesta en marcha de productos y servicios y con otros Vicerrectorados y Servicios en diferentes actividades, por ejemplo, Jornadas de recepción del estudiante, la Escuela de Doctorado...

La BUVA es miembro y participa de forma activa en 11 proyectos cooperativos/redes: 2 internacionales, 8 nacionales y 1 autonómico. A nivel internacional: EUROPE DIRECT (abarca toda la Unión Europea y está formada por centros de información y comunicación) y es miembro 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), Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia (Cádiz, Canarias, Castilla la Mancha y Europea de Madrid). A nivel autonómico BUCLE (Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León).

Además está implicada y participa 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, WILEY, SCIFINDER, IEEE...

Todos los procesos están documentados, se encuentran disponibles en la Intranet y son accesibles, a través de claves, a todo el personal de la BUVA.

ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS

La estructura de la BUVA consta de servicios centralizados y servicios a usuarios distribuidos en centros.

El esquema de liderazgo a distintos niveles [Figura 1.5. \(Esquema de liderazgo de BUVA\)](#) refuerza el desarrollo de un estilo de liderazgo abierto y compartido, que se hace extensivo a la UVA, a través de la colaboración con otras unidades de la Universidad y con otras entidades: el Equipo Directivo (representante en el Consejo Directivo de BUCLE. representante en REBIUN e IMPACT), el Técnico Asesor responsable de SIGB y normalización (Grupo Español de Usuarios de Innovative (GEUIN). La Directora de la Biblioteca Histórica de Santa Cruz (Grupo de Trabajo Patrimonio bibliográfico de REBIUN) Jefe de Sección (representante en DIALNET) Directora del Centro de Documentación Europea (Representante de CDEs de España y de EUROPE DIRECT), Directora de la Biblioteca de Arquitectura (representante en el Grupo ABBAD), Directora de la Biblioteca Campus Miguel Delibes (representante en Red DOCUMAT).

La propia estructura organizativa de la Biblioteca refuerza el liderazgo abierto y fundamentado en la colaboración dentro de la UVA. El liderazgo en valores se hace extensivo a todos los usuarios del servicio (se evalúa en valor afectivo). La extensión del servicio de la

BUVa a los ciudadanos refuerza la vertiente social de la institución y la vocación de sus líderes y empleados por una labor con proyección social. La eficacia de los aspectos del liderazgo que crean cultura se evalúa tanto en encuestas a usuarios (5e, 6a), como en la encuesta interna de clima laboral (3a, 7a). En la encuesta de clima laboral hay 18 preguntas directamente relacionadas con el liderazgo.

Los niveles de liderazgo son explícitos. Hay indicadores para su seguimiento y revisión (CMI). Se comunica a todos los agentes implicados (Anexo 14. Plan de Comunicación). Los líderes son los impulsores de las estrategias y el liderazgo está reflejado en el despliegue del Plan Estratégico. Hay reuniones periódicas en los diferentes niveles de liderazgo (actas en la Intranet accesibles para todo el personal BUVa).

Valores y principios éticos

Los valores expresados en la Carta de Servicios (Anexo 5. Carta de Servicios) por los que se rige la BUVa son, como se ha mencionado anteriormente: calidad, visibilidad, accesibilidad, comunicación, acceso abierto, profesionalidad, aprendizaje, investigación, personas y organización, alianzas, cooperación y sociedad. (Anexo 15. Valores por los que se rige la BUVa)

Los principios éticos, y los valores, incluidos en el Código Ético de la BUVa. (Anexo 16. Código ético de la BUVa), se manifiestan en el desarrollo de pautas de conducta, y en acuerdos y planteamiento de prioridades y proyectos para ofrecer a los usuarios los servicios más idóneos.

Mecanismos de revisión de la estrategia y de la gestión del desempeño

La implantación estratégica se revisa a través de esquemas de seguimiento en diferentes niveles y periodicidades. Se fundamenta en el análisis de los resultados de los indicadores que conforman el CMI, dando cumplimiento a los objetivos de la Carta de Servicios y del Plan Estratégico. Esto se complementa con el seguimiento del Plan Operativo Anual (Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa) por el Grupo de Plan Estratégico las revisiones anuales del Sistema de Calidad y por el Consejo de Dirección, tal como consta en sus actas y en el informe de la revisión por la dirección, accesible en la intranet. En función de las revisiones se formulan nuevos objetivos y propuestas de mejora para el año siguiente, en línea con los ejes del Plan Estratégico, y se suman al Plan Operativo Anual.

Los resultados de las revisiones y actualizaciones se recogen en documentos e informes, fundamentalmente: Informe de Seguimiento del Plan Estratégico, Informe de revisión del Sistema por la Dirección (Consecución de objetivos de Calidad y recomendaciones para la mejora), etc. que se realiza, previa revisión por el Consejo de Dirección.

Los objetivos de la BUVa se establecen como parte del despliegue del Plan Estratégico y anualmente como parte del marco del Plan Operativo anual.

	Nº líderes	Descripción
Dirección	1	Director
Servicios centralizados	3	Técnicos Asesores. Funciones: Coordinación de Procesos, Recursos y Servicios.
	3	Secciones de: Coordinación de Repositorio Institucional UVaDoc, Coordinación de la Formación en Competencias Informacionales, compra centralizada revistas impresas y libro electrónico y Préstamo Interbibliotecario.
Bibliotecas de Centros	14	Directores
	19	Jefes de Sección
Grupos BUVa	Varía	Líderes de Grupos de Trabajo para la mejora
Representación externa	8	Representantes de la BUVa en equipos externos

Figura 1.5. Esquema de liderazgo de BUVa a distintos niveles

Este es nuestro primer ciclo estratégico, al final del cual haremos balance de los cuatro años y de los cambios introducidos a lo largo de los mismos, junto con las revisiones parciales anuales y el conjunto de las informaciones clave de los grupos de interés, del entorno y de las referencias externas, servirá para establecer el nuevo Plan estratégico.

SOBRE ESTA MEMORIA

La estructura de esta memoria sigue el modelo establecido por las guías para desarrollar memorias EFQM formato conceptual.

Los esquemas de relaciones entre agentes- agentes y agentes-resultados se van desarrollando a lo largo del texto. Al final se recoge una lista de siglas y acrónimos empleados.

Para facilitar la disponibilidad y acceso a documentación de referencia mencionada o evidencias, se adjuntan anexos que contienen datos adicionales a los que se hace referencia desde los apartados de la memoria. El Anexo viene encabezado por una lista de todos los documentos y referencias que se consideran clave, con los nombres con que aparecen en la memoria y la localización de los mismos se indica la dirección de la página web de la biblioteca y en algunos casos se hace alusión a la intranet de la BUVa.

2

AGENTES FACILITADORES



Criterio 1. Liderazgo

En la BUVa se consideran líderes a todas aquellas personas que por alguna causa son referencia para otras, ya sea por su posición jerárquica, porque coordinan funciones o actividades de forma permanente, o porque temporalmente lideran grupos de trabajo o coordinan iniciativas. Esto se hace extensivo a personas que representan a la Dirección en equipos de trabajo externos. El liderazgo se transmite por delegación: parte de la dirección y se despliega jerárquicamente en relación con las responsabilidades de puestos y de procesos, teniendo también en cuenta la distribución del personal en los distintos centros de servicio. Cada punto de servicio tiene sus planes, objetivos y funcionamiento autónomo dentro de las directrices generales de la Dirección, de forma que los directores de cada biblioteca (General, de Centro/Área/Campus) llevan a cabo la gestión de su personal, promoviendo en ellos la responsabilidad y la participación en el gobierno de su centro.

El esquema contempla: • Órganos unipersonales: Dirección BUVa, Asesores Técnicos en Servicios Centrales, Dirección de Biblioteca de Centro/Área/Campus, Jefes de Sección, Representantes de la Dirección en equipos externos • Órganos colegiados: Comisión General de Biblioteca, Comisiones de Biblioteca de Centro/Área/Campus, Consejo de Dirección, Grupo de Seguimiento del Plan Estratégico ([Anexo 1. Organigrama de la BUVa](#)). Las dos primeras Comisiones, por su composición, implican un mecanismo de participación e información sobre necesidades y expectativas de grupos de interés, entre otras. Esto se complementa con Grupos de Trabajo/Mejora y con reuniones periódicas de cada director de biblioteca con su equipo.

Los líderes de la BUVa son los impulsores de la cultura de la calidad. Son el primer referente de la misma y transmiten su compromiso con dicha cultura, implicándose de forma proactiva para su implantación a todos los niveles del servicio. Tienen la responsabilidad y autoridad para el desarrollo y revisión de la política y estrategia, y se aseguran de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios dentro del sistema de gestión implantado, así como de su supervisión y revisión. Desarrollan la misión con los valores éticos adoptados. Se mantienen reuniones periódicas con sus equipos directos, lo que permite mantener una comunicación constante y fluida.

Las iniciativas de mejora e innovación más relevantes derivadas de la evaluación continua y autoevaluación EFQM en este criterio se han centrado, en este Criterio, en los dos últimos años, en los siguientes aspectos: Identificación de los líderes y estilo de liderazgo, Código Ético, Plan de Comunicación, Cuadro de Mando Integral y Preguntas sobre los líderes en las Encuestas de Clima Laboral.

El liderazgo formal se evalúa por todo el personal de la BUVa a través de la Encuesta de Clima Laboral que se realiza cada año. Las respuestas a 18 preguntas sobre liderazgo aportan información relevante [Figura 1.6. \(Preguntas liderazgo Encuesta Clima Laboral\)](#) y sus resultados se comparan con los del Grupo de Bibliotecas Comprometidas con la Excelencia, como parte de las acciones de benchmarking establecidas por dicho grupo ([2b](#))

Liderazgo (Director BUVa)	Liderazgo (Jefe inmediato, Director/Jefe Sección)
1. La Dirección de la Biblioteca muestra su apoyo a la misión y valores de la Biblioteca	10. Tu jefe inmediato muestra su apoyo a la misión y valores de la Biblioteca
2. La Dirección de la Biblioteca genera un clima de comunicación y de crítica constructiva	11. Tu jefe inmediato genera un clima de comunicación y de crítica constructiva
3. La Dirección de la Biblioteca apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en los procesos	12. Tu jefe inmediato apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en los procesos de trabajo
4. Grado de satisfacción con las responsabilidades asignadas por la Dirección de la Biblioteca	13. Grado de satisfacción con las responsabilidades asignadas por tu jefe inmediato
5. La Dirección de la Biblioteca facilita la participación en los procesos de trabajo	14. Tu jefe inmediato facilita la participación en los procesos de trabajo
6. La Dirección de la Biblioteca fomenta la creatividad y la innovación	15. Tu jefe inmediato fomenta la creatividad y la innovación
7. La Dirección de la Biblioteca conoce las expectativas del personal en relación con su trabajo y contribuye a satisfacerlas	16. Tu jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con su trabajo y contribuye a satisfacerlas
8. La Dirección de la Biblioteca informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno	17. Tu jefe inmediato informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno
9. La Dirección de la Biblioteca anima a solucionar los problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas	18. Tu jefe inmediato anima a solucionar los problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas

Figura 1.6 Preguntas apartado liderazgo Encuesta Clima Laboral

Efectuado el análisis de los resultados de la encuesta y su puesta en común con el equipo, la dirección propone las acciones determinadas en aras de mejorar la satisfacción de nuestros usuarios en aquellos aspectos peor valorados y reforzando los demás aspectos. Dichas mejoras se incorporan al Plan Operativo Anual ([Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa](#)).

Ref. 1a1	Los líderes definen y comunican su Visión, Misión y Valores	Propietario: Todos los líderes
Objetivos	Definir y comunicar la misión y visión con unos valores y principios éticos que sirvan como modelo de referencia, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	
Enfoque	Es competencia del Consejo de Dirección y del Grupo EFQM, desde su creación, la definición y difusión de la Visión, Misión y Valores. Se lleva a cabo de forma consensuada por todos sus integrantes y se tiene en cuenta las aportaciones de los miembros de la plantilla.	
Despliegue	En coherencia con los objetivos estratégicos. Se incluyen en el Plan Estratégico, Carta de Servicios, Web, Liderazgo y Manual de gestión de calidad de la BUVa. Se han comunicado y debatido en reuniones y cursos al personal. Una vez aprobados, se incluye en la Intranet con la documentación generada durante el periodo de revisión y se difunde a la comunidad y la sociedad en general. Publicación en canales de noticias, redes sociales, web de la BUVa UVA.	
Revisión y perfección	En el marco del PE 2014-2018 se revisa y aprueba una nueva definición de Misión, Visión y Valores, en reunión del Grupo de Trabajo EFQM. La referencia explícita del apoyo de la Biblioteca a la Investigación realizada en la Universidad (Misión) es uno de los puntos destacados	
Evidencias	Web, Plan Estratégico, Carta de Servicios, Código Ético, Manual de gestión de calidad de la BUVa. Las mejoras realizadas en este aspecto se han visto reflejadas en la evolución de la valoración de la plantilla. En el ítem recogido en la Encuesta de Clima Laboral "Conocimiento de la Misión, Visión y Valores" se alcanzó media de 3,66 (valoración:1 al 5)	
Resultados: 7a1, 7a6, 8a3 Agentes 1b1, 1b2, 1c1, 1e1, 2c1, 2d1, 3d1		

Ref. 1a2	Los líderes desarrollan y apoyan una cultura de liderazgo compartido	Propietario: Todos los líderes
Objetivos	Desarrollar y apoyar una cultura de liderazgo compartido. Revisar y mejorar la eficacia de sus comportamientos como líderes.	
Enfoque	La BUVa desarrolla un liderazgo compartido a diferentes niveles. Figura 1.5. (Esquema de liderazgo de BUVa)	
Despliegue	Cada director de biblioteca tiene competencias en temas de personal, presupuesto y cuenta con un órgano colegiado: Comisión de Biblioteca de Centro/Área/Campus. En el Consejo de Dirección se toman las decisiones y se hacen las revisiones, y en su composición están representadas todas las áreas de conocimiento.	
Revisión y perfección	En la Encuesta de Clima Laboral se pregunta por el líder inmediato y por el superior, evaluándolos. Las encuestas son anuales. La valoración de los líderes de la biblioteca tiene una tendencia positiva. (Medias 2014: Dirección Biblioteca, 3,29; Jefe inmediato 3,73. Medias 2013: Dirección Biblioteca 3,11; Jefe inmediato 3,37.	
Evidencias	Reglamento de Biblioteca, Código Ético, Encuestas de Clima laboral 2013 y 2014, Actas de Comisiones en Intranet.	
Resultados: 7a1, 7a6, 7a7 Agentes 1c1, 2c1, 2d1, 3a1, 3c1, 4b1		

Ref. 1b1	Los líderes definen, supervisan, revisan, impulsan y mejoran el sistema de gestión de la BUVa y su rendimiento.	Propietario: Grupo EFQM, Consejo de Dirección
Objetivos	Definir el sistema de gestión de la BUVa, realizando revisiones periódicas que garanticen su actualización y seguimiento, que mida los niveles de rendimiento.	
Enfoque	El Consejo de Dirección celebra una reunión extraordinaria el último mes del año (Procedimiento P2.1 . Revisión por la Dirección). Cada integrante aporta el análisis de la información relacionada con el desarrollo de su competencia, se proponen las acciones necesarias para garantizar la mejora del sistema (Proceso PE1.2 Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad)	
Despliegue	La mayoría de los documentos generados en toda la gestión se someten a la participación de toda la plantilla de la BUVa, incorporando las aportaciones recibidas, antes de dar el documento por definitivo y pasar por la secuencia de aprobación. La aprobación de las acciones de mejora es competencia del Consejo de Dirección; la responsabilidad de su ejecución recae en un equipo de mejora/proyecto (según la naturaleza de la acción, grado de implicación e impacto de sus resultados) o en un miembro de la plantilla, con competencias relacionadas con la acción (Proceso PE1.2 Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad) La biblioteca cuenta con un total de 27 Grupos de Mejora vigentes. La información se difunde en la Intranet a todos los miembros de la plantilla.	
Revisión y perfección	Revisión por la Dirección. Sistema de liderazgo para la gestión y decisión, CMI, Autoevaluaciones y evaluaciones externas	
Evidencias	Actas del Consejo de Dirección. Informe de Revisión por la Dirección. Actas de los Grupos de Mejora.	
Resultados: 7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8 Agentes 1a1, 1e1, 2b1, 2c1, 2d1, 3c1, 3d1, 4a1, 4e1, 4e2, 5a1, 5a2		

Ref. 1b2	Los líderes definen y gestionan las expectativas de los usuarios	Propietario: Consejo de Dirección, Grupo PE
Objetivos	Propiciar un conjunto equilibrado de resultados que permitan seguir la evolución de la gestión y responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	
Enfoque	Para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de interés, la biblioteca ha establecido unos indicadores relevantes, elaborados a partir de la actividad generada, que forman parte del sistema de información sobre clientes.	
Despliegue	Los indicadores de percepción y de rendimiento correspondientes a cada uno de los nueve criterios EFQM se recogen en el CMI. Cada uno de ellos cuenta con unos objetivos, teniendo como referencia a las bibliotecas líderes en este modelo. Estos indicadores se reflejan en el Plan Estratégico y en los Planes operativos anuales.	

Revisión y perfección	Se analizan anualmente todos los resultados obtenidos, en la Revisión por la Dirección.
Evidencias	Documento Grupo de Interés: necesidades y expectativas. Actas del Consejo de Dirección. Informe de Revisión por la Dirección. Plan Estratégico y Operativos.
Resultados:	7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8, Agentes: 1a1, 2a1, 2c1, 2d1, 4a1, 4b1, 4d1, 4e1, 4e2

Ref. 1c1	Los líderes se implican con los grupos de interés	Propietario: Todos los líderes
Objetivos	Identificar los grupos de interés y conocer sus necesidades y expectativas, así como la implicación de los líderes en todo el proceso.	
Enfoque	La BUVa tiene identificados sus grupos de interés internos y externos con un enfoque de transparencia, especialmente en la información y resultados, impulsando la Responsabilidad Social. En la revisión bianual del Sistema de Gestión de Calidad se redefinen las categorías de integrantes de estos grupos, partiendo del estudio de los objetivos, estrategia y entorno, tanto de la BUVa, como de la Universidad.	
Despliegue	La BUVa proporciona información relevante a cada grupo de interés según sus necesidades: Equipo de Gobierno (memorias de actividades, anuarios, informes técnicos, presupuestarios o de seguimiento de estrategia...), proveedores, otras bibliotecas (resultados clave de la BUVa, estadísticas, innovaciones tecnológicas...) o sociedad en general (estadísticas, impacto de la BUVa, nuevos servicios). Canales de comunicación innovadores y específicos que garantizan la transparencia en su gestión. (Proceso PE2.3 Satisfacción plantilla con comunicación) (Procedimiento P17 Procedimiento de comunicación). Plan de Comunicación (Anexo 14. Plan de Comunicación).	
Revisión y perfección	Se ha revisado en el 2014. Cambio relevante: la inclusión segmentada de alumnos de primero. Se identifican como grupos de interés externos otras Bibliotecas Universitarias, los proveedores (clasificados por su oferta), y la sociedad en el marco de su ámbito territorial. El Plan de Comunicación y Marketing de la Biblioteca de la UVa, resultado de Plan de Mejora 2012, plantea nuevas estrategias: creación de Wikis en colaboración con profesores y alumnos, posicionamiento, storytelling, anuncios publicitarios, página de la biblioteca en Wikipedia, etc.	
Evidencias	Colaboración con partners externos en proyectos de interés común: Préstamos BUCLE, Proyecto IMPACT, REBIUN, GEUIN, RECOLECTA. (Procedimientos de Alianzas P18 Alianzas UVa que afectan a la BUVa. P19. Alianzas BUVa)	
Resultados:	6a1-6a10, 6b1-6b12, 7a7, 8a1- 8a5, 8b1, 8b2- 8b5 Agentes: 1a1, 1a2, 1e1, 2a1, 2b1, 2d1, 3e2, 4a1, 4b1, 4e2, 5c1, 5e1, 5e2	

Ref. 1d1	Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización	Propietario: Todos los líderes
Objetivos	Generar una cultura de implicación y pertenencia, mejora continua y responsabilidad ante los resultados. Fomentar una cultura que apoye la generación y desarrollo de ideas y modos de pensar que impulsen la innovación y desarrollo. Apoyar a las personas para que consigan sus planes, objetivos y metas, reconociendo sus esfuerzos oportuna y adecuadamente.	
Enfoque	Los líderes de la BUVa fortalecen la cultura de la excelencia a través del fomento de la mejora continua, como principales promotores de la misma, y animan a la participación e implicación de todos los miembros de la plantilla.	
Despliegue	Mecanismos de implicación e impulso de la excelencia: se recogen las bases para que todo integrante de la BUVa pueda realizar propuestas de mejora. Tras su aprobación, se integran en el Plan de Mejora. (Proceso PE1.2 Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad) (Gráfico 7b2.Tasa de acciones de mejora propuesta por el personal)	
Revisión y perfección	Desde el liderazgo se impulsa la cultura de participación, implicación y excelencia a través de: Grupos de mejora, Buzón de sugerencias, canales de comunicación, análisis de nuevas tecnologías, nuevos servicios, proyectos de mejora, grupos focales, análisis de indicadores y Autoevaluaciones EFQM. Cada mecanismo tiene su dinámica de evaluación y mejora.	
Evidencias	Grupos de mejora, Buzón sugerencias, Plan de Comunicación Indicadores/ resultados. Autoevaluación EFQM	
Resultados:	7a1 Agentes 1e1, 2d1, 3a1, 3b1, 3c1, 3d1, 3e2, 4d1, 4e1, 5a1, 5a2, 5b1, 5e1, 5e2	

Ref. 1e1	Los líderes aseguran una organización flexible y gestionan el cambio	Propietario: Todos los líderes
Objetivos	Conseguir mayor flexibilidad en la organización para gestionar el cambio de una manera más eficaz.	
Enfoque	Captación y análisis, interno y del entorno. Revisión por la dirección y Seguimiento del Plan operativo. Procesos de decisión: Comisión General de Biblioteca, Comisiones de Biblioteca Centro/Área/Campus, Consejo de Dirección.	
Despliegue	Se identifican los cambios a través de DAFO y análisis de datos internos y del entorno. Fuentes de información para conocer los cambios y tendencias internos y del entorno externo, incluyendo cuestiones sociales, económicas y ambientales. BUCLE; REBIUN; Plan Bolonia. Requerimientos del EEES; Ley de la Ciencia; Plan Estratégico UVa y memorias anuales; Cambios económicos; Cambios tecnológicos; Normativa aplicable; Procesos de relaciones con usuarios legislación laboral, LOPD; CMI e indicadores y resultados externos, etc. Órganos de apoyo que analizan situaciones y toman decisiones en función de las conclusiones, con criterios de viabilidad y flexibilidad. Se canalizan a través del plan operativo anual, los objetivos operacionales y el presupuesto.	
Revisión y perfección	Seguimiento y evaluación de la eficacia a través de los resultados del PE y Planes Operativos. Revisión por la Dirección	
Evidencias	Composición de los Órganos. Análisis DAFO de la BUVa (Anexo 8. Análisis DAFO de la BUVa, 2014) PE 2014-2018. Seguimiento Plan Estratégico. Informe de Revisión por la Dirección.	
Resultados:	7a1 Agentes: 1a1, 1b1, 1c1, 1d1, 2a1, 2b1, 2c1, 4a1, 4c1, 5b1, 5e1, 5e2	

Criterio 2. Estrategia

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid ha fundamentado su estrategia en ofrecer a sus usuarios/ clientes los recursos y servicios necesarios para materializar su Misión, aplicando sus Valores y caminando hacia su Visión. [Figura 1.1. \(Hitos clave en EFQM y reconocimientos\)](#).

Los Planes de Mejora 2011, 2012 y 2013 ([Anexo 18. Planes de Mejora de la BUVa](#)) y el PE 2014-2018 ([Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018](#)), del que se desprenden los Planes Operativos, el finalizado 2014 y el vigente 2015, ([Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa](#)) se alinean con los objetivos de la Universidad al ser aprobados en Consejo de Gobierno ([2c](#)).

Para desplegar su estrategia cuenta con la identificación y segmentación de sus grupos de interés, internos y externos, a través de numerosas herramientas y normativas. Tiene identificados sus proveedores de información y sus aliados. Identifica la información externa que recibe de su entorno y las necesidades de sus clientes a través de las encuestas de satisfacción de usuarios y analiza sus resultados ([2a](#)), lo que le permite mejorar sus servicios y crear otros nuevos para dar respuesta a las nuevas necesidades de los usuarios, como el servicio "La Biblioteca con la Investigación" ([5b](#)). Se han organizado dos cursos en los años 2013 y 2014 sobre "Evaluación y Acreditación", disponibles en UVaDOC así como en el canal YouTube de Audiovisuales de la UVa:

https://www.youtube.com/playlist?list=PLSbo9kXA_Lcy5Om1LIPHuwkO3YbukGzKs

La detección de necesidades se realiza también a través de los canales de comunicación habituales, estableciendo un Plan de Comunicación, Buzón de Sugerencias/Quejas y otras herramientas ([3d](#), [5e](#)), aplicando las nuevas tecnologías, como en el proyecto La Biblioteca en el móvil ([5d](#)), con el fin de que la comunicación fluya en ambos sentidos. La BUVa desarrolla su actividad de acuerdo con prácticas ecosostenibles ([3e1](#), [8b](#)).

La BUVa ha definido su Mapa de Procesos ([Anexo 9. Mapa de Procesos](#)). El análisis y seguimiento de su rendimiento operativo y competencias se efectúan a través de un conjunto de indicadores (de procesos y resultados) y del CMI, con datos desde el 2010, revisado y actualmente operativo. El compromiso con sus clientes se encuentra definido en la Carta de Servicios ([Anexo 5-. Carta de Servicios](#)); los resultados se miden con sus correspondientes indicadores y su compromiso con la gestión de la calidad con el Modelo de Gestión EFQM. Sus capacidades y competencias clave, como organización, personas, medios, infraestructuras o tecnología están recogidos en las Memorias anuales del Servicio BUVa, aprobadas también en Consejo de Gobierno. Las Memorias de la BUVa están disponibles en UvaDoc: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1048>

La Dirección revisa anualmente todas las actuaciones. Un documento recoge el "Impacto del Plan Estratégico BUVa 2014 - 2018 en la Misión y Visión". Sus competencias se ponen de manifiesto en la colaboración con órganos dentro de la UVa (STIC, Área de Redes) y en la pertenencia a redes y grupos de bibliotecas en los que participa de las decisiones como miembro, y de sus tendencias ([2b](#)) y con el establecimiento de acuerdos de Benchmarking ([4a](#)).

Mantiene convenios de colaboración con las Universidades de La Rioja, Alicante, Carlos III y La Coruña, IMPACT, Acuerdo UCA BUVa, Acuerdo Benchmarking con 5 Bibliotecas Universitarias; es miembro de EUROPE, EUROPEANA, REBIUN, DIALNET, ABBA, C17, DOCUMAT, GEUIN, BUCLE, Grupo de Bibliotecas por la Excelencia, Redinet, Documat, OCLC, Europe Direct, Dialnet, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

La comunicación de la estrategia de la BUVa a los grupos de interés se realiza a través de los distintos canales de comunicación, desde la dirección del Servicio de Biblioteca hacia todos los grupos de interés, externos a través de la página web e internos en la Intranet. El Jefe de servicio informa sobre el Plan Estratégico y Planes Operativos, utilizando las listas de distribución, hacia arriba, órganos de gobierno y hacia todo el servicio. El Consejo de Dirección informa a las Bibliotecas sobre estrategia y planes de apoyo. La herramienta Buzón de sugerencias/quejas está abierta a los usuarios. La documentación relativa a los Planes y su seguimiento está en la web de la BUVa y en la Intranet ([3d](#)).

En la web BUVa se difunde todo lo relativo a Planes de Mejora, Estratégico y Operativos. En la Intranet se recoge la actividad de Grupos de Excelencia Mejora y otros grupos de mejora a través de sus actas, y la evolución del CMI y otros indicadores, lo que permite seguir la evolución de la implantación de la estrategia en el servicio. El Grupo de Plan Estratégico supervisa dos veces al año el despliegue de las acciones del Plan ([3d](#)).

Ref. 2a1	Identificación de los Grupos de Interés, sus necesidades y expectativas como elemento de entrada en el sistema de información para establecer estrategias	Propietario: Dirección, T. Asesores, STIC BUVa. Bibliotecarios
Objetivos	Identificar sus grupos de interés relevantes, internos y externos, y dentro de ellos sus segmentos; establecer los canales de comunicación apropiados a esta segmentación, con objeto de captar sus necesidades y formular hipótesis para anticiparse a sus necesidades y expectativas.	
Enfoque	Los usuarios están identificados y segmentados en: la Base de datos Servicio de Gestión Integrado de Bibliotecas SGB Millenium, Reglamento de la Biblioteca Universitaria, Normativa de Préstamo BUVa y otras normativas de préstamo. De la identificación de las necesidades de los investigadores se crea el servicio "La Biblioteca con la investigación" (Bcl). Encuestas de satisfacción de usuarios: alumnos, profesores, 2013, 2014 y 2015. Encuestas de clima laboral 2013 y 2014 y sus informes correspondientes. Buzón de sugerencias y quejas. Canales habituales de comunicación, teléfono y correos institucionales, con sus listas de distribución. Plan de Comunicación, Plan de Marketing, Manual de uso del teléfono y Manual de uso del correo electrónico. La biblioteca en el móvil. Identificación como clientes externos a aquellas Universidades con las que se hace préstamo interbibliotecario (PI) y/o establece otro tipo de acuerdos o redes. Identificación como clientes externos a sus proveedores de información. La BUVa tiene identificados a sus grupos de interés en sus Procedimientos.	
Despliegue	La actualización constante de la Base de Datos SGB Millenium. Lanzamiento de encuestas, su continuidad y análisis. Creación de nuevos servicios como "Bcl" fruto de la identificación de necesidades. Mantenimiento de las herramientas arriba citadas y creación de otras como La "Biblioteca en el móvil". Colaboración con algunas universidades sobre PI y otro tipo de alianzas. Acuerdo con proveedores de información como grupo de interés.	
Revisión y perfección	Revisión de la encuesta de clima laboral en 2014, respecto a la de 2013. Análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios cuyas conclusiones se encuentran en los informes correspondientes.	
Evidencias	SGB Millenium, página web BUVa e Intranet. Procedimientos: P00. Grupos de Interés: identificación, comunicación, necesidades y expectativas. P.23 Formación P17. Comunicación	
Resultados: 6a5, 6b10, 7a5 – 7a8, , 7b, 8a1- 8a5, 8b1,8b2, 8b4, 8b5, 9a1, 9a2, 9a3, 9a4, 9a5, 9a6, 9b1, 9b2, 9b3, 9b4, 9b5, 9b8, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14 Agentes 1b2, 1c1, 1e1, 3a1, 3d1, 4a1, 4c1, 4e2, 5a2, 5c1, 5d1, 5e1, 5e2		

Ref. 2b1	Análisis de las tendencias de rendimiento operativo y competencias clave, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías y modelos de gestión	Propietario: Dirección, Consejo de Dirección. T. Asesores
Objetivos	Disponer de un conjunto de indicadores que caracterizan su rendimiento operativo, la calidad de sus productos y servicios, su actividad y, en consecuencia analizar los resultados de dichos indicadores y establecer conclusiones sobre su evolución. Analizar sus capacidades y competencias como organización y las de sus colaboradores actuales y potenciales.	
Enfoque	Se han elaborado unos Indicadores (procesos y resultados y de resultados clave). Carta de Servicios e indicadores ligados a la Carta de Servicios. Mapa de Procesos, CMI, Memorias anuales del Servicio y Bibliotecas. Colaboración con el equipo de gobierno y otros órganos universitarios (STIC, Área de Redes), y colaboración con otras bibliotecas con las que forma parte de redes y formaliza acuerdos, también de benchmarking.	
Despliegue	Establecidos los indicadores y CMI se hace un seguimiento desde 2012. Sus capacidades y competencias clave, como organización, personas, medios, infraestructuras, tecnología están recogidos en las Memorias. La colaboración con el equipo de gobierno se establece a través de reuniones, escritos, etc. y se concreta en los acuerdos del Consejo de Gobierno sobre el Servicio de Biblioteca, entre ellos aprobación de las Memorias. Colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la UVa. Pertenece a redes y grupos de bibliotecas en los que participa de las decisiones como miembro, y de sus tendencias, y en las que se ponen de manifiesto sus competencias. Acude a las reuniones periódicas establecidas con un representante. Mantiene convenios de colaboración.	
Revisión y perfección	La BUVa cuenta con un número de indicadores suficiente para hacer el seguimiento y análisis de su gestión. La BUVa ha aumentado su presencia en redes de bibliotecas y actividades de benchmarking.	
Evidencias	Indicadores de la BUVa. Mapa de procesos. CMI. Análisis de los procesos clave de la BUVa para conocer los resultados operativos de la BUVa. Memorias de la Biblioteca Universitaria. Convenios de colaboración con distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas arriba citadas. Asistencia a reuniones periódicas.	
Resultados: 7a1 Agentes 1b1, 1c1, 1e1, 3a1, 3d1, 4a1, 4d1, 4e2, 5a1		

Ref. 2c1	La BUVa crea y mantiene una estrategia y conjunto de planes para hacer realidad su misión y avanzar hacia su visión.	Propietario: Dirección, Grupo de Excelencia Mejora, Comisión de Biblioteca, Consejo de Gobierno.
Objetivos	Establecer una estrategia, políticas de apoyo y planes, para aportar recursos y conseguir los resultados previstos, utilizando las competencias clave propias y de sus colaboradores; adoptar mecanismos eficaces para entender futuras situaciones y gestionar riesgos estratégicos, contemplando siempre la sostenibilidad económica y social ambiental como parte de estas estrategias.	
Enfoque	Constitución del Grupo de Excelencia EFQM y análisis y diagnóstico de la BUVa (2011). Creación de Grupos Transversales y otros grupos de mejora. Ejecución y seguimiento del 1º Plan de Mejora (2011). Elaboración, ejecución y seguimiento del 2º Plan de Mejora y Curso en Formación EFQM (2012). 3º Plan de Mejora (2013) Autoevaluación, homologación por Licenciario externo. Establecimiento de Indicadores y CMI. Realización de tres acciones de mejora para el sello 200+. Obtención del sello. PE 2014-2018 aprobado por Consejo de Gobierno de la Uva (2 de abril de 2014). Plan Operativo 2014, Plan Operativo 2015.	
Despliegue	Seguimiento del cumplimiento del Plan Operativo 2015 a través de la Comisión de seguimiento de Plan Estratégico. El Plan Operativo 2014 ha dado lugar a un informe; la Dirección BUVa ha elaborado un informe de revisión anual del impacto del PE 2014-2018 en el documento: "Impacto del Plan Estratégico BUVa 2014 - 2018 en la Misión y Visión". Creación en enero de 2014 un Grupo de Responsabilidad social que se ocupa de la sostenibilidad medioambiental.	
Revisión y perfección	La Comisión de seguimiento del Plan estratégico, se reúne dos veces al año.	
Evidencias	Planes de Mejora, Plan Operativo 2014, Plan Operativo 2015, PE 2014-2018	
Resultados: 6b10, 9a1, 9b1, 9b2, 9b3, 9b4, 9b5, 9b6, 9b8, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14 Agentes: 1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1e1, 3c1, 3e1, 3e2, 4c1		

Ref. 2d1	Comunicación de la estrategia y planes de apoyo a los grupos de interés.	Propietario: Dirección, T. Asesor
Objetivos	Establecer un esquema de comunicación que contemple qué tipo de información relativa a la estrategia se debe comunicar a qué grupos de interés. Desarrollar canales de comunicación o utilizar los habituales. Comunicar oportunamente la estrategia.	
Enfoque	Difusión en la web de la BUVa de todo lo relativo a Planes de Mejora, Estratégico y Operativos. En la Intranet se informa de la actividad de Grupos de Excelencia, Mejora y otros grupos de mejora a través de sus actas, CMI e indicadores. Canales de comunicación habituales fluye la comunicación en ambos sentidos, correo electrónico con listas de distribución, teléfono. Existe un "Plan de Comunicación BUVa" y un Plan de Marketing. Se ha elaborado un "Plan de Fomento de Herramientas y Canales de Comunicación". La tecnología "La Biblioteca en el móvil" también facilita esta difusión. Se ha elaborado un "Manual de uso del teléfono" y un "Manual de uso del correo electrónico".	
Despliegue	La difusión de la estrategia y planes de apoyo se hace desde los canales habituales de comunicación BUVa, la página web y la Intranet, además de la utilización de los canales arriba citados, también con la implantación de nuevas tecnologías como "La Biblioteca en el móvil".	
Revisión y perfección	La comunicación se actualiza constantemente en los canales establecidos. Se mide a través de los indicadores correspondientes (CMI: Comunicación externa: Tasa de cobertura en prensa; Comunicación interna: Satisfacción con la comunicación). Contamos con un técnico asesor que actualiza diariamente la página web y la intranet.	
Evidencias	Página web e Intranet, CMI, actas de comisiones. Grupos de Excelencia, Mejora. Canales de comunicación, correos electrónicos enviados por la jefe de servicio, listas de distribución.	
Resultados: 6b10, 8a1-8a5, 9a2, 9a3, 9a4, 9a5, 9a6, 9b7 Agentes: 1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1c1, 1d1, 3c1, 3d1, 5c1		

Criterio 3. Personas

La BUVA dispone de una plantilla con una alta cualificación y con una motivación vocacional hacia el trabajo que realiza. Esto permite afrontar todo tipo de proyectos transversales en la institución y adaptarse de forma continua a nuevos modos de trabajo.

El PE 2014-2018 ([Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018](#)) determina las bases para la gestión de las personas en su [Eje Estratégico 3: Personas y Organización](#). Entre sus objetivos principales está impulsar el nuevo modelo de gestión EFQM planteado por la UVA (3.4), lo cual se lleva a cabo de acuerdo con el marco legal existente: Estatuto de los Trabajadores, Estatuto Básico del Empleado Público y el Convenio Colectivo establecido.

El seguimiento de los resultados en Personas está recogido en el CMI ([Anexo 7. Cuadro de Mando Integral](#)) a través de los indicadores relativos a Procesos: Proceso Soporte ([PS 4.1 Personal asistente a formación](#)), Proceso Estratégico ([PE 2.3 Satisfacción plantilla con la comunicación](#)) y Proceso Estratégico ([PE 1.1 Satisfacción global usuario](#)). También en Indicadores por Resultados en Personas relativos a la percepción ([7a](#)) y el rendimiento ([7b](#)) y en Indicadores de CMI (Resultado Clave Personas: Aprendizaje y crecimiento).

La BUVA recoge información procedente de sus empleados para mejorar las estrategias, políticas y planes de gestión de personas gracias a fuentes objetivas ([3a](#)), como la Encuesta anual de Clima Laboral ([Anexo 19. Informe Encuesta de Clima Laboral](#)), que evalúa las necesidades y el nivel de satisfacción de la plantilla respecto a diversos aspectos, entre ellos la Estrategia de la organización.

Existen otros mecanismos formales de participación para asegurar el compromiso institucional con la gestión estratégica de las personas, bien directos (Plan de reuniones sistemático y en cascada, informes de revisión por la Dirección, comisiones de biblioteca) o indirectos, a través de órganos de representación. Además, dentro del marco legal aplicable al empleado público, gestionan la selección, desarrollo de carreras, movilidad y planes de sucesión, con apoyo de las políticas adecuadas, para garantizar la equidad e igualdad de oportunidades ([3a](#)).

El PE (2014-2018) fija como meta favorecer y fomentar el trabajo colaborativo y el desarrollo de las capacidades del personal de la BUVA ([Eje estratégico 3: Personas y Organización. Objetivo operacional 3.1.2](#)). Los trabajadores de la BUVA, gracias a un Plan de Formación bianual, acceden a las competencias y recursos necesarios para maximizar su contribución a la organización ([3b](#)).

También se ha trabajado en la definición de habilidades y competencias ([3b](#)), lo que se ha traducido en la aprobación de un Catálogo de funciones de todas las categorías laborales específicas del servicio de bibliotecas. Este documento es la base de un mejor ajuste entre objetivos y niveles y favorece un mayor compromiso de los trabajadores con los resultados.

El PE 2014-2018 fija como meta Favorecer y fomentar el trabajo colaborativo. Para lograr este objetivo se ha implementado un modelo de trabajo coordinado y transversal, con Grupos de Trabajo/Mejora (tanto internos, entre niveles y centros, como externos, con otros servicios de la UVA) ([Eje estratégico 3: Personas y Organización. Acción 3.2.1.2](#)). Este modelo permite alinear los objetivos personales y de equipo y hace aflorar todo el potencial de los trabajadores ([3c](#)).

El PE 2014-2018 recoge como uno de sus objetivos ([Eje estratégico 3: Personas y Organización. Objetivo 3.3](#)) transmitir información de forma rápida y eficaz entre el personal de la Biblioteca. Tras la ampliación y mejora de la principal herramienta de comunicación interna, la Intranet, las sucesivas autoevaluaciones establecieron objetivos más ambiciosos, que se plasmaron en un Plan de Comunicación ([Anexo 14. Plan de Comunicación](#)). Gracias a la información recopilada en varias encuestas al personal, fue posible conocer sus demandas y necesidades informativas y alinearlas con las estrategias y herramientas más adecuadas ([3d](#)).

El PE 2014-2018 recoge como uno de sus objetivos ([Eje Estratégico 5: Alianzas, cooperación y sociedad. Objetivo 5.4](#)) promover actividades e iniciativas de responsabilidad social en la BUVA. Con este fin se ha creado un Grupo transversal de Responsabilidad social que trabaja en la implantación de un equilibrio saludable entre la vida personal y laboral. Los trabajadores de la UVA se benefician de un Plan de Riesgos Laborales, un Plan de Igualdad y un Plan de Ayudas del Fondo de Acción Social y utilizan la administración electrónica (Portal del Empleado) para realizar una serie de trámites. De esta forma se materializa en la organización la influencia de la conciencia eco-respetuosa a nivel global y la necesidad de adaptarse a nuevas formas de trabajo cada vez más basadas en la conectividad y la colaboración ([3e1](#)).

Ref. 3a1	Utilización de fuentes de información objetivas y formalizadas para alinear planes, estrategias y políticas de gestión a las necesidades y expectativas de los empleados	Propietario Grupo Clima Laboral Dirección, Directores de Bibliotecas
Objetivos	Conocer el nivel de satisfacción, opiniones y sugerencias del personal de la BUVa para emprender acciones enfocadas a solucionar las carencias observadas y a realizar mejoras, con el fin de apoyar la estrategia de la organización.	
Enfoque	La BUVa conoce las expectativas y necesidades de sus empleados a través de distintos medios: reuniones periódicas (<i>Plan de reuniones sistemático y en cascada</i>), Comisiones de bibliotecas, petición y recopilación de información a través de correos electrónicos masivos. La herramienta más útil y formalizada que cumple este objetivo informativo es la Encuesta de Clima Laboral. Esta información la emplea para mejorar la estrategia, políticas y planes de gestión de las personas.	
Despliegue	Tras la primera autoevaluación, se decidió llevar a cabo una encuesta que abarcara diversos aspectos y, con este fin, se constituyó el <i>Grupo de Encuestas de Clima Laboral</i> para su desarrollo e implementación. La encuesta se realiza anualmente, desde 2013, a toda la plantilla.	
Revisión y perfección	Tras la recopilación y el tratamiento estadístico de los datos, se elabora un informe que recoge tablas y gráficos de resultados y sugerencias agrupadas por temas. Se divulga entre el personal, y cada biblioteca analiza sus datos y extrae conclusiones y oportunidades de mejora que se trasladan a un plan de acción.	
Evidencias	Informe de Encuesta de Clima Laboral (2013, 2014). Actas de reuniones y comisiones (Intranet). Correos electrónicos	
Resultados:	7a5, 7a8, 7b4 Agentes: 1a2, 1d1, 2a1, 2b1, 3c1, 3e2, 5e1	

Ref. 3b1	Plan de Formación UVA	Propietario Dirección, Servicio de Gestión de PAS - Sección de Promoción-Formación PAS
Objetivos	Desarrollar las competencias y fomentar la cualificación y la motivación del personal conforme a las necesidades de la BUVa, utilizando para ello los últimos recursos tecnológicos.	
Enfoque	La BUVa parte de una alta cualificación competencial a través de los procesos selectivos que se actualizan y desarrollan a través del plan de formación. El Plan de formación está integrado dentro del Plan de Formación de la UVA. Hay una participación formalizada en Jornadas, Congresos y cursos ajenos a la UVA (Dialnet, FESABID, IFLA). También existe un Plan de Movilidad del PAS para estancias en el extranjero. La Intranet cuenta con un apartado específico relativo a la Formación, que recoge todo tipo de recursos y documentación relacionados con este apartado.	
Despliegue	Se recogen sugerencias de formación vía e-mail y a través de las respuestas libres de la encuesta de Clima Laboral. Una vez analizada la información, se integra en el Plan formativo de la UVA o se utiliza para planificar cursos impartidos por la propia organización. A comienzos de curso se publicita la convocatoria de becas de movilidad del PAS. Una vez establecido el calendario de formación, se hace público a través de la Intranet.	
Revisión y perfección	En todas las sesiones formativas se realiza una encuesta al personal para que indique su satisfacción con la formación recibida; también se consulta el nivel de satisfacción con la formación en la Encuesta de Clima Laboral. Toda esta información se tiene en cuenta para la elaboración de los siguientes planes formativos. Como mejora se ha implementado la elaboración de encuestas de formación en línea con el programa Lime Survey.	
Evidencias	Planes de Formación de la UVA. Sugerencias relativas a formación recogidas por correo electrónico, Encuesta e informe de Clima Laboral (apartado Formación), Memoria anual de BUVA (Cursos realizados por el personal), CMI e indicadores de Resultados en Personas.	
Resultados:	7a1, 7a7, 7a8, 7b6 Agentes: 1d1, 3c1, 3e2, 4e1, 5e1	

Ref. 3c1	Grupos de Trabajo y mejora de la Biblioteca	Propietario : Dirección y Grupos de Trabajo
Objetivos	Favorecer y fomentar el trabajo colaborativo y el desarrollo de las capacidades del personal de la BUVa, alineándolo con los objetivos estratégicos de la organización.	
Enfoque	Con el objetivo de trabajar y desarrollar áreas de mejora específicas detectadas en los procesos de autoevaluación, se han constituido una serie de grupos de trabajo transversales, cuya vigencia está determinada por el Plan estratégico de la BUVa.	
Despliegue	Tras la puesta en marcha del modelo de excelencia EFQM, se ha llevado a cabo una Autoevaluación y tres planes de mejora (2011, 2012 y 2013 Sello +200), en los que se han detectado diversas áreas de mejora. Como consecuencia de este proceso, se han creado una serie de grupos encargados de detectar dichas áreas de mejora y de implementar las acciones con enfoques innovadores (biblioteca en el móvil, Bcl, Ebsco Discovery, Revistas en UvaDoc...). Los informes generados por cada uno de los grupos antes de proceder a su aprobación se someten a un turno de sugerencias por parte de toda la plantilla, incorporando en su caso las aportaciones recibidas. El informe definitivo se eleva a la dirección para su aprobación.	
Revisión y perfección	La vigencia de los grupos se adapta a la consecución de objetivos definidos en el Plan Estratégico y, por lo tanto, su número y estructura varía. Contamos con un total de 27 Grupos de Mejora vigentes: 5 Grupos de mejora con otras bibliotecas, 1 Grupo transversal de la UVA en el que participa la BUVa, 9 Grupos de Excelencia EFQM y otros 12 Grupos de Mejora de nuevos proyectos).	
Evidencias	Actas y documentación generada por cada Grupo de Trabajo, recogidas y disponibles en la Intranet, Plan Estratégico de la BUVa, Planes operativos anuales (2014,2015).	
Resultados:	7a6, 7b2, 7b3, 7b4, 8a, 9b6, 9b7, 9b8 Agentes: 1a2, 1b1, 1d1, 2c1, 2d1, 3a1, 3b1, 3d1, 3e1, 4e2, 5a1, 5a2, 5b1	

Ref. 3d1	Plan de Comunicación de la BUVa	Propietario: Dirección, Grupo de Estrategia y resto de personal
Objetivos	Desarrollar canales de comunicación eficientes para la transmisión de la información generada por la BUVa, tanto de su actividad como de sus recursos y servicios.	
Enfoque	Tras la primera autoevaluación, se identificaron las necesidades de información y comunicación de las personas. Para cubrir esta necesidad se desarrolló un Plan de Comunicación cuyo fin consistía en formalizar y documentar este aspecto en la organización y mejorar la gestión interna.	
Despliegue	Se recaba información a través de reuniones con distintos grupos y de la Encuesta de Clima Laboral, desideratas, sugerencias y herramientas web 2.0. Una vez recopilada esta información, se elaboró el Plan de Comunicación. La principal herramienta interna de comunicación es la Intranet.	
Revisión y perfección	En este Plan se han incluido indicadores (número de reuniones, número de correos informativos, número de sugerencias recibidas/contestadas, tasa de consultas a la Intranet y satisfacción de la plantilla con la comunicación). En la <i>Encuesta de Clima Laboral</i> se incluyen preguntas que valoran aspectos relacionados con la comunicación, conocimiento e información respecto a Liderazgo, Estrategia, Personas, Alianzas y Procesos.	
Evidencias	Plan de Comunicación BUVa. Informes Encuestas de Clima Laboral (2013,2014). Indicadores CMI. Actas de reuniones y grupos de trabajo. Intranet.	
Resultados: 7a4, 7a6, 8a1, 8a2, 8a3, 8a4, 8a5 Agentes: 1a1, 1b1, 1d1, 2a1, 2b1, 2d1, 3c1, 4e1, 5c1, 5e1		

Ref. 3e1	Buenas prácticas ecosostenibles de la BUVa	Propietario: Grupo de responsabilidad social y resto de personal
Objetivos	Fomentar acciones sociales de compromiso con el medio ambiente.	
Enfoque	Implicar al personal de las bibliotecas en el fomento de prácticas respetuosas con el medio ambiente en su lugar de trabajo.	
Despliegue	En enero de 2014 se constituye el Grupo de responsabilidad social, integrado por una persona de cada biblioteca o punto de servicio de la BUVa. Tras un estudio de la Responsabilidad Social en otras bibliotecas, y después de una valoración/priorización de las posibles mejoras, se elaboró un informe con acciones reunidas por temas: discapacidad, comercio justo, medio ambiente.	
Revisión y perfección	Se ha contactado con la <i>Oficina de Calidad Ambiental de la UVa</i> para seguir una política acorde con el Plan de Calidad Ambiental en el tema de la recogida selectiva de residuos en contenedores. Varias bibliotecas han constituido ya, Comisiones de calidad ambiental. El objetivo es que el resto de bibliotecas de forma paulatina las vayan constituyendo. El Grupo se reúne tres veces al año y realiza un informe anual con todas las valoraciones y acciones implementadas; también se acuerdan medidas y propuestas de mejora a desarrollar.	
Evidencias	Memoria del Grupo de Responsabilidad social (2014). Blog BibliotecAbierta. ER (Espacio Responsable en la web de la BUVa). Plan de Calidad ambiental de la UVa	
Resultados: 8b1, 8b3 Agentes: 2c1, 3c1		

Ref. 3e2	Sistemas retributivos y de reconocimiento en la gestión de las personas de la BUVa	Propietario: Gerencia, Servicios Recursos Humanos, Directores de Bibliotecas
Objetivos	Contar con un sistema retributivo y de reconocimiento de su trabajo, normalizado y acorde con la legislación vigente.	
Enfoque	Los derechos laborales y sistemas retributivos están normalizados y son conocidos por la plantilla. Éstos responden al sistema de clasificación profesional, niveles de responsabilidad y contenidos contractuales de la relación.	
Despliegue	La Universidad proporciona una oferta de beneficios sociales: becas de estudios para hijos de empleados, Descuentos en las policlínicas universitarias, etc. Esta información se encuentra disponible en la página web de la UVa. Como reconocimiento por el trabajo bien desarrollado la dirección felicita de forma individual y colectivamente a través de correo electrónico. El reconocimiento laboral es evaluado por las personas a través de la encuesta de Clima Laboral, en la que se recogen preguntas relacionadas con este enfoque: "Grado de satisfacción con las posibilidades de promoción en la Biblioteca" y "Grado de satisfacción con el sistema que existe de reconocimiento por el trabajo desarrollado".	
Revisión y perfección	En las medias resultantes en la última encuesta de Clima Laboral se aprecia un ligero aumento en cuanto a la satisfacción de la plantilla en relación con las posibilidades de promoción y reconocimiento. La gestión de estos planes se realiza en Comisiones participativas: Comisión de Acción Social, Comité de Empresa y Junta de personal, Consejo de Dirección de la Biblioteca.	
Evidencias	Portal del Empleado, Estatuto Básico del Empleado Público, Acuerdo Gerencia Junta de PAS Productividad por Niveles, Acuerdo Gerencia- Junta PAS sobre criterios a aplicar en supuestos de modificación en la adscripción de destinos, Regularización Complemento Productividad programas PAS Funcionario, Tareas excepcionales PAS Laboral, Reglamento para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios, y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios. Productividad por especial disponibilidad. Beneficios sociales de la UVa, Resultados Encuesta de Clima Laboral, Correos enviados por la dirección, Procedimientos y sus propietarios, Gestión de personas.	
Resultados: 7a8, 7b1 Agentes: 1c1, 1d1, 2c1, 3a1, 3b1		

Criterio 4. Alianzas y Recursos

La Biblioteca identifica las alianzas estratégicas y operativas en función de las necesidades organizativas y estratégicas (PE 2014-2018 [Eje Estratégico 5: Alianzas, cooperación y sociedad](#)) desarrollando diferentes convenios de colaboración con universidades, redes y consorcios. [Figura 4.1 \(Presencia en Consorcios\)](#). Participa en el convenio del Campus CEI Triangular, el Consorcio BUCLE, el acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking, o los diferentes acuerdos de suministro de documentos electrónicos a través de PI con Alicante, La Coruña, etc.

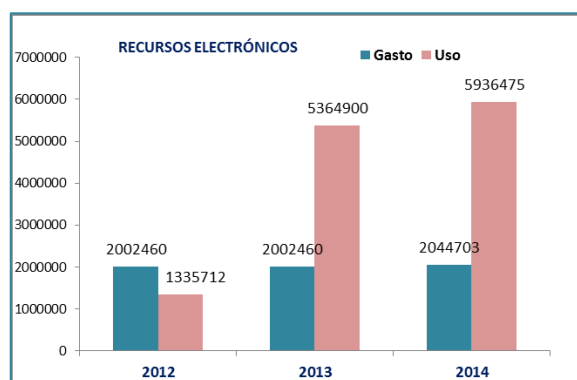
Año	Tasa de presencia en consorcios
2012	75%
2013	83.33%
2014	83.33%

[Figura 4.1 Presencia en Consorcios](#)

La Biblioteca también ha identificado a sus principales proveedores ([Anexo 10. Grupos de interés de la BUVa](#)) con los que ha gestionado acuerdos orientados al beneficio mutuo y la transferencia de conocimiento, que nos permiten alinearnos con la estrategia de aportar mayor valor a nuestros usuarios. Se pueden citar los acuerdos de nivel de servicio con Wiley, Elsevier o Springer. Además la BUVa tiene claramente identificados los socios internos, con los que mantiene y desarrolla formas de

colaboración, para la mejora conjunta del servicio, como es el caso de la Unidad de Arquitectura, el Servicio de Mantenimiento o el STIC.

En cuanto a la gestión económico-financiera, la Biblioteca elabora un Presupuesto Anual, que contempla la totalidad de variables económicas (ingresos, gastos, inversiones, etc.) y segmentado por bibliotecas. Este presupuesto se ha mantenido e incluso incrementado, a pesar de la crisis, especialmente en lo referido a un aspecto tan importante para el servicio como es la adquisición de recursos electrónicos: así lo indica la Tasa de variación del presupuesto asignado a recursos electrónicos (1.78% en 2014) ([Gráfico 7a7](#)). Esta gestión económico-financiera se alinea con el PE ([Eje estratégico 1. Aprendizaje y docencia. Objetivo estratégico 1.5. Colecciones de apoyo al aprendizaje](#)). Los indicadores asociados a este objetivo han incrementado todos sus valores desde el año 2012, especialmente el gasto en recursos-e, que ha aumentado: 42.000€ más en 2014 [Figura 4.2 \(Gasto y Uso de Recursos electrónicos\)](#).



[Figura 4.2 Gasto y Uso de Recursos electrónicos](#)

En línea con el PE ([Eje estratégico 1. Aprendizaje y docencia](#) y [Eje estratégico 2. Mejora Científica y Transferencia del Conocimiento](#)) la Biblioteca continúa con la adecuación, equipamiento y reordenación de los espacios de la BUVa que permiten el aprendizaje individual y colectivo de los estudiantes, enfocado a la creación de CRAI's, potenciando la Biblioteca como un espacio para la investigación. Evidencias de ello son el aumento de los puestos de lectura, los espacios de lectura adaptados a personas con discapacidad, o los ordenadores a disposición de los usuarios. Cada una de las bibliotecas dispone de un presupuesto específico para las labores de mantenimiento. Teniendo en cuenta las necesidades detectadas a través de la encuesta de satisfacción de usuarios, el buzón de quejas y sugerencias y otros canales, se realizan estimaciones de gasto para equipos e instalaciones.

La BUVa posee una rica y amplia colección impresa de apoyo a la docencia y la investigación, y un fondo de gran valor histórico depositado en la Biblioteca Histórica. El fondo histórico ubicado en la Biblioteca Histórica de Santa Cruz está catalogado, de forma que el investigador puede consultarlo en el catálogo ALMENA, así como en el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español. Para la difusión internacional de los documentos se están digitalizando e incorporando en el repositorio institucional UvaDoc (ajustados al protocolo OAI-PMH) (Acuerdo con PREMIS para la preservación de los materiales digitalizados). La Biblioteca se ha posicionado a favor del acceso abierto, con el Desarrollo del proyecto UvaDoc: Repositorio documental de la Uva, garantizando la accesibilidad a la ciencia producida por la Universidad y a su patrimonio bibliográfico.

La bibliografía recomendada a los alumnos se actualiza al inicio de cada curso académico. La Biblioteca dispone de estadísticas de préstamo de la colección y datos de uso de los recursos electrónicos, en concreto la Tasa de uso de los recursos electrónicos por el PDI, que nos indica un claro aumento en el uso de estos recursos, pasando de 522.17 en 2012, a 2745.83 en 2014 ([Gráfico 6b3. Uso Recursos-e PDI](#)) Así mismo el uso de los recursos ha pasado de 1.335.712 descargas en 2012 a 5.936.475 en 2014.

En línea con el PE ([Eje Estratégico 5. Alianzas, cooperación y sociedad. Objetivo 5.4.1.](#)) Conseguir una Biblioteca responsable con el medio ambiente) la Biblioteca cumple con las normas vigentes en Prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica, y tiene en cuenta el impacto medioambiental de los productos y servicios que ofrece. El Grupo de Mejora del criterio 8 ha trabajado en la redacción y desarrollo de una Declaración Medioambiental y un documento de buenas prácticas eco-sostenible.

La Biblioteca gestiona la tecnología para hacer realidad su estrategia, a través de tres principales líneas de actuación: acceso a la biblioteca virtual a través de dispositivos móviles (aplicación BiblioUva en el móvil), potenciación del uso de la biblioteca electrónica (adquisición de Ebsco Discovery Plus como otra forma de acceso al catálogo de la Biblioteca) y fomento de tecnologías emergentes como son los nuevos canales de comunicación de la Biblioteca con sus usuarios (blogs, twitter, Facebook, etc.). La Biblioteca identifica y analiza las necesidades de información de los distintos grupos de interés (usuarios, personal) y desarrolla tanto planes de formación de usuarios como tutoriales en línea para los principales servicios y productos que ofrece.

Ref. 4a1	Gestión de las alianzas, convenios y colaboraciones	Propietario: BUVA y UVA
Objetivos	Desarrollar alianzas estratégicas con aliados y proveedores que se consideran clave para la BUVA.	
Enfoque	El PE (Eje Estratégico 5. Alianzas, cooperación y sociedad) establece como objetivo estratégico impulsar la presencia de la BUVA en los diferentes foros nacionales y extranjeros, promoviendo acuerdos y alianzas que hagan avanzar a la biblioteca, tanto en la compra consorciada de recursos electrónicos como en acuerdos de nivel de servicio que mejoren las prestaciones de dichos recursos, o bien beneficiándonos de acciones de mejora conjunta con otras universidades.	
Despliegue	La pertenencia a diferentes consorcios, como BUCLE, permite un ahorro considerable en la compra de recursos electrónicos. Los acuerdos de nivel de servicio firmados con diferentes proveedores han permitido mejorar las prestaciones a nuestros usuarios (Wiley, Springer, Elsevier). Además se desarrollan acciones de benchmarking con la Universidad de Cádiz, lo que nos permite beneficiarnos de acciones de mejora conjuntas. Contamos con el convenio de colaboración en PI con La Rioja, Alicante, Carlos III y La Coruña, que ha conllevado una economía de tiempos en el PI. Pertenencia a REBIUN, BUCLE Y GEIUN. Consorcios como ABBA, Redined, Documat, Campus CEI Triangular, etc. (Anexo 11. Convenios, Consorcios y Redes de la Biblioteca)	
Revisión y perfección	La colaboración en la compra de recursos electrónicos a través de diferentes consorcios ha propiciado la adquisición consorciada de libros electrónicos a través de BUCLE. Lo cual ha supuesto un ahorro de un 75% en nuestra inversión. Se revisa el avance en las reuniones de BUCLE, tal y como consta en las actas. La BUVA ha establecido la asistencia de al menos un representante a todas las reuniones de consorcios y redes a las que pertenece, para afianzar la presencia de la BUVA en estos foros.	
Evidencias	Actas de reuniones de consorcios y redes (Intranet).	
Resultados:	6a1, 6a2, 6a3, 6a4, 6b3, 6b7, 6b8, 6b9, 8a5, 8b2, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14 Agentes: 1b1, 1b2, 1c1, 1e1, 2a1, 2b1	

Ref. 4b1	Gestión económico-financiera de la BUVA	Propietario: Dirección BUVA y Técnico Asesor Recursos
Objetivos	Planificar el presupuesto anual de la BUVA a corto y largo plazo, alineándolo con el PE y con los objetivos de mejora establecidos.	
Enfoque	Se ha definido e implantado una gestión económico-financiera alineada con el PE, como apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación. Mantiene y gestiona un presupuesto acorde con las necesidades del servicio. Existen y se aplican criterios objetivos en el reparto del presupuesto por centros. Se ejecuta el 100% del presupuesto. La gestión presupuestaria está acorde con el control y liquidación conformado con normas contables: esta información se gestiona de forma transparente, como lo indica su inclusión en la página web de la Uva.	
Despliegue	La gestión económica-financiera se alinea con el PE (Eje estratégico 1. Aprendizaje y docencia , Objetivo 1.5.). Colecciones de Apoyo al aprendizaje, tanto para el incremento de la colección de apoyo al aprendizaje como para la obtención de recursos económicos que permitan la adquisición de recursos-e. Los indicadores asociados a estos objetivos incrementan progresivamente sus valores año a año. La compra y renovación de bases de datos se realiza en función de las estadísticas de uso. Gestión centralizada de la adquisición de publicaciones periódicas y bases de datos. Periódicamente se realizan estudios de previsión de gastos.	
Revisión y perfección	Se ha comprobado el beneficio de la compra consorciada a través de BUCLE y a través del Grupo Transversal Uva. Se ha determinado la conveniencia de la homologación de proveedores, para progresivamente implantar un sistema centralizado de adquisiciones de toda la Biblioteca de los recursos no consorciados.	
Evidencias	Presupuesto de la BUVA, Reuniones Grupo Transversal UVA procedimiento de compras bienes y servicios	
Resultados:	6a1, 6a2, 6a3, 6a4, 6b2, 6b3, 6b4, 6b6, 6b7, 6b8, 6b9, 9a1, 9a4, 9a5, 9a6, 9a7, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14 Agentes: 1a2, 1b2, 1c1	

Ref. 4c1	La Biblioteca como espacio para la investigación	Propietario: Dirección Biblioteca, Técnico Asesor
Objetivos	Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación de nuestros usuarios.	
Enfoque	Alineándose con el PE (Eje estratégico 1. Aprendizaje y docencia y Eje 2. Mejora Científica y Transferencia del Conocimiento) la Biblioteca gestiona los edificios y recursos asignados. Continúa con la gestión de adecuación, equipamiento y reordenación de espacios para ir transformando los diferentes puntos de servicio en CRAI, sobre todo potenciando la Biblioteca como un espacio para la investigación, tanto en equipamientos como en colecciones bibliográficas.	
Despliegue	La BUVA posee una rica y amplia colección impresa de apoyo a la docencia y la investigación. La bibliografía recomendada a los alumnos se actualiza al inicio de cada curso académico. Equipamientos: han aumentado los puestos de lectura y los ordenadores a disposición de los usuarios. La Biblioteca ha elaborado una Declaración Medioambiental, con una relación de buenas prácticas eco-sostenibles.	
Revisión y perfección	Se revisó y detectó la necesidad de hacer mejoras en instalaciones y recursos para llevar a la biblioteca a transformarse progresivamente en LRC (Learning Resource Centre), lugares para la formación continua, con un enfoque hacia el futuro, proporcionando acceso a los recursos de información necesarios. Estas necesidades se han incluido en el PE. La Comisión de PE hace un seguimiento dos veces al año.	
Evidencias	Estadísticas de préstamo de la colección impresa, tasa de uso de recursos-e por el PDI.	
Resultados:	6a6 - 6a10, 6b1, 6b10, 7a1, 8b4, 9a1 - 9a7, 9b1- 9b6, 9b9, 9b10, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14 Agentes: 1e1, 2a1, 2c1	

Ref. 4d1	Aplicaciones tecnológicas: BiblioUva en el móvil, Discovery Plus	Propietario: Dirección, Técnico Asesor, STIC, Bibliotecas
Objetivos	Potenciar el uso de la biblioteca electrónica. Aplicaciones tecnológicas para consulta del OPAC.	
Enfoque	La Biblioteca cuenta con tecnologías de última generación y potencia la innovación tecnológica. Se han implantado (2014) la aplicación BiblioUva en el móvil y el resolvidor Almena Plus, que permite la consulta a bases de datos y	

	revistas electrónicas desde un único punto de acceso. Cuenta con bases de datos en continua renovación. Todos los puntos de servicio disponen de ordenadores portátiles para préstamo a los usuarios, servicio muy bien valorado (Tasa de satisfacción con el equipamiento). La Biblioteca se transforma en biblioteca 2.0 mediante el uso de nuevos canales de comunicación (blog, twitter, Facebook). La seguridad y el mantenimiento corre a cargo el STIC. De la usabilidad y disponibilidad se encarga el propio servicio.
Despliegue	El PE (Eje 2. Mejora Científica y Transferencia del Conocimiento) establece en su objetivo 2.3 Potenciar el uso de la biblioteca electrónica. El uso se evidencia en las estadísticas anuales de la Biblioteca (Figura 4.1. Gasto y Uso de Recursos electrónicos) La Tasa de Uso de recursos-e por PDI ha ido incrementándose progresivamente. La implantación de la aplicación Biblioteca en el móvil y la adquisición del Discovery Plus han permitido a los usuarios el acceso a la colección desde cualquier punto. El grado de influencia en las redes sociales ha aumentado: de un 35 en 2012, a un 57 en 2014 (Gráfico 8a4. Índice KLOUT).
Revisión y perfección	El PE prevé la implantación de, al menos, un nuevo servicio virtual cada año, para potenciar el uso de la biblioteca electrónica. Se revisa su ejecución en el Seguimiento del Plan Operativo.
Evidencias	Incremento del uso de los recursos electrónicos.
Resultados:	6a6, 6a7, 6a9, 6a10, 6b1, 6b3, 6b11, 6b12, 9a1,9a5, 9a6, 9b2, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14 Agentes: 1b1, 1b2, 1d1, 2b1, 5d1, 5e2

Ref. 4e1	Formación de usuarios y acceso abierto	Propietario: Personal BUVa
Objetivos	Mejorar las competencias informacionales de los usuarios. Garantizar la accesibilidad a la ciencia producida por la Uva y a su patrimonio bibliográfico.	
Enfoque	La Biblioteca, además de Información y conocimiento interno (personas) y Redes de aprendizaje, desarrolla planes de formación de usuarios para facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes. A través del proyecto UvadoC garantiza el acceso abierto a la ciencia producida por la Uva y a su patrimonio bibliográfico.	
Despliegue	Se ha implementado el servicio "Bcl", que ofrece apoyo y orientación en la labor de investigación del PDI. Formación de usuarios, reflejada en el Blog de Formación de usuarios (calendario de formación presencial y en línea, tanto de recursos propios como externos). Desarrollo del proyecto UvaDoc, lo cual se refleja en la Tasa de incremento anual de ítems en el repositorio, que ha aumentado cada año siempre por encima del objetivo fijado. Patrimonio bibliográfico: la Tasa de incremento de digitalización del fondo antiguo también nos indica una mejora sostenida del indicador año a año (de 9.31% en 2012, 11.81% en 2013 y 14.99% en 2014), en correspondencia con la Tasa de incremento de visitas al fondo digitalizado, que llega a 74% en 2014. En 2014 UvaDoc se sitúa en el nº 395, 18 puestos más arriba que el año anterior.	
Revisión y perfección	En línea con el PE de la UVA, se está avanzando en la implantación de la administración electrónica, en todo lo referente al pago de facturas. Se promueve el uso de licencias Creative Commons (Grupo de Trabajo del Repositorio). Mejora de la accesibilidad de la página web (Grupo de Trabajo de Página Web).	
Evidencias	Incremento visitas al fondo digitalizado, ranking mundial de repositorios, Actas de Grupos: UvaDoc, Página Web.	
Resultados:	6a5, 6a9, 6a10, 6b1, 6b5, 6b11, 6b12, 7a2, 9a6, 9b3, 9b4, 9b4 Agentes: 1b1, 1b2, 1d1, 3b1, 3d1, 5b1, 5c1, 5d1	

Ref. 4e2	Fondo documental histórico de la UVA: Biblioteca Histórica	Propietario: Dirección, Dirección Biblioteca Histórica
Objetivos	Conservación y difusión del patrimonio bibliográfico de la UVA, desde el siglo X hasta 1835, como testimonio de su historia, a la vez que se constituye en un Centro de Investigación de estos importantes fondos.	
Enfoque	Custodia y conservación de la colección como bien de un Patrimonio Cultural que debe ser transmitido a generaciones venideras. Vigilancia y protección sobre agentes externos que puedan deteriorarlo; identificación y control de los fondos mediante el proceso técnico; y difusión del patrimonio bibliográfico a través de la catalogación, digitalización, atención a los investigadores, visitas y el préstamo para exposiciones, aportando un gran valor social.	
Despliegue	Restauración de los fondos deteriorados. Los que requieren pequeñas intervenciones se restauran in situ. Para dar mayor servicio a los investigadores se han catalogado los fondos, lo que permite consultar los registros bibliográficos en el Catálogo ALMENA y en el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español. Además, parte de estos fondos se están digitalizando e incorporando en el repositorio institucional UvaDoc, lo cual contribuye a estar presentes en: Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico Español, proyecto <i>Hispana</i> , y <i>Europeana</i> . Préstamo para exposiciones temporales (con un gran impacto social), cuyo procedimiento se recoge en las <i>Normas para el préstamo de libros y documentos de fondo antiguo para exposiciones</i> . Colaboración con el Departamento de Filología Clásica mediante la acogida de alumnos en prácticas de Estudios Clásicos para su formación. Recepción de visitas institucionales, académicas y otras de interés. Participación en el Grupo de Patrimonio Bibliográfico de REBIUN.	
Revisión y perfección	Se prevé la finalización de la catalogación del fondo bibliográfico y la digitalización de los manuscritos (2015). Se abordará la digitalización de "incunables y raros" con una subvención del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Se están Revisando las instalaciones de la Librería del Colegio Mayor de Santa Cruz y la mejora de la página web de la Biblioteca Histórica.	
Evidencias	Registros en el Catálogo ALMENA. Sección fondo anterior a 1835. Repositorio UvaDoc: Sección fondo antiguo. Difusión en prensa. En la Memoria anual. Intranet: Relación de documentos intervenidos para su conservación, Número de investigadores presenciales, Número de visitas y visitantes, Alumnos en prácticas, Préstamo para exposiciones, <i>Normas para el préstamo de libros y documentos de fondo antiguo para exposiciones</i> de la UVA.	
Resultados:	6a9, 6a10, 6b1, 8b4, 8b6, 9a6 Agentes: 1b1, 1b2, 1c1, 2a1, 2b1, 3c1, 5a1, 5a2, 5b1, 5d1, 5e2	

Criterio 5. Procesos, productos y Servicios

La Biblioteca de la UVa dispone de un Sistema Integrado de Gestión por Procesos (SIG) (5a) que asegura que todas las actividades se diseñan, se documentan, se desarrollan y se ejecutan para dar respuesta a los Grupos de Interés. Se articula en torno a un conjunto documental que incluye: Mapa de procesos ([Anexo 9. Mapa de Procesos](#)), Manual de Calidad, procedimientos, indicadores, manuales operativos e instrucciones técnicas. Los procesos para llevar a cabo esta gestión se clasifican en tres grupos: estratégicos, operativos y de soporte (2b). Estos procesos disponen de indicadores que permiten conocer, medir, evaluar y analizar los resultados operativos de la BUVa. Cada indicador cuenta con unos objetivos que están reflejados en el CMI ([Anexo 7. Cuadro de Mando Integral](#)). Toda la información proporcionada por los resultados clave se utiliza en la toma de decisiones. (1b, 2b).

La Biblioteca cuenta con un mecanismo de seguimiento continuo de los resultados de los indicadores del CMI (1b 2b). Con los resultados del seguimiento del Grupo de Plan Estratégico, se elabora el siguiente Plan Operativo Anual ([Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa](#)). El Consejo de Dirección se encarga de las revisiones del Sistema de Calidad anuales. En función de las revisiones, se formulan nuevos objetivos y propuestas de mejora para el año siguiente, en línea con los ejes del PE.

Están definidos e identificados los responsables y propietarios de cada uno de los procesos, tanto en las Funciones del PAS Funcionario como en el Reglamento de la BUVa (5a). ([Anexo 20. Funciones del PAS Funcionario de la Biblioteca](#)) ([Anexo 3. Reglamento de la Biblioteca](#)). La Biblioteca emprende procesos de implementación y mejora continua de productos y servicios, gracias a los diferentes Grupos de trabajo (3c, 5b). Destacamos los doce Grupos de Mejora formados por los responsables de los procesos.



Los procedimientos de trabajo se documentan y difunden entre el personal de la biblioteca. (5c). Con el fin de mejorar la transmisión de comunicación se ha sistematizado el tipo de reuniones necesarias para la gestión eficaz del

servicio de Bibliotecas: Plan de reuniones sistemático y en cascada (29 de febrero de 2012). Este plan de reuniones establece el marco de trabajo sobre el cual se desarrollan las distintas estrategias de la BUVa.

Resultado de la actividad de los distintos Grupos de Trabajo es la creación, implementación y perfeccionamiento de nuevos servicios y productos que dan un valor añadido a los usuarios (5a). El Servicio de la Biblioteca con la Investigación (Bcl) (5b), creado por el "Grupo de Trabajo Servicios a Profesores e Investigadores", cuya finalidad es apoyar la redacción, publicación, acreditación y visibilidad de su producción científica. El Bcl organiza actividades de formación en colaboración con el Área de Formación Permanente e Innovación Docente de la UVa. De igual forma, el "Grupo de Formación de Usuarios" ha implementado el curso en línea (plataforma Moodle) "Recursos de Información para Doctorandos" (5b) ([Anexo 21. Programa curso "Recursos de Información para Doctorandos"](#)), organizado por la Biblioteca de la Universidad de Valladolid dentro del marco de competencias transversales en investigación, en colaboración con la Escuela de Doctorado. En la misma línea, con el apoyo del STIC (4d) se han desarrollado nuevos productos (5d), como facilitar el acceso a la Biblioteca virtual a través de dispositivos móviles **BIBLIO UVa en el móvil** (junio de 2014), y el Área **Revistas de la UVa en UvaDoc**, implementado por el Grupo de Trabajo Repositorio Institucional, dando respuesta así al compromiso de la institución en su apoyo al acceso abierto. (Declaración de Berlín. Adhesión el 18 de diciembre de 2012.) ([Anexo 22. La Uva se adhiere a la Declaración de Berlín](#)). Desde enero de 2015, la Biblioteca ofrece un nuevo producto adicional, **ALMENA PLUS**, creado y adaptado por "EBSCO Discovery Service". Es una nueva forma de acceso al catálogo que nos permite, de una forma fácil y con una sola interfaz de búsqueda, acceder a todos los recursos que tenemos en la Biblioteca tanto en formato impreso como electrónico. Para su implementación, la Biblioteca ha suscrito un contrato anual con el proveedor EBSCO. La Biblioteca cuenta con diversos **mecanismos para conocer las necesidades** y expectativas de los grupos de interés (2a), ya sea por las necesidades expresadas o anticipándose la biblioteca a las expectativas de nuestros usuarios: Servicio de Atención al Usuario, buzón de quejas y sugerencias, (2a, 5e, 6a) Encuestas de Satisfacción de Usuarios, Encuesta de Clima Laboral (7b). En ambas los usuarios se segmentan por tipología (6e). También han empezado a hacerse Encuestas en las sesiones de formación ([Anexo 23. Informe de Encuestas de Formación. Lime Survey. Ejemplo](#)). La Biblioteca difunde y comunica sus productos y servicios (1a, 2d, 3d, 5c) a través de la formación de usuarios y en la página web de la BUVa: Carta de Servicios ([Anexo 5-. Carta de Servicios](#)), Normativa, Compromisos e indicadores de Calidad, Espacios de trabajo, Acceso externo. Productos y cómo acceder, Bibliografía recomendada (4c), "Vive la Biblioteca", "Tu opinión nos interesa", la Biblioteca en redes sociales y en Medios de comunicación (Gabinete de Comunicación UVa). El **Plan de Comunicación** (5c) ([Anexo 14. Plan de Comunicación](#)) marca los cauces para transmitir su información: Comunicación externa (usuarios, profesores e investigadores), Comunicación en la Sociedad y Comunicación interna (personal de la Biblioteca) (1a).

Ref. 5a1	Sistema de Gestión por Procesos (SIG)	Propietario Dirección, T. Asesores, Directores, J. de sección
Objetivos	El modelo de Sistema Integrado de Gestión de Procesos (SIG) consolida la normalización de procedimientos y añade valor a los grupos de interés.	
Enfoque	El SIG incluye: Mapa de procesos, Manual de Calidad, Procedimientos, indicadores, manuales operativos e instrucciones técnicas. Se han identificado, desarrollado y analizado los procesos, que se clasifican en: estratégicos, operativos y de soporte.	
Despliegue	Se han definido indicadores de procesos clave para conocer, medir y evaluar los resultados operativos de la BUVa. Cada uno de los indicadores asociado a un proceso cuenta con unos objetivos reflejados en el CMI. La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones.	
Revisión y perfección	La Biblioteca cuenta con un mecanismo de seguimiento continuo de los resultados a través de los indicadores del CMI. Consecuencia del seguimiento del PE es la elaboración del siguiente Plan Operativo Anual. El Consejo de Dirección se encarga de revisiones anuales del Sistema de Calidad. En función de las revisiones se formulan nuevos objetivos y propuestas de mejora para el año siguiente, en línea con los ejes del PE.	
Evidencias	Mapa de Procesos, CMI, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual, Planes de Mejora (Anexo 18. Planes de Mejora)	
Resultados: 6b, 7a3, 7b5, 9b6, 9b7, 9b8 Agentes: 1b1, 1d1, 2b1, 3c1, 4e2, 5c1		

Ref. 5a2	Responsables de Procesos	Propietario: Dirección, T. Asesores, Directores, J. de Sección
Objetivos	Los Procesos del SIG tienen un responsable que asegura el desarrollo, mantenimiento y mejora del proceso.	
Enfoque	Las funciones y responsabilidades de los propietarios de los procesos están documentadas en el Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid y en las Funciones PAS Funcionario, Área de Biblioteca.	
Despliegue	Los responsables de cada uno de los procesos lideran y coordinan los diferentes Grupos de Trabajo. La implementación y mejora se articula en estos Grupos de Trabajo. Sus miembros se reúnen siempre que se precisa, quedando constancia en sus Actas. Además de los contactos entre los miembros de cada Grupo a través de correos electrónicos, los procedimientos de trabajo se documentan y difunden entre el personal de la biblioteca (Plan de reuniones sistemático y en cascada).	
Revisión y perfección	La Biblioteca mantiene un proceso de mejora continua, gracias a los diferentes Grupos de trabajo. Estos grupos están formados por los responsables de los procesos. Siempre que surge alguna idea de mejora o algún problema de funcionamiento el grupo se plantea el grupo una reunión o contacto por correo para revisar los procesos. Llegados a un acuerdo, se eleva al Consejo de Dirección para su aprobación.	
Evidencias	Reglamento de la Biblioteca, Funciones PAS, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual, Planes de Mejora	
Resultados: 6b10, 7a3, 7b3, 7b5, 9b7, 9b8 Agentes: 1b1, 1d1, 2a1, 3c1, 4e2		

Ref. 5b1	Los servicios se implementan y mejoran en función de necesidades	Propietario: Dirección, T. Asesores, Directores, J. sección
Objetivos	Adaptarse a las necesidades de nuestros usuarios, Implementando y mejorando nuevos servicios (Figura 1.3. Nuevos Servicios de valor añadido. Pg.5).	
Enfoque	Se asignan prioridades en la creación y mejoras de los servicios en función de las necesidades expresadas por los grupos de interés (segmentados en las encuestas de satisfacción de usuarios) o bien por las necesidades detectadas, anticipándose la Biblioteca a las expectativas de nuestros usuarios.	
Despliegue	El Grupo de Trabajo Servicios a Profesores e Investigadores pone en marcha un nuevo servicio: La Biblioteca con la Investigación (Bcl). El Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios, pone en marcha dentro del marco de competencias transversales en investigación, en colaboración con la Escuela de Doctorado, el curso "Recursos de Información para Doctorandos". Para ello contactó previamente con miembros del Grupo de Trabajo en el marco de Benchmarking "Formación en competencias informacionales". Los nuevos servicios implementados suponen una innovación en la Biblioteca, en cuanto a: asesoramiento, derechos de autor e índices de impacto.	
Revisión y perfección	Procedimientos e Informes de Revisión por la Dirección. Reuniones y puestas en común de cada uno de los Grupos de Trabajo que favorecen la revisión, actualización, mejora y perfeccionamiento de estos servicios y las acciones tomadas. Sesiones de formación del Bcl y nuevas convocatorias del curso "Recursos para Doctorandos" (Anexo 24. Informe Encuesta de Satisfacción. Curso Recursos de información para Doctorandos)	
Evidencias	Carta de Servicios, CMI, Encuestas satisfacción, Servicio Bcl, "Recursos de Información para Doctorandos".	
Resultados: 6a5- 6a10, 6b1, 6b3, 6b4, 6b5, 6b6, 6b10, 6b11, 6b12, 8a1, 8a2, 8b4, 9a6, 9b3- 9b8 Agentes: 1d1, 1e1, 3c1, 4e1, 4e2		

Ref. 5c1	Herramientas de difusión y comunicación de productos y servicios	Propietario: Dirección, T. Asesores, Directores, J.Sección
Objetivos	Dar a conocer a los usuarios los productos, servicios y actividades que ofrece la Biblioteca.	
Enfoque	En el Plan de Comunicación de la Biblioteca se establecen los cauces eficientes para transmitir, en función de los destinatarios, la información sobre los productos y servicios. Comunicación externa (profesores e investigadores);	

	alumnos; Sociedad) y Comunicación interna (el personal que integra la biblioteca). En el sistema de información, puesta en conocimiento y gestión de servicios se prioriza, entre otros, la página web.
Despliegue	Carta de Servicios: se relacionan los servicios, normativa, derechos de los usuarios, compromisos de calidad; Página web de la biblioteca: productos y cómo acceder a ellos. En el apartado "Vive la Biblioteca" se incluyen "Tu opinión nos interesa", la Biblioteca en diferentes redes sociales (blogs, Facebook), La biblioteca en los Medios de comunicación (Gabinete de Comunicación UVa). La Biblioteca está integrada en el campus virtual y en las diferentes formaciones que se imparten a los usuarios de la UVa: alumnos de primer año de ingreso, alumnos de Grado con reconocimiento de crédito, alumnos de doctorado, investigadores a través del Bcl.
Revisión y perfección	Se realiza un seguimiento de los indicadores relacionados con la Carta de Servicios y de los Procesos. La página web está sistemáticamente actualizada y los blogs se mantienen activos.
Evidencias	Plan de Comunicación BUVA, Carta de Servicios, Página web, Gabinete de Comunicación, Formación de usuarios
Resultados:	6a1- 6a5, 6a9, 6a10 6b2, 6b3, 6b11, 6b12, 7a4, 7a6, 8a1, 8a2,8a3, 8a5, 9b3, 9b4, 9b5 Agentes: 1c1, 2a1, 2d1, 3d1, 4e1, 5a1

Ref. 5d1	Nuevos Recursos que responden a las necesidades de los usuarios	Propietario Dirección, T. Asesores, Directores, J. Sección
Objetivos	Adaptarse a las necesidades de los usuarios e incorporar los recursos necesarios que den respuesta a sus expectativas. Poner en marcha proyectos de innovación	
Enfoque	La gestión de la tecnología ha facilitado el acceso a la Biblioteca virtual a través de dispositivos móviles, BIBLIO UVa en el móvil y ha impulsado el desarrollo del proyecto de Revistas de la UVa en el repositorio UVaDoc, garantizando la accesibilidad a la producción científica.	
Despliegue	BIBLIO UVa en el móvil (tanto iOS como Android) se implementa en junio de 2014. La inclusión de revistas en UVaDoc se inicia a finales del 2014 previo contacto con el Servicio de Publicaciones. Reuniones del Grupo de trabajo UVaDoc estableciendo fases y distribución del trabajo por bibliotecas. El proyecto está en marcha. (De las 21 revistas publicadas por la UVa, contamos con 14 en abierto.)	
Revisión y perfección	La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la UVa, que velan por su buen funcionamiento.	
Evidencias	Gestión de las tecnologías, BIBLIO UVa en el móvil, Revistas y fondo antiguo en UVaDoc, CMI.	
Resultados:	6a1,6a2, 6a3, 6a4, 6a9, 6a10 6b1, 6b2, 6b3, 6b4, 6b5, 6b11, 6b12, 8a1, 8a2, 8b5, 9a1, 9a6 Agentes: 2a1, 4d1, 4e1, 4e2	

Ref. 5e1	Sistemas para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios	Propietario Dirección, T. Asesores, Directores, J. Sección
Objetivos	Detectar las necesidades y expectativas de los usuarios, segmentados por tipologías, nos sirve para mejorar los servicios y productos que les ofrecemos.	
Enfoque	Mecanismos formales para conocer las necesidades: servicio de atención al usuario, buzón de quejas y sugerencias, Encuesta de satisfacción de usuarios (alumnos y profesores), Encuesta de clima laboral, Encuestas de Formación. Instrumentos informales: comunicación directa (conversaciones personales, por e-mail o teléfono).	
Despliegue	El Buzón de quejas y sugerencias depende de un responsable que asume la tarea de gestionar las quejas y sugerencias que se dan a conocer a todo el personal a través de la intranet. Las Encuestas anuales de Satisfacción de Usuarios y la Encuesta de Clima laboral tienen un responsable del proceso, que se encarga de enviar la encuesta, analizar y elaborar un Informe final. Los datos resultantes se evalúan y miden en el CMI.	
Revisión y perfección	Evaluación de los datos resultantes de las encuestas realizadas. Como mejora, se han incluido en las sesiones de formación de usuarios encuestas en línea a los participantes, con el fin de valorar cada formación y mejorarlas.	
Evidencias	Buzón de Quejas y Sugerencias, Encuestas de satisfacción: PDI, Alumnos, (Anexo 25. Informe Satisfacción Usuarios) Formación (Anexo 23. Informe de Encuestas de Formación) Encuesta Clima Laboral por categoría profesional (Anexo 17. Informe Encuesta de Clima Laboral) CMI	
Resultados:	6b1, 6b2, 6b11, 6b12, 7a2, 8b5 Agentes: 1c1, 1d1, 1e1, 2a1, 3a1, 3b1, 3d1	

Ref. 5e2	La Biblioteca responde a las expectativas de los usuarios con productos adicionales	Propietario Dirección, T. Asesores, Directores, J. Sección
Objetivos	Mejorar y optimizar la búsqueda de información de la colección de la Biblioteca, ampliando las funcionalidades del Catálogo Almena.	
Enfoque	Se ha implementado un nuevo producto adicional: Almena Plus, basado en EBSCO Discovery Service (EDS). Es una nueva forma de acceso al catálogo: en una sola interfaz de búsqueda se accede a todos los recursos.	
Despliegue	La Biblioteca ofrece el nuevo producto adicional, ALMENA PLUS (enero 2015), de EBSCO Discovery Service (EDS). Este metabuscador facilita la búsqueda y recuperación en el catálogo. Para su implementación la biblioteca ha suscrito un contrato anual con el proveedor EBSCO.	
Revisión y perfección	La empresa EBSCO ha formado mediante sesiones en línea al personal bibliotecario. Los bibliotecarios pueden formar a sus usuarios y asistirles en el nuevo recurso. De tal forma se cumple el objetivo de la alfabetización informacional.	
Evidencias	Almena Plus: Ebsco Discovery.	
Resultados:	6a6, 6a7, 6a9, 6a10, 6b1, 6b2 Agentes: 1c1, 1d1, 1e1, 2a1, 4d1, 4e2	

3

RESULTADOS



Video dirigido y editado por Arturo Dueñas. Realizado por el Servicio de Medios Audiovisuales de la UVa

Criterio 6. Resultados en los Clientes

La BUVa, en su compromiso con la mejora continua de su servicio dirigido a los usuarios, ha diseñado un conjunto de herramientas que recogen la medida en que se da respuesta a los planes y estrategias de calidad y excelencia en el desarrollo de sus funciones. Utiliza medidas de percepción e indicadores de rendimiento basados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Entre las acciones de los planes de mejora ([Anexo 18. Planes de Mejora de la BUVa](#)), a partir del año 2011 se establecieron encuestas

que permitiesen medir un aspecto fundamental, la satisfacción e importancia del servicio ofrecido [Figura 6.1 \(Encuestas Satisfacción Usuarios\)](#). Los resultados más relevantes referentes a usuarios se presentan en una serie de gráficos [Figura 6.2 \(Gráficos Resultados en los Clientes\)](#) que muestran la tendencia anual de los indicadores de percepción y rendimiento en relación con los objetivos establecidos por la BUVa. Para ayudar a la interpretación de los gráficos realizados, incluimos en cada uno de ellos la tendencia y las comparaciones. En el nombre de cada gráfico se reflejan también las siglas de cada subcriterio y el número del mismo dentro de él; así se realizan las referencias cruzadas en los diferentes apartados de la Memoria. **Ámbito y relevancia:** se encuentran documentados y comprometidos en la Carta de Servicios ([Anexo 5-. Carta de Servicios](#)) en el documento Grupos de interés ([Anexo 10. Grupos de interés de la BUVa](#)), alineados en el PE 2014-2018 ([Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018](#)) y en los distintos planes de mejora. Los indicadores permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y se encuentran disponibles en la Intranet y la web de la BUVa. **Integridad:** La información proporcionada por los propios usuarios a través de las encuestas y el Sistema de Gestión de la BUVa. Los datos proporcionados son fiables (seguridad) y se dispone de ellos en tiempo adecuado para los procesos de revisión y mejora.

Segmentación: la segmentación de los datos se establece teniendo en cuenta principalmente los grupos de interés y su sede (bibliotecas del sistema). **Tendencias:** los resultados de los **indicadores de percepción** de los usuarios de la BUVa, de los últimos dos años, alcanzan o superan en todos los casos los objetivos (*V. Gráficos. Subcriterio 6.a.*). Estos resultados se encuentran vinculados a los planes de mejora ([Anexo 18. Planes de Mejora de la BUVa](#)) y acciones innovadoras del PE 2014-2018. Relacionadas con el [Eje 1: Plan de formación anual](#), impartición de formación virtual/presencial en competencias informacionales, ([Anexo 26. Programa de Formación](#)) elaboración de tutoriales, creación de salas de trabajo, incremento del número de ordenadores, implantación del acceso a la Biblioteca a través del móvil. Relacionadas con el [Eje 2: Resolución de preguntas presenciales y virtuales](#), organización de talleres sobre recursos suministrados por editoriales, cursos de formación para los investigadores en derechos sobre derechos de autor, en herramientas de gestión bibliográfica, en el uso de e-recursos, adquisición de e-recursos e implementación de nuevos servicios virtuales.

Los resultados de los **indicadores de rendimiento** de la BUVa, de los últimos cuatro años, en la mayor parte de los casos muestran una evolución positiva, cumplen o superan los objetivos marcados ([Gráficos Subcriterio 6b](#)). No obstante, en el aspecto relacionado con los recursos de información, el préstamo por usuario desciende ([Gráfico 6b2](#)) debido a la utilización cada vez mayor de otros soportes, como se puede comprobar en el ascenso de la tasa de uso de recursos electrónicos ([Gráfico 6b3](#)), potenciado por la BUVa a través de las acciones del PE correspondientes al [Eje 2.3](#). Otras acciones de mejora han dado como resultado un notable uso del nuevo servicio

implantado de asesoramiento de sexenios y acreditación (*V. Indicador: Tasa de asesoramiento de sexenios en Intranet*) y un incremento del número de visitas a la web ([Gráfico 6b1](#)).

Objetivos Los objetivos de los indicadores se han fijado teniendo en cuenta el PE, las necesidades y expectativas de los usuarios, así como los resultados de los procesos. Para establecer el valor de cada objetivo se ha revisado el punto de partida, nuestra experiencia y las bibliotecas con las que nos comparamos. Los objetivos se marcan anualmente con una tendencia creciente.

Comparaciones: Los datos obtenidos se comparan con la información disponible en la

Biblioteca Comparativa 1 (BC1) como referente, certificada con el sello 500+, Biblioteca Comparativa 2 (BC2), Biblioteca Comparativa 3 (BC3), la Biblioteca Comparativa 4 (BC4) y REBIUN. A veces se utilizan en algunos resultados distintas comparativas, por disponibilidad. Todas estas comparaciones permiten analizar, evaluar y establecer objetivos que conducen a una toma de decisiones

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	
PERIODICIDAD	MODELO
Periodicidad anual Encuestas 2012/2013	LIBQUAL+ Escala 1 a 9 (p. 1-5) (Anexo 25. Encuesta Satisfacción 2013)
Periodicidad anual Encuesta 2014 y convocatoria 2015	Herramienta libre <i>LIME SURVEY</i> Gestionado por la BUVa. Escala 1 a 5 (Anexo 25. Encuesta Satisfacción 2014)

Figura 6.1 Encuestas Satisfacción Usuarios

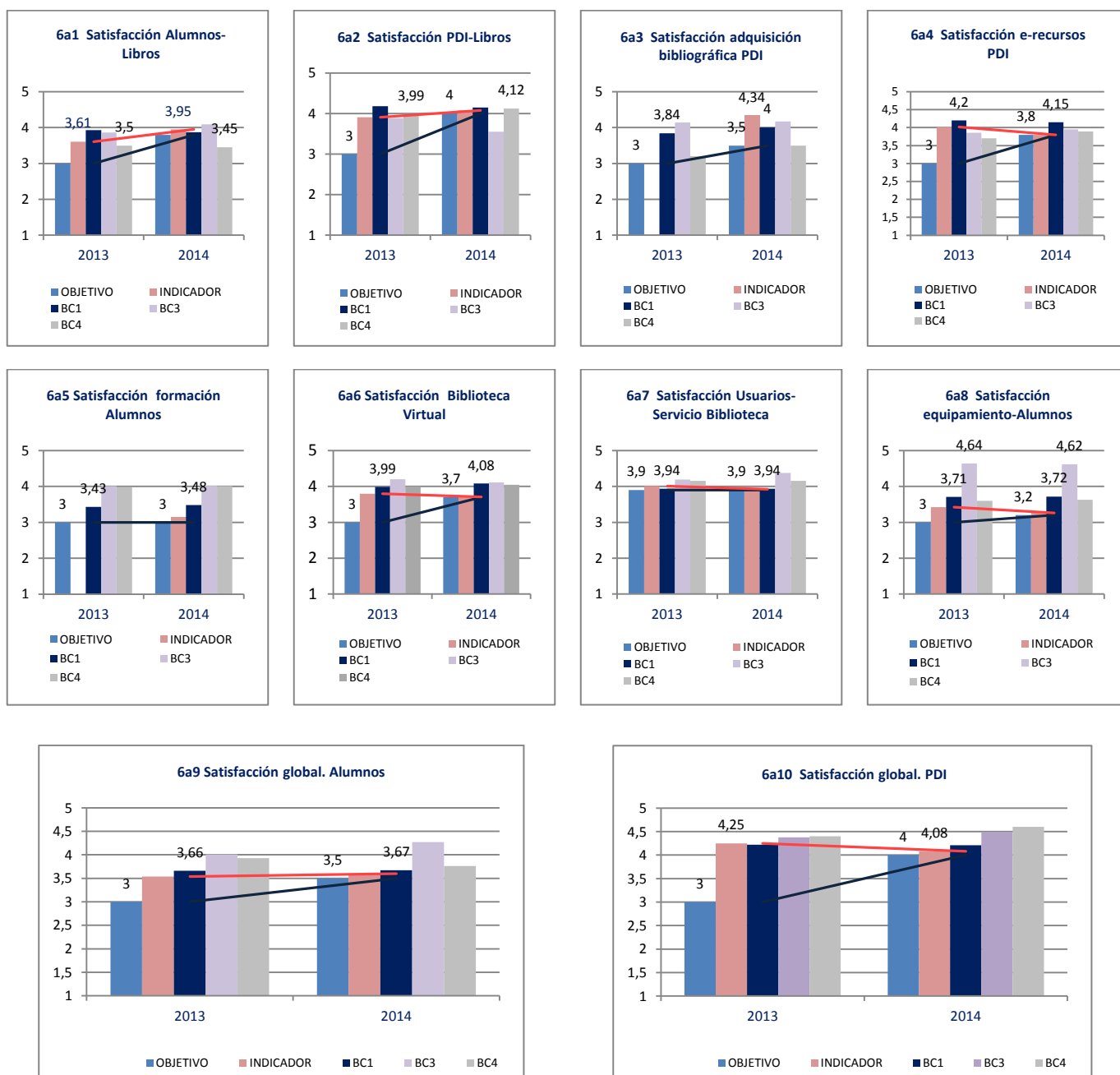
GRÁFICOS	AGENTES Facilitadores	LÍNEA ESTRATÉGICA
6a1. Satisfacción usuarios con libros. Alumnos	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1	1 y 4
6a2 Satisfacción usuarios con libros. PDI	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1	1, 2 y 4
6a3 Satisfacción con la adquisición bibliográfica. PDI	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1	1, 2 y 4
6a4 Satisfacción con e-recursos. PDI	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1	1, 2 y 4
6a5 Satisfacción con la formación de usuarios. Alumnos	1c1, 2a1, 4e1, 5b1, 5c1	1 y 4
6a6 Satisfacción con el servicio de biblioteca Virtual	1c1, 4c1, 4d1, 5b1, 5e2	1, 2 y 4
6a7 Satisfacción con el Servicio de Biblioteca	1c1, 4c1, 4d1, 5b1, 5e2	1, 2, 3, 4 y 5
6a8 Satisfacción con el equipamiento. Alumnos	1c1, 4c1, 5b1	1 y 4
6a9 Satisfacción global usuario alumnos	1c1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2	1, 2, 3, 4 y 5
6a10 Satisfacción global usuario PDI	1c1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2	1, 2, 3, 4 y 5
6b1 Tasa visitas a la web por usuario	1c1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5d1, 5e1, 5e2	1, 2 y 5
6b2 Tasa préstamo por usuario	1c1, 4b1, 5c1, 5d1, 5e1, 5e2	1 y 2
6b3 Tasa uso de recursos electrónicos. PDI	1c1, 4a1, 4b1, 4d1, 5b1, 5c1, 5d1	1 y 2
6b4 Tasa ordenadores por estudiante	1c1, 4b1, 5b1, 5d1	1
6b5 Tasa incremento anual ítems en el repositorio	1c1, 4e1, 5b1	1, 2 y 5
6b6 Tasa eficacia programa bibliografía solicitada	1c1, 4b1, 5c1	1 y 2
6b7 Tasa eficacia Préstamo Interbibliotecario. B. solicitante	1c1, 4a1, 4b1,	1, 2 y 5
6b8 Tasa eficacia Préstamo Interbibliotecario. B. suministradora	1c1, 4a1, 4b1,	1, 2 y 5
6b9 Tasa eficacia Préstamo intercampus	1c1, 4a1, 4b1,	1 y 2
6b10 Tasa éxito del servicio de información respuesta 24 h.	1c1, 2a1, 2c1, 2d1, 4c1, 5 ² , 5b1	1 y 2
6b11 Tasa sesiones de formación	1c1, 4d1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	1, 2 y 3
6b12 Tasa asistencia a sesiones de formación	1c1, 4d1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	1, 2 y 3

Figura 6.2 Gráficos Resultados en los Clientes

más acertada. **Causa efecto:** Se muestran los resultados que evidencian el cumplimiento y éxito de la estrategia. En consonancia con la satisfacción de los usuarios con el Servicio de la Biblioteca, las quejas y sugerencias se recogen en una base de datos para su estudio, disponible en la Intranet de la BUVa. De la misma manera se analizan las felicitaciones.

6a) Percepción

Se constata un incremento en los niveles de satisfacción, tanto en objetivos como en indicadores, fundamentado en la constante actualización de servicios y productos y en el interés que muestran los profesionales de la Biblioteca en satisfacer sus necesidades, cumpliendo sistemáticamente con el compromiso de la Carta de Servicios (**Anexo 5- Carta de Servicios**). La **satisfacción con los libros** es ascendente tanto en objetivos como en indicadores, superando a la BC3 y está muy cerca de la BC1 y BC4 (**Gráficos 6a1.6a2**). Las cifras de **satisfacción adquisición bibliográfica PDI** son elevadas; sobrepasan los objetivos y las bibliotecas comparadas (**Gráfico 6a3**). La **satisfacción del PDI con recursos-e** también supera a las bibliotecas BC3 y BC4 (**Gráfico 6a4**). La **formación** ofrecida es valorada de forma muy positiva año tras año, cumpliendo sistemáticamente con el compromiso de la Carta de Servicios (**Gráfico 6a5**). La **satisfacción con la Biblioteca Virtual** está en línea ascendente tanto en objetivo como en indicadores y se coloca muy cerca de las bibliotecas comparadas (**Gráfico 6a6**). La satisfacción con el servicio de biblioteca es alto, está en los niveles de las bibliotecas con las que se compara (**Gráfico 6a7**). Se observa un crecimiento positivo de la **satisfacción global** tanto del PDI como de los estudiantes con la Biblioteca, situándose en los niveles de la BC1 (**Gráficos 6a9, 6a10**)



6b) Indicadores de Rendimiento

Visitas a la Web por usuario. Además de información, la Web ofrece accesos a recursos y servicios de interés para los usuarios/clientes, permitiendo realizar las principales transacciones. Estamos situados claramente por encima de Biblioteca BC1, en el año 2014 hemos conseguido superar a la media de REBIUN y ampliamente a la BC1. El objetivo del año 2011 al 2012 se redujo siguiendo como modelo la Biblioteca Comparativa 1 (BC1). Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2015, incluso por encima del estándar anual mostrado en el (Gráfico 6b1), tal como se aprecia en la Satisfacción con el servicio de biblioteca Virtual (Gráfico 6a6).

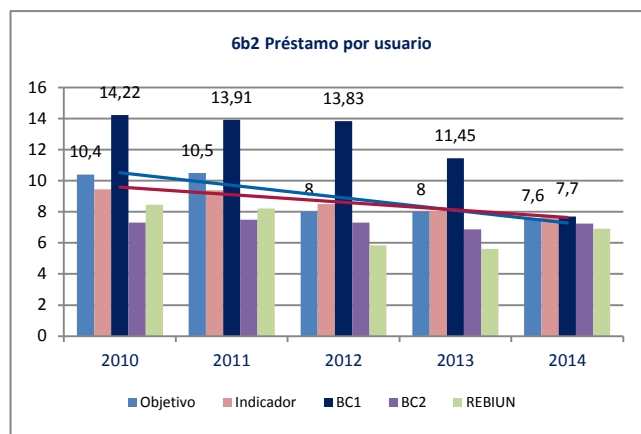
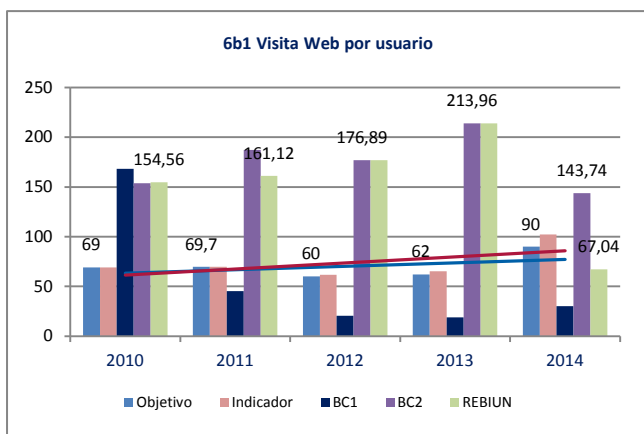
Préstamo por usuario. La actividad de los usuarios/clientes respecto al préstamo de recursos impresos se sitúa por encima de casi todas de las universidades comparadas. El moderado descenso se debe al aumento en la oferta y uso de los recursos digitales (Gráfico 6b2). Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2015, incluso por encima del estándar anual mostrado en el **Uso e-recursos PDI** se ha incrementado de forma notable el número de documentos a texto completo descargados por nuestros usuarios/clientes, debido al decrecimiento del PDI y, por otro lado, aumento de ítems incorporados en el repositorio. Nos situamos claramente por encima de la media de las universidades comparadas. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2015, incluso por encima del estándar anual mostrado en el (Gráfico 6b3), tal como se aprecia en la Satisfacción con e-recursos-PDI (Gráfico 6a4).

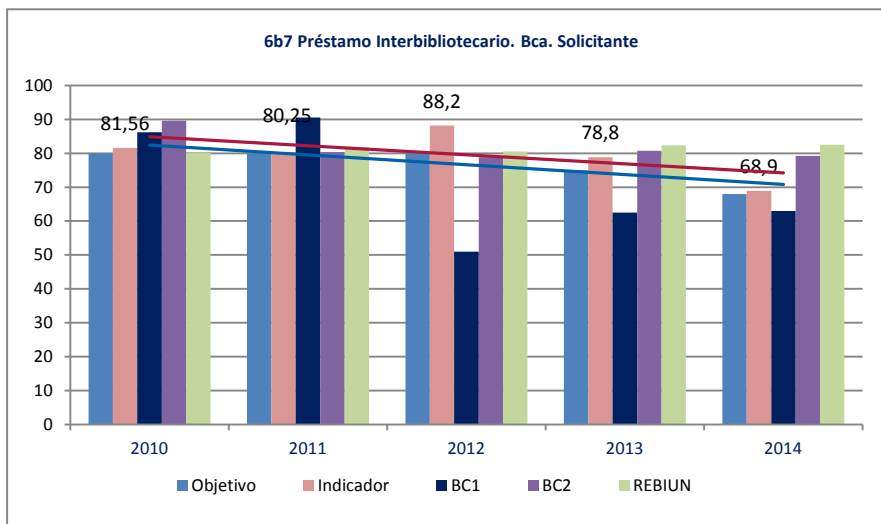
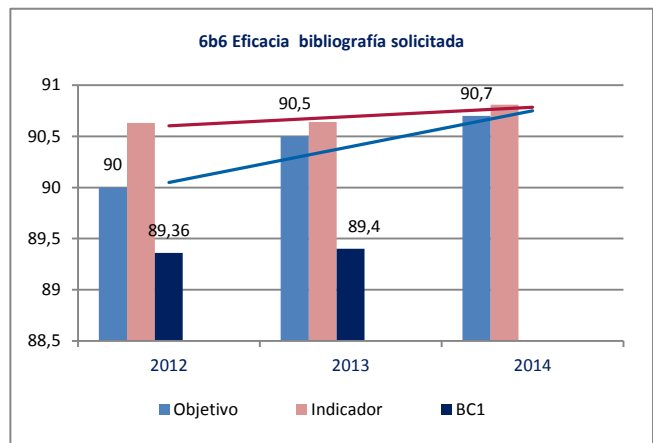
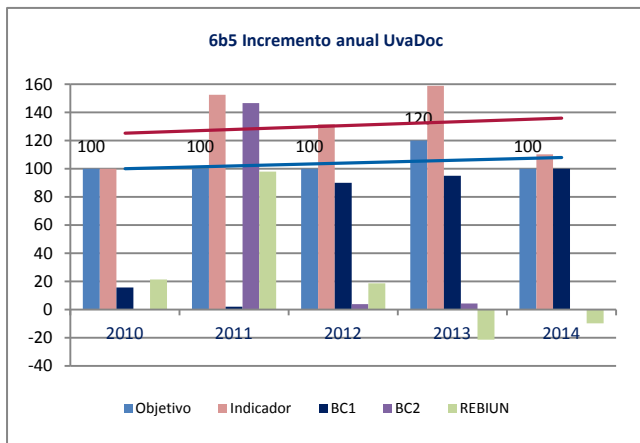
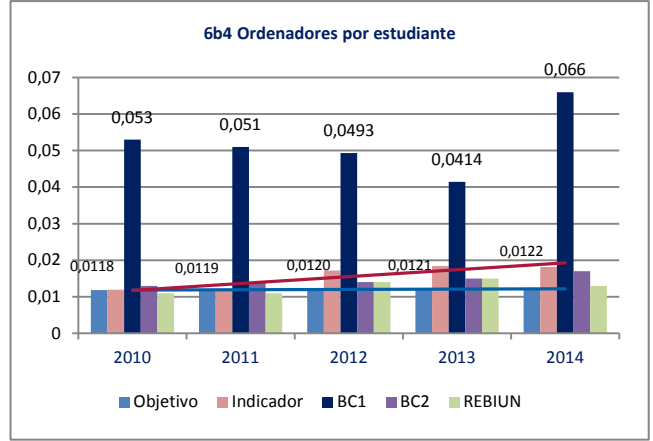
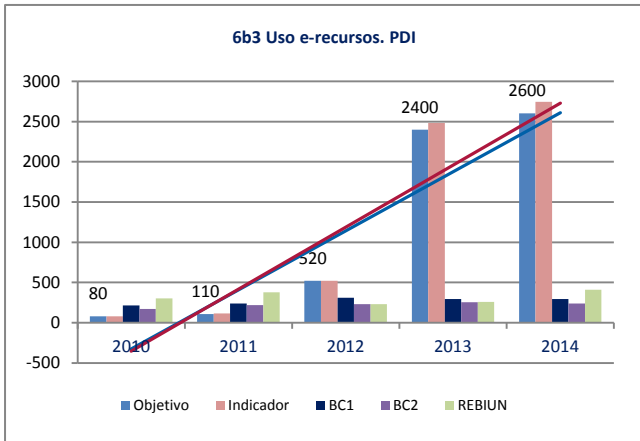
Ordenadores por estudiante. La tendencia es positiva tanto en objetivo como en indicador, superando la media de REBIUN y a la BC2 (Gráfico 6b4), como se evidencia en la Satisfacción con el equipamiento. Alumnos (Gráfico 6a8). **Incremento de ítems en el Repositorio,** para Incrementar la accesibilidad a la ciencia producida por la UVa y lograr el aumento de la visibilidad y "valor" público de la institución (Gráfico 6b5). Ha crecido constantemente subiendo en los ranking nacionales e internacionales (Anexo 27. UvaDoc. Ranking Web). El incremento ha sido exponencial con la incorporación de nuevas áreas (2011, 2012 y 2013) se estabiliza en el 2014.

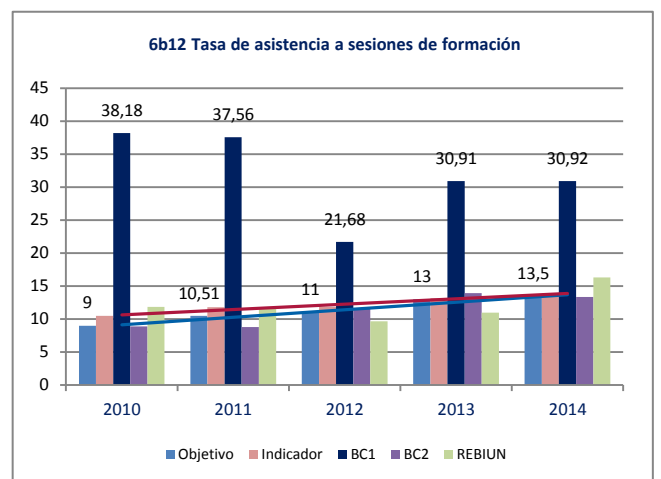
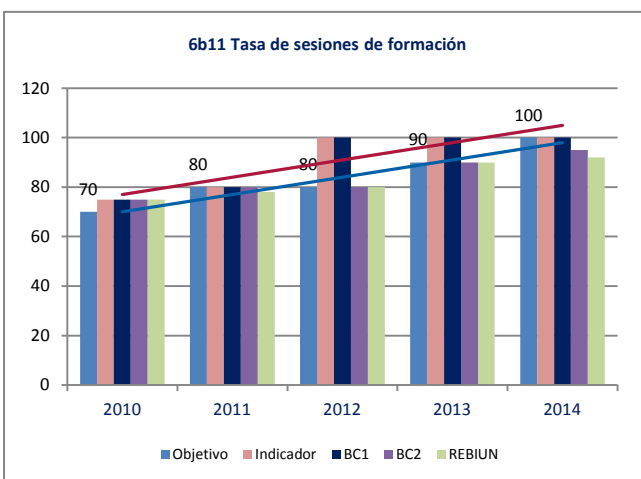
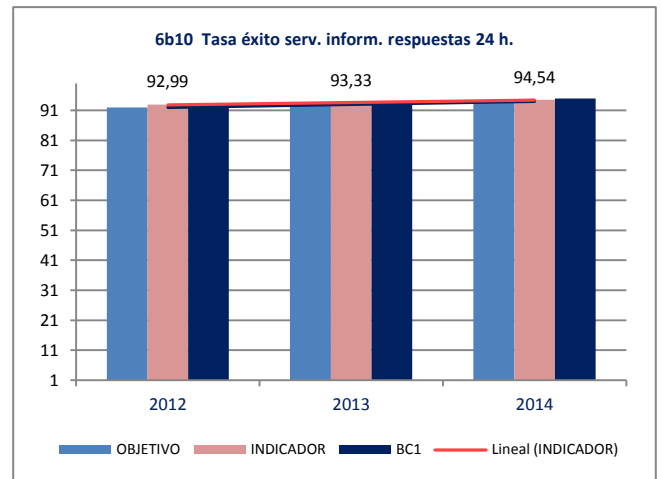
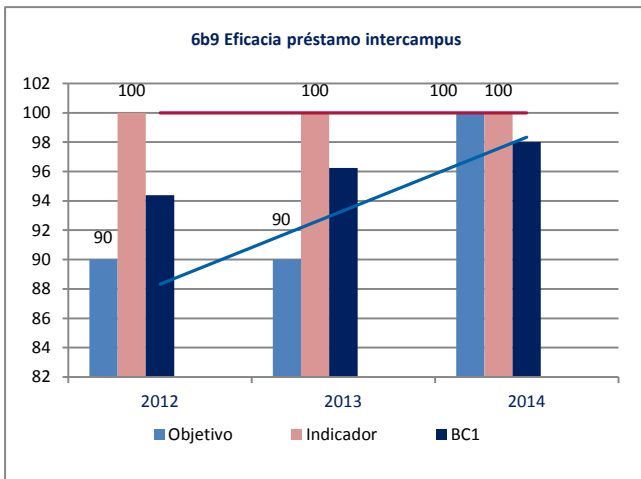
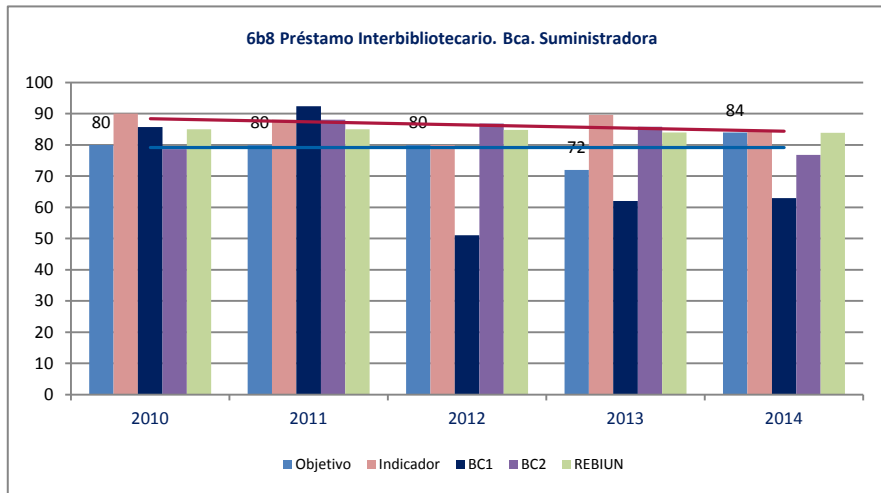
Bibliografía solicitada supera objetivos, indicadores y biblioteca comparada (Gráfico 6b6) tal como se aprecia en la Satisfacción con la adquisición bibliográfica. PDI (Gráfico 6a3). La presencia de nuestros registros bibliográficos en catálogos como el C17 y la rapidez en la gestión y envío como compromiso de la Carta de Servicios, hacen que sea un servicio demandado. El porcentaje de cumplimiento del compromiso se consigue y nos situamos claramente por encima de la media de las universidades comparadas. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2015, incluso por encima del estándar anual mostrado en el (Gráfico 6b6).

Préstamo interbibliotecario. Biblioteca solicitante. La tendencia decrece y se valora en positivo: nuestras colecciones corresponden con las expectativas de nuestros usuarios (Gráfico 6b7). **Préstamo interbibliotecario.** Biblioteca suministradora. A pesar de que la tendencia decrece se siguen manteniendo los estándar altos e incluso supera los valores de las bibliotecas de Referencia (Gráfico 6b8).

Préstamo Intercampus. Supera objetivos, indicadores y biblioteca comparada; los factores del éxito se deben a la fluidez y agilidad en la gestión (Gráfico 6b9). **Tasa de éxito servicio información 24 horas.** Supera objetivos, indicadores y biblioteca comparada (Gráfico 6b10). Los talleres y **sesiones de formación** (Gráfico 6b11) realizados permiten un mejor aprovechamiento y conocimiento de los recursos y servicios ofrecidos, así como una mejora en las competencias y habilidades informacionales de nuestros usuario/clientes. Nos situamos por encima de la BC2 y la media de REBIUN. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2015, incluso por encima del estándar anual mostrado en el gráfico. **Asistentes a sesiones** (Gráfico 6b12). Cada vez son más los docentes y estudiantes que solicitan sesiones de motu proprio, lo que demuestra el gran interés por conocer y utilizar los recursos disponibles. Nos situamos por encima de la BC2. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2015, incluso por encima del estándar anual mostrado en el gráfico 6b12.







Criterio 7. Resultados en las Personas

El factor humano está convirtiéndose cada vez más en una de las bases fundamentales de la BUVa, ya que su principal producto y servicio es la información. **Los resultados** obtenidos al analizar este criterio están relacionados con todos los procesos de la Biblioteca de la UVA, y a su vez están alineados con el PE 2014-2018.

Los resultados de esta perspectiva del "Criterio Personas" se encuentran disponibles en la Encuesta de Clima Laboral ([Anexo 19. Informe Encuesta de Clima Laboral](#)), y en los diferentes informes y documentos que recogen la información sobre este criterio. Se encuentran disponibles en la Intranet y son accesibles a todo el personal de la BUVa mediante clave. Estos resultados se presentan en esta memoria en una serie de gráficos **Figura 7.1** (Gráficos Resultados en las Personas).

Fiabilidad. Los datos obtenidos son fiables puesto que se han obtenido de la Encuesta de Clima Laboral. La primera encuesta dirigida al personal de la BUVa se realizó en el año 2013. El objetivo es conocer periódicamente el nivel de satisfacción, la opinión y las sugerencias del personal de la Biblioteca. La encuesta consta de 65 preguntas divididas en cinco apartados, según el modelo EFQM: Liderazgo (Dirección de la Biblioteca), Liderazgo (Jefe inmediato), Estrategia, Personas, Alianzas y Recursos y por último, Procesos. Consta también de otras 5 preguntas textuales de respuesta libre.

Segmentación La información proporcionada por la Encuesta se obtiene analizando todas las respuestas del personal de bibliotecas del sistema, dividido por categorías profesionales:

GRÁFICOS	AGENTES Facilitadores	LÍNEA ESTRATEGICA
7a1 Valoración global del liderazgo	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1d1, 1e1	3
7a2 Satisfacción con el plan de formación	3b1, 4c1, 4e1, 7a2	3
7a3 Satisfacción apoyo mejora de procesos	5a1, 5a2	1, 3 y 4
7a4 Tasa de consultas a la Intranet	3d1, 5c1	3 y 4
7a5 Satisfacción global de la plantilla	1b1, 1b2, 2b1, 3a1,	3
7a6 Satisfacción de la plantilla con la comunicación	1a1, 1a2, 3d1, 3c1, 5c1	3
7a7 Satisfacción con la motivación	1a2, 1c1, 3b1	3
7a8 Satisfacción con posibilidades de promoción	3a1, 3b1, 3e2	3
7b1 Tasa de felicitaciones	3e2	3
7b2 Tasa de acciones mejora propuesta por personal	3c1	3 y 4
7b3 Tasa de personal participante en equipos	3c1	3
7b4 Tendencia en el porcentaje de satisfacción	3a1, 3c1	3 y 4
7b5 Tasa de Autorías: Manuales, Procedimientos...	5a2	3
7b6 Tasa personal Asistentes a la formación	3b1	1, 2 y 3

Figura 7.1 Gráficos Resultados en las Personas

bibliotecarios, administrativos y laborales, así como por años de antigüedad en el puesto de trabajo.

Cómo se realiza la encuesta. Las respuestas de la encuesta tienen una valoración del 1 al 5. Se emplea la escala de Likert para analizar los datos. Las medias de satisfacción se representan con una valoración que va desde el 1 'totalmente en desacuerdo', pasando por el 3 y 4 'satisfacción media', hasta el 5 'totalmente de acuerdo' con la afirmación contenida en el ítem. La encuesta se envía por correo electrónico a todo el personal del Servicio de Bibliotecas de la Universidad, garantizando la confidencialidad de sus respuestas. El análisis de los datos y el informe posterior es llevado a cabo por el Grupo de Trabajo de Clima Laboral de la Biblioteca, con la colaboración del Servicio de Tecnologías de la Información. Análisis de la tendencia en los resultados globales por cada uno de los Criterios de las dos últimas encuestas de Clima Laboral (●2014, ●2013)

Figura 7.2 (Resultados globales por Criterios. Tendencia)

Se han seleccionado unos cuantos resultados en las personas para evaluar sus percepciones de satisfacción respecto a las estrategias y planes desarrollados por la BUVa. En los gráficos se muestra un resumen de los indicadores de rendimiento en relación con las Personas, habiéndose identificado objetivos y **Comparaciones** externas para algún indicador (Bibliotecas Comparativas). **Objetivos.** En este documento se recoge la media de los dos últimos años para los indicadores, se actualiza anualmente y se incorpora el estándar del último año. Se compara, por otra parte, el indicador de la Carta de Servicios, quedando de manifiesto el cumplimiento de los objetivos establecidos en los diversos planes operativos de la BUVa. **Tendencia.** Los resultados mostrados de los dos últimos años, desde el comienzo de la encuesta, reflejan una tendencia positiva y sostenible en la mayoría de los casos.

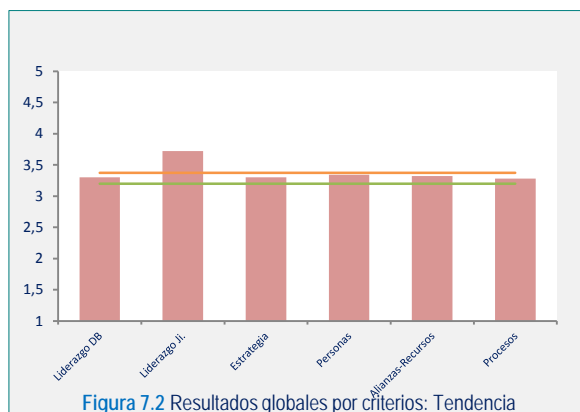


Figura 7.2 Resultados globales por criterios: Tendencia

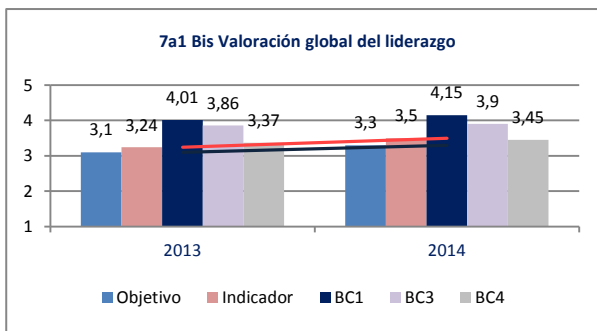
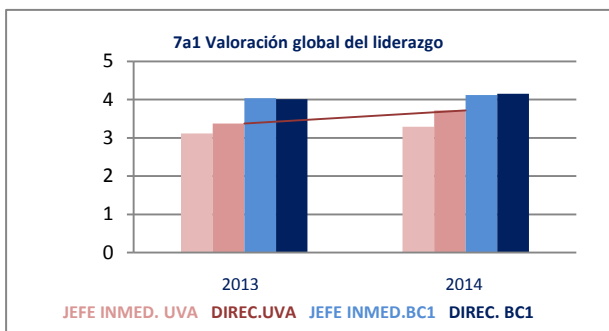
Ratios de usuarios por personal BUVa						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Alumnos	24.823	25.608	25.918	25.591	26.719	25.237
Ratio/ alumno	193, 929	200,062	202,484	199,929	208,742	197,164
PDI	2.618	2.558	2.559	2.162	2.162	2.221
Total usuarios reales	27.441	28.166	28.476	28.881	28.881	27.458
Ratio/usuario potencial	214,382	229,046	222,468	225,632	225,632	214,515

Figura 7.3 Ratio Usuario por personal BUVa

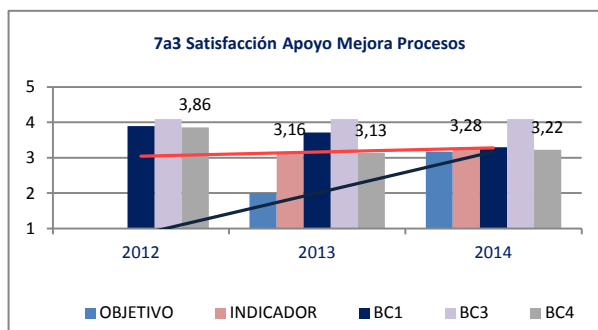
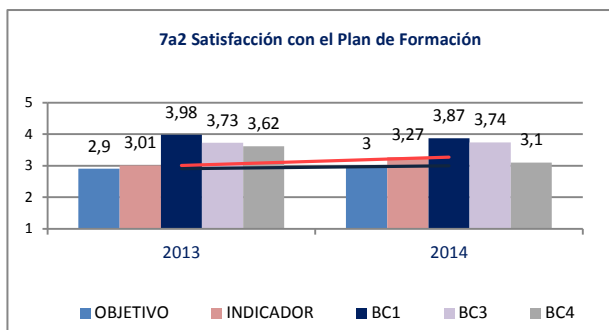
Porcentaje de cumplimiento de objetivos anuales					
% objetivos cumplidos	2010	2011	2012	2013	2014
		97%	98%	100%	100%

Figura 7.4 Porcentaje cumplimiento objetivos anuales

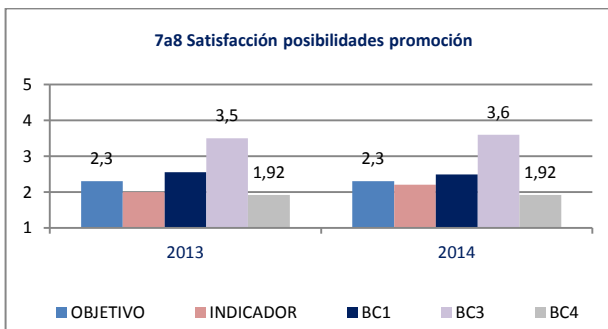
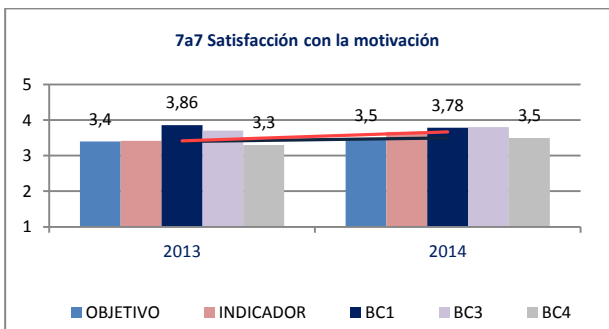
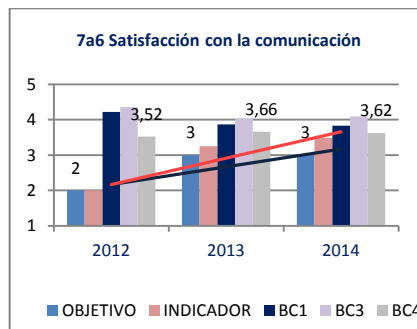
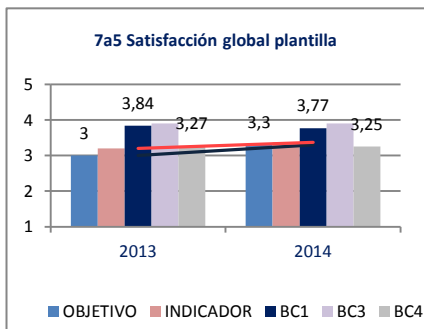
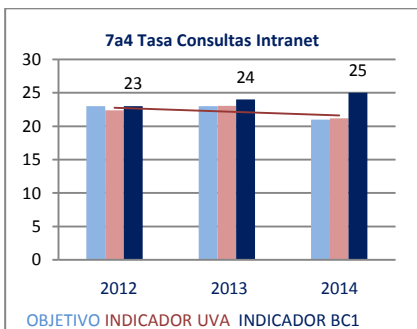
7a) Indicadores de percepción



Valoración global del liderazgo (Gráficos 7a1, 7a1Bis). Los resultados muestran la comparación del promedio de los ítems comunes de las encuestas para cada uno de los criterios, comparados un total de 9 ítems con los BC1. El gráfico refleja la valoración otorgada a los líderes (1a,1e) por el personal en aspectos clave. La tendencia se muestra positiva con un incremento en el año 2014 de 0,35 en Dirección y un 0,18 en Jefe inmediato y a tan solo 0,35 de la BC1. Estos ítems son similares en el año 2013 a BC4 y le superan en el año 2014.



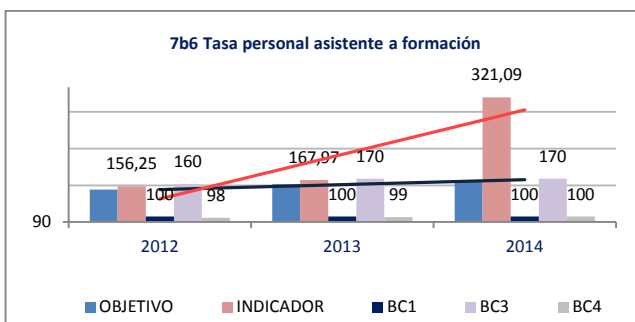
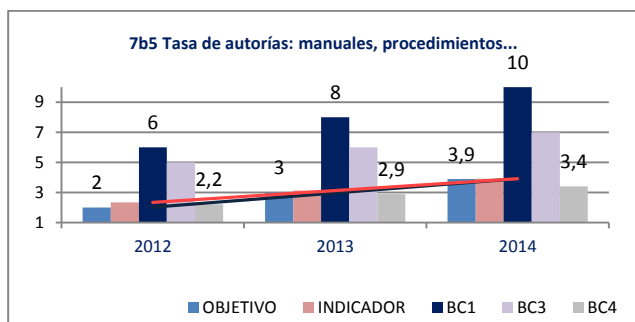
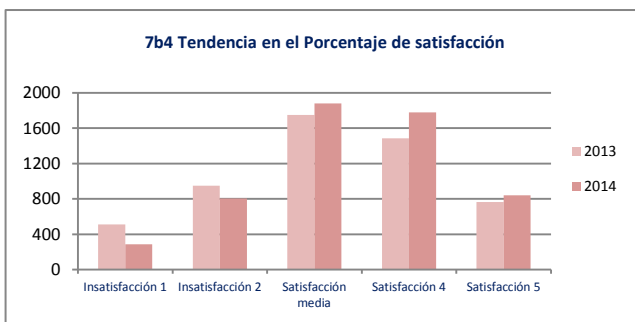
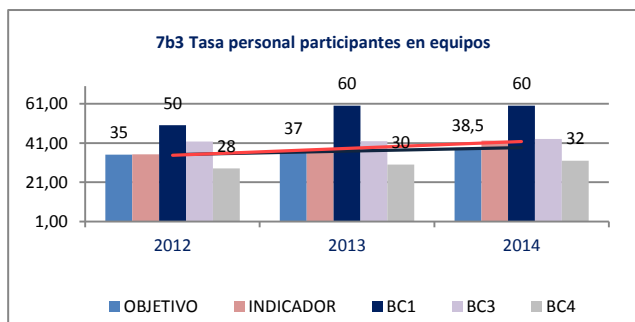
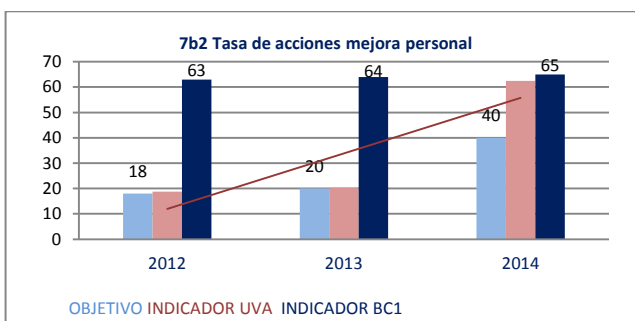
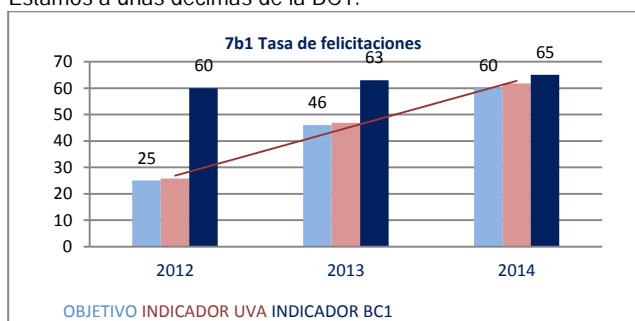
El indicador de **satisfacción con el plan de formación** (Gráfico 7a2) se ha incrementado en el año 2014 en un 0,27, superando el objetivo marcado tanto para el año 2013 (2,9), como para el año 2014 (3), superando a la BC4 en 0,17 y situándose a unas décimas de las bibliotecas BC1 (0,60) y BC3 (0,47). Los resultados del gráfico **satisfacción apoyo en mejora de procesos** (Gráfico 7a3) muestran la comparación del promedio de los ítems comunes de las encuestas (Fuente: Encuesta Clima Laboral: Procesos). La satisfacción del equipo de la Biblioteca ha superado el objetivo marcado en el año 2014 (3,17), alcanzando la puntuación de 3,28, llegando casi a igualarse con la Biblioteca BC1, que tiene una puntuación de 3,31, y superando a la BC4



La **tasa de consultas a la Intranet** (Gráfico 7a4) evidencia un descenso en el número de accesos, debido probablemente al nivel de dificultad en la navegación. Esto se subsanará en el siguiente Plan de Mejora (3d). La **satisfacción de la plantilla con la comunicación** (Gráfico 7a6) muestra una tendencia positiva con un ascenso de 1,49 desde el año 2012 hasta el 2014 y a tan solo 0,34 de la BC1. (3d, 3d, 3c) e igualando a la BC4. La **satisfacción con la motivación** (Gráfico 7a7) se ha incrementado tanto en el objetivo como en el indicador; los datos se sitúan cercanos a la BC1 y BC3 y superan a la BC4. En la **satisfacción con posibilidades de promoción** (Gráfico 7a8) hay un incremento tanto en el objetivo como en el indicador los datos están cercanos a la BC1 y BC3 y superan a la BC4. Se prevé una equiparación de complementos específicos para los funcionarios de la UVA y para toda la plantilla un complemento de la acreditación. La **satisfacción global de la plantilla** (Gráfico 7a5) se ha incrementado un 0,17% respecto al año 2013; superando en el 2014 el objetivo 3,3 con un indicador 3,37; se acerca a la BC1, sólo a 0,40, y supera a la BC4.

7b) Indicadores de rendimiento

Porcentaje en el cumplimiento de objetivos anuales. Este porcentaje, establecido como un objetivo del proceso "Gestión de personas", se cumple todos los años. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan. **Figura 7.4 (Porcentaje cumplimiento objetivos anuales)** La **ratio de personal por total de usuarios** reales es relativamente alta en comparación con otras bibliotecas universitarias **Figura 7.3 (Ratio Usuario por personal BUVA)**. La **tasa de felicitaciones** (Gráfico 7b1). ha cumplido los objetivos fijados: en el año 2013 el objetivo era de un 46,00% y se alcanzó un indicador de 46,88%. En el año 2014 el objetivo fue de 60,00% y el indicador llegó a un 61,72% (1d). Estamos a unas décimas de la BC1. La tasa de acciones de **Mejora Propuesta por el Personal** (Gráfico 7b2) asciende notablemente este año. Si en el año 2013 subió un 1,56 en el año 2014 el incremento ascendió a un 42,19 (3b). Estamos a unas décimas de la BC1.



La **Tasa de Personal que participa en Equipos de Trabajo** (Gráfico 7b3) se ha incrementado notablemente respecto al año 2013, objetivo 37%, indicador 37,50%. En el año 2014 el objetivo era de 38,50% y el indicador, 42,19%. La comparativa con la BC1 es todavía baja puesto que en esta Biblioteca el indicador llega al 60% (3c), pero estamos situados muy cerca de la BC3 y superamos a la BC4. En la tasa de **personal participante en equipos y de autorías: manuales, procedimientos** (Gráfico 7b5) se produce un incremento tanto en el objetivo como en el indicador los datos están cercanos a la BC1 y BC3 y superan a la BC4. La **Tasa de personal asistente a formación** (Gráfico 7b6) supera a todas las bibliotecas con las que nos comparamos: BC1, BC3 y BC4. La **tendencia del porcentaje de satisfacción de las respuestas** (Gráfico 7b4) muestra que mayoritariamente la plantilla responde con satisfacción media y alta. Se ha producido un incremento en las respuestas respecto al año 2013 ("Insatisfacción": la frecuencia mayoritaria son los valores 1 y 2. "Satisfacción media": la frecuencia mayor es 3. "Satisfacción": los valores más repetidos son 4 y 5). (Anexo 19. Informe Clima Laboral).

Criterio 8. Resultado en la Sociedad

El criterio de Resultados en la Sociedad parte de los Grupos de Interés identificados en la BUVa ([Anexo 10. Grupos de interés de la BUVa](#)). Los resultados más relevantes se presentan en una serie de gráficos [Figura 8.1 \(Gráficos Resultados en la Sociedad\)](#).

Integridad: considerar sus percepciones y opiniones nos resulta muy difícil aún, puesto que ha pasado poco tiempo desde la identificación y la recogida de datos, de manera que la escasa información obtenida no nos permite sacar conclusiones. Por esta razón se han incluido en el subcriterio 8a-Percepción aquellos resultados que afectan a los grupos externos a la Biblioteca, aun siendo conscientes de que tienen un fuerte componente de rendimiento, dejando para el subcriterio 8b-Rendimiento aquellos datos que surgen de los usuarios internos.

Destacamos un hito: la creación y constitución del Grupo de Responsabilidad Social de la BUVa el 16 de enero de 2014 ([Anexo 28. Grupo de Responsabilidad Social de la BUVa. Memoria](#)), formado por un representante de cada punto de servicio de la Biblioteca. Este grupo es el encargado de impulsar las acciones sociales, que abarcan todas las áreas relevantes: discapacidad, medio ambiente, seguridad en el trabajo, patrimonio, exposiciones y bibliocultura, comercio justo y voluntariado. Las primeras actuaciones han sido sobre bibliocultura. En la medida de lo posible se han implementado en las bibliotecas que son susceptibles de la organización de eventos, con una tendencia positiva. El medio ambiente y la seguridad en el trabajo están contemplados en todas las bibliotecas. La UVA cuenta con la Oficina de Calidad Ambiental y Sostenibilidad y con Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Tendencia. Nos ceñimos exclusivamente a la Biblioteca, sin analizar la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) de la Universidad de Valladolid, aunque nos apoyamos constantemente en las medidas sociales de nuestra Institución, y constatamos que estamos caminando en la misma dirección (Plan de Igualdad, Medidas de Protección Ambiental y Sostenibilidad, Protección y Seguridad e Higiene en el Trabajo, Voluntariado...) con una clara tendencia ascendente de crecimiento.

Objetivos. Los objetivos de los indicadores

se han fijado teniendo en cuenta el PE, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como los resultados de los procesos. Para establecer el valor de cada objetivo se ha tenido en cuenta el punto de partida, nuestra experiencia y las bibliotecas con las que nos comparamos. Los objetivos se marcan anualmente con una tendencia creciente. La Biblioteca ha incrementado sus sistemas de emergencia y planes de evacuación. Además han aumentado los contenedores de reciclaje en las bibliotecas.

Comparaciones. Los indicadores utilizados para estos resultados clave y los datos obtenidos han tomado como referencia a bibliotecas universitarias españolas. Hemos utilizado como referente la Biblioteca comparativa 1 (BC1) y REBIUN.

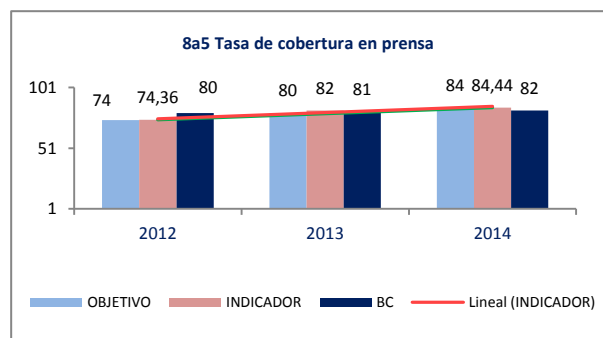
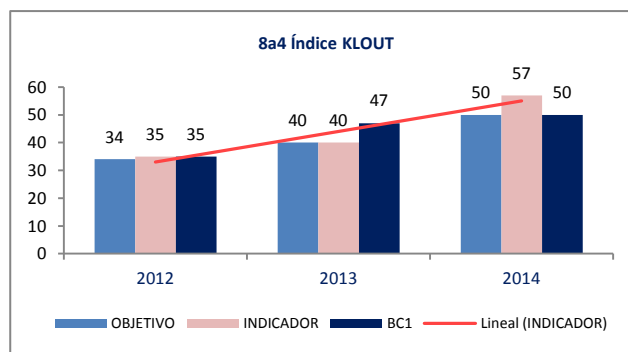
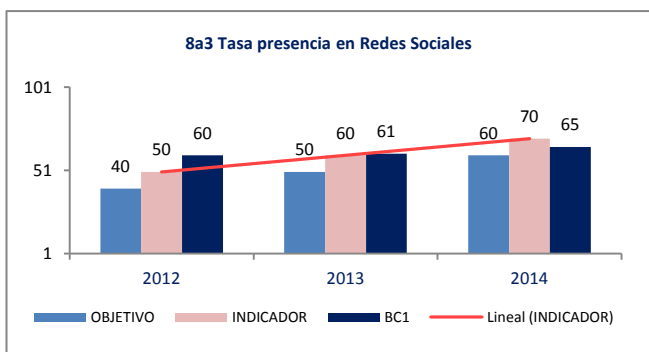
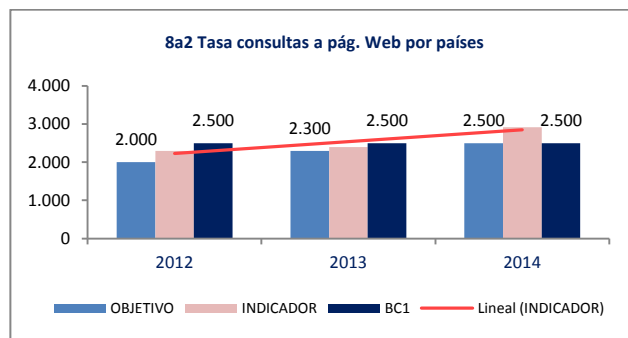
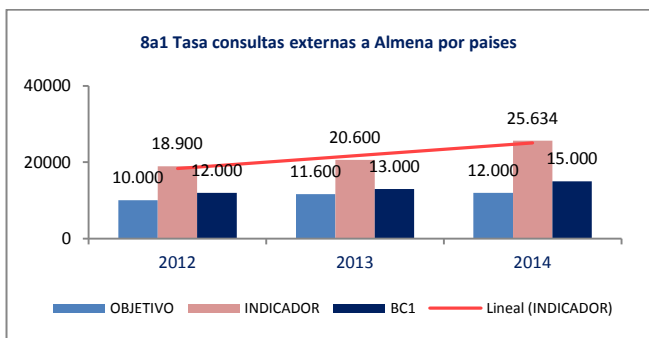
Ámbito/Relevancia. Todos estos resultados se encuentran alineados con los ejes estratégicos del Plan Estratégico 2014-2018, a su vez desarrollados en los correspondientes Planes Operativos ([Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa](#)). Además, todos ellos responden a la Carta de Servicios ([Anexo 5. Carta de Servicios](#)) y al CMI de la BUVa ([Anexo 7. Cuadro de Mando Integral](#)) y quedan recogidos en el cuadro de gráficos / agentes facilitadores y Líneas estratégicas.

8a) Indicadores de percepción

El impacto social que tienen dos productos clave de la BUVa: ALMENA y la página Web es muy alto y están en continuo crecimiento ([Gráficos 8a1 y 8a2](#)). En los dos casos se exponen las consultas realizadas desde fuera de la BUVa ([1c, 4d](#)). En la misma línea se presenta el gráfico de Tasa Presencia en Redes Sociales ([Gráfico 8a3](#)), que pone de manifiesto el impacto externo desplegado a través de dichas redes. ([1c, 3d, 4d](#)) El crecimiento de esta medida de percepción supera el objetivo marcado, además de la comparativa establecida con la BC. Se consigue en junio del 2014 disponer de un “espacio responsable” en la página web de la BUVa, dentro del apartado Vive la Biblioteca. La BUVa cuenta (desde abril de 2014) con el [blog BibliotecAbierta](#), medio de difusión activo en el que se ofrecen noticias de diferente índole social, aunque predominan aquellas relacionadas con la propia Universidad de Valladolid. Dentro del blog Biblioteca Abierta hay una [Agenda Cultural](#), de especial interés para toda la sociedad. Elaboración, presentación y difusión de un video de la BUVa (18 septiembre. 2014). Se ha avanzado hacia la [uniformidad de la imagen corporativa](#): normas para unificar la firma, normas y formato para la redacción de documentos, logos que identifican los servicios. La [Presencia de la BUVa en redes sociales](#): blogs, Twitter, Pinterest, Flickr, Facebook... se refleja en el Índice KLOUT, estándar que cuantifica la “influencia social” mediante estadísticas de uso redes sociales ([Gráfico 8a4. Índice KLOUT](#)).

GRÁFICOS	AGENTES Facilitadores	LÍNEA ESTRATÉGICA
8a1 Tasa consultas externas a Almena por países	1c1, 2a1,3d1,5b1, 5c1, 5d1	1, 2 y 5
8a2 Tasa consultas a pág. Web por países	1c1, 2a1, 3d1, 5b1, 5c1, 5d1	1, 2 y 5
8a3 Tasa presencia en Redes Sociales	1a1,1c1, 2a1, 3d1,5c1	5
8a4 Índice KLOUT	1c1, 2a1, 3d1,	5
8a5 Tasa de cobertura en prensa	1c1, 2a1, 3d1, 4a1, 5c1	5
8b1 Tasa de incremento actividades responsabilidad social	1c1, 2a1, 3e1,	5
8b2 Tasa de Presencia en Consorcios	1c1, 2a1, 4a1	5
8b3 Tasa de Bibliotecas con contenedores para reciclar	1c1, 3e1,	5
8b4 Tasa Incremento Visitas Fondo Antiguo	1c1, 2a1, 4c1, 5b1, 4e2	1, 2 y 5
8b5 Tasa de espacios/ordenad. adaptados discapacitados	1c1, 2a1, 5d1, 5e1	5
8b6 Incremento anual ítems en repositorio	4e1, 5b1	1, 2 y 5

Figura 8.1 Gráficos Resultados en la Sociedad

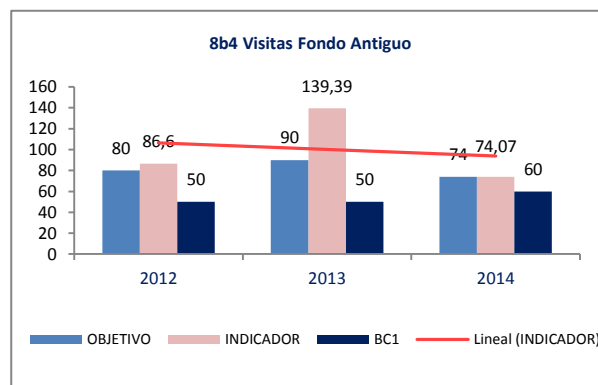
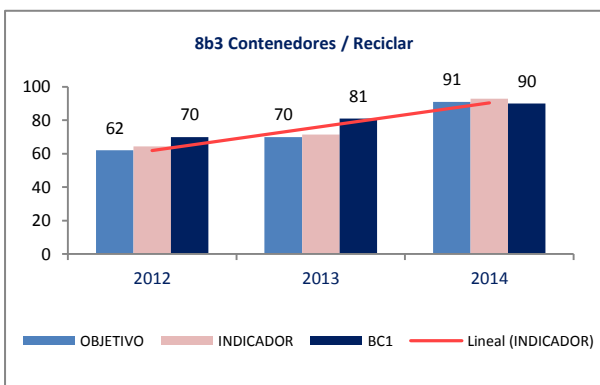
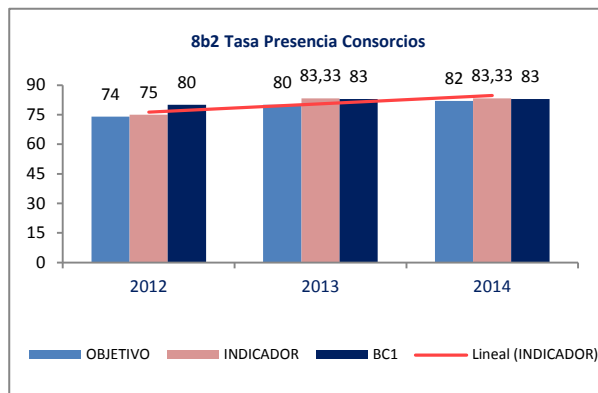
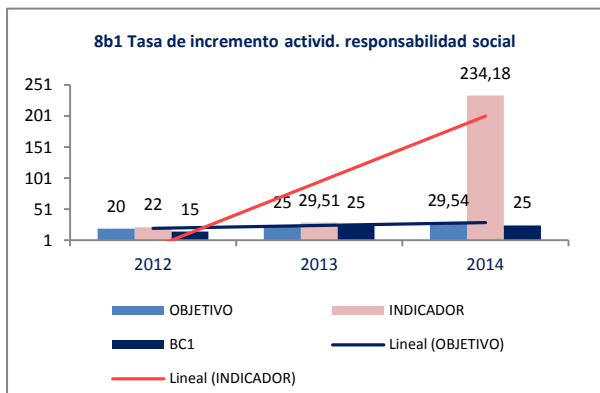


Se hace un seguimiento sistemático de las noticias de la BUVa en los distintos medios de comunicación (Gráfico 8a5) con un técnico asesor como responsable. Se ha elaborado un Plan de Comunicación. Se ha contactado con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noticias de la BUVa. El crecimiento de esta medida de percepción supera el objetivo marcado, además de la comparativa establecida con la BC. (1c, 2c, 4c y 5c)

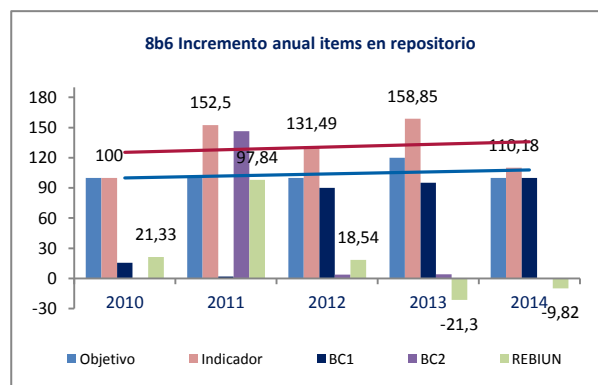
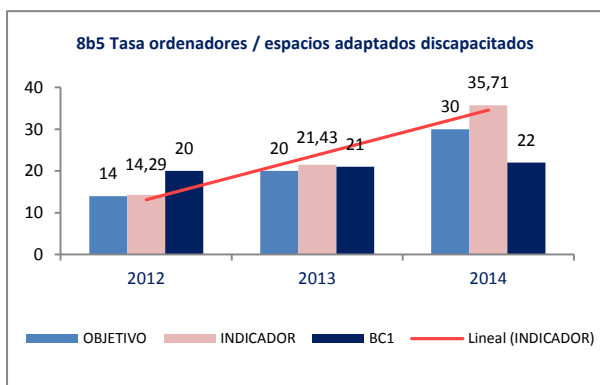
8b) Indicadores de Rendimiento

En el gráfico **Incremento actividades responsabilidad Social** (Gráfico 8b1) se incluyen todas las actividades de responsabilidad social: exposiciones, clubs de lectura. La tendencia ha sido espectacular y supera a la biblioteca de referencia BC. Interrelacionado con el punto 3e1 del modelo EFQM: las organizaciones excelentes animan a sus empleados y grupos de interés a participar en actividades en beneficio de la sociedad. El **Grupo de Responsabilidad Social**, está formado por un miembro de cada punto de servicio de la BUVa. **Actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad:** la colaboración en el campus de La Yutera con la Jornada del Libro Solidario, la celebración del día del libro en la Biblioteca de Santa Cruz, la realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios, la organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia, la realización de talleres abiertos a la sociedad: "Escritura académica" (dos ediciones), "Planta, cosecha, come", "Emergencias y primeros auxilios", "Edición de Wikipedia" (dos ediciones), "Turismo en Valladolid para Erasmus", "Plantas aromáticas", "Economía para alumnos de la Millán Santos" (dos ediciones), "Certamen de slogans en la Biblioteca de Industriales", "Dibujo Infantil" (Segovia) y "Micro relatos en Soria". **Colaboración con diferentes entidades para organizar actividades;** por ejemplo, durante los días 14, 15 y 16 de mayo de 2014 se realizaron las jornadas "Usa la biblioteca, usa la bicicleta" en colaboración con la Asamblea de Ciclistas de Valladolid y la Biblioteca Pública de Valladolid/Biblioteca de Castilla y León. **Colaboración de la BUVa con la Oficina de Voluntariado** de la UVA, (proyecto del Grupo de R.S en el 2015). La BUVa en sus diferentes puntos de servicio y en sus distintos Campus ha realizado numerosas **exposiciones temáticas**, apoyando en ocasiones causas sociales como la celebración del Día del Medio Ambiente, la Animación a la lectura, la Igualdad de la Mujer, los Derechos Humanos (de acuerdo con el objetivo estratégico 5.4.3: conseguir que la biblioteca sea agente de bibliocultura. Apartado 1). La BUVa cuenta con dos **Clubs de lectura:** en la Biblioteca de Campus de Segovia "El sueño creador" y en la Biblioteca Reina Sofía "Con Mucho Gusto", de acuerdo con el PE (Eje Estratégico 5: Alianzas, cooperación y sociedad. Objetivo 5.4) conseguir que la biblioteca sea agente de bibliocultura. Apartado 2). Se ha fomentado la participación del personal de la biblioteca con el concurso de marcapáginas y el de carpetas, por ejemplo. Se ha fomentado la participación de la Comunidad Universitaria con los concursos de eslóganes sobre medio ambiente (Industriales), dibujo infantil (Segovia) y micro relatos en Soria. Varios miembros de la BUVa participan en actividades y son socios de ONGs y Asociaciones de índole social como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Humanitas (3e1). La BUVa se ha abierto a otras instituciones docentes de enseñanzas medias: visitas de colegios e institutos en todos los campus. Existen **convenios** (Gráfico 8b2) con otras instituciones para la utilización de los servicios.

Recursos electrónicos consorciados, de acuerdo con el PE: incrementar la presencia de la BUVa en consorcios, grupos, etc.) (Eje Estratégico 5: Alianzas, cooperación y sociedad. Objetivo 5.1). **Difusión de nuestro patrimonio bibliográfico** con las acciones de la Biblioteca de Santa Cruz digitalizando y restaurando fondo antiguo y prestando obras para exposiciones de acuerdo con el PE: dar a conocer al conjunto de la sociedad el patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca. (Eje Estratégico 5: Alianzas, cooperación y sociedad. Objetivo 5.2)



Relacionado con el objetivo estratégico 5.4.1 (Eje Estratégico 5: Alianzas, cooperación y sociedad) conseguir una Biblioteca responsable con el medio ambiente acorde con la política llevada a cabo en los centros en los que se ubican los contenedores de reciclaje (Gráfico 8b3): de acuerdo con las medidas de protección ambiental, y como consecuencia de las acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, tenemos en la Biblioteca una **Declaración Medioambiental** y una relación de **Buenas Prácticas ecosostenibles** (Oficina de Calidad Ambiental-BUVa). Se han activado las Comisiones Ambientales de los Centros con la implicación de personal de la BUVa. **Ampliación del número de contenedores** de distintos productos incluyendo la colaboración con Terracycle (útiles de



escritura) (Gráfico 8b3). **Visitas al Fondo Antiguo.** (Gráfico 8b4). El descenso de la tendencia del 2013 al 2014 se debe al cambio en la herramienta utilizada para la medición de las estadísticas. Antes utilizábamos la herramienta que nos proporcionaba DSpace y hemos optado este año por utilizar las estadísticas que nos aporta Google analytics por considerarla de mayor fiabilidad. De acuerdo con el objetivo estratégico 5.4.2: apoyar y promocionar la atención a personas con discapacidad que lo requieran, se han instalado dos **ordenadores específicos** (Gráfico 8b5) para la atención de discapacitados visuales en la Biblioteca de Filosofía y Letras. (Convenio colaboración ONCE, 9 de junio de 2015). De acuerdo con el objetivo 5.2.2 del Plan estratégico: promover actividades orientadas a la difusión entre la sociedad del Conocimiento, se fomenta la utilización del repositorio dentro del movimiento Open Access (Gráfico 8b6)

Criterio 9. Resultados Clave

Los resultados clave que a continuación se desarrollan se encuentran disponibles y evidenciados en la *Intranet de la BUVa*, en el apartado Excelencia BUVa, para uso interno. Asimismo, figuran en la web de la BUVa, en el epígrafe Gestión de Calidad, para conocimiento público [Figura 9.1 \(Gráficos Resultados Clave\)](#).

Ámbito/Relevancia. Todos estos resultados se encuentran alineados con los ejes estratégicos del PE 2014-2018, a su vez desarrollado en los correspondientes Planes Operativos ([Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa](#)). Además, todos ellos responden a la Carta de Servicios y al CMI. **Integridad.** Los datos extraídos son fiables y se obtienen del SGI de la propia Biblioteca. **Segmentación** – Se dispone de información proporcionada por las distintas Bibliotecas del sistema, por los distintos tipos de servicios y usuarios. Se ha procedido a segmentar los datos a partir de la documentación generada por la BUVa, como se refleja a través de los gráficos presentados y su valoración.

Tendencias. Se muestra información de los últimos cuatro años, reflejada en los gráficos adjuntos. Los resultados obtenidos en los últimos años demuestran una evolución claramente positiva y sostenida. **Objetivos.** Los objetivos de los indicadores se han fijado teniendo en cuenta el PE, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como los resultados de los procesos y el análisis de los referentes. La lectura realizada sobre los resultados clave manifiesta el cumplimiento de los objetivos establecidos en los diversos Planes Operativos de la BUVa. **Comparaciones** – Los indicadores utilizados para estos resultados clave y los datos obtenidos han tomado como referencia a bibliotecas universitarias españolas. Hemos utilizado como referente la Biblioteca de Comparativa 1 (BC1) y REBIUN. **Causa/Efecto** Se muestran los resultados de actividad y rendimiento operativo de la BUVa que evidencian el éxito y cumplimiento de la estrategia implantada mediante indicadores clave.

GRÁFICOS	AGENTES Facilitadores	LÍNEA Estratégica
9a1 Tasa de gasto en recursos de información por usuario potencial	2a1, 2c1, 4b1, 4c1, 4d1, 5d1	1 y 2
9a2 Tasa de carnés activos de la BUVa	2a1, 2d1, 4c1	1
9a3 Tasa de monografías en papel por usuario potencial	2a1, 2d1, 4c1	1 y 2
9a4 Tasa de suscripción revistas-e por PDI	2a1, 2d1, 4b1, 4c1	1 y 2
9a5 Tasa de monografías-e por usuario potencial	2a1, 2d1, 4b1, 4c1, 4d1	1 y 2
9a6 Tasa de incremento de digitalización de fondo antiguo	2a1, 2d1, 4b1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5d2	1y 2
9a7 Tasa de variación del presupuesto en recursos de información	4b1, 4c1	1 y 2.
9b1 Tasa de puestos de lectura por alumno	2a1, 2c1, 4c1	1
9b2 Eficacia del servicio de atención al usuario de recursos electrónicos	2a1, 2c1, 4c1, 4d1, 5d1	1y 2
9b3 Tasa de alumnos de 1ª matrícula de grado que reciben formación	2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1	1 y 2
9b4 Tasa de alumnos de máster/doctorado que reciben formación	2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1	1 y 2
9b5 Tasa de formación con reconocimiento de créditos	2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1	1y 2.
9b6 Tasa de éxito de los indicadores propuestos para la mejora	1b1, 1b2, 2c1, 3c1, 4c1, 5a1, 5b1	3 y 4
9b7 Tasa de mejoras implementadas (Consejo Dirección)	1b1, 1b2, 2d1, 3c1, 5a1, 5a2, , 5b1	3 y 4
9b8 Tasa de proyectos ejecutados	1b1, 1b2, 2a1, 2c1, 3c1, 5a1, 5a2, 5b1	3 y 4
9b9 Tasa títulos informatizados/plantilla	4c1	2y 3
9b10 Tasa de libros catalogados	4c1	1 y 2
9b11 Tasa de gasto en Publicaciones. Periódicas-e y bases de datos	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1	1y 2.
9b12 Tasa de gasto en publicaciones periódicas impresas	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1	1y 2
9b13 Tasa de gasto en monografías impresas	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1	1y 2.
9b14 Tasa de gasto en monografías-e	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1	1 y 2.

Figura 9.1 Gráficos Resultados Clave

9a) Resultados estratégicos clave

La BUVa cuenta con numerosos resultados estratégicos clave. Entre ellos destacamos aquellos que están directamente relacionados con el CMI y el PE.

Usuarios – La **tasa de usuarios reales** (Gráfico 9a2) de la BUVa supera el objetivo establecido en el año 2012 (38%) respecto al de 2014 (39,56%), habiéndose experimentado, por tanto, un incremento de 1,33%.

Servicios – La **tasa de préstamo de usuarios potenciales** (Gráfico 6b2) ha variado en tres años (2012-2014) de un 8,50% a 7,68% debido, entre otras causas, a la mayor oferta de recursos electrónicos y de información de la BUVa, tal como queda reflejado en el siguiente apartado de *Recursos*. En cuanto a la disponibilidad del **fondo antiguo digitalizado** (Gráfico 9a6), éste ha experimentado un incremento notable de un 5,68%. Pero el mayor aumento se observa en la presencia de la BUVa en **redes sociales** con un 20% (Gráfico 8a3). Del **servicio de información en 24h** (Gráfico 6b9) disponemos de datos de 2013 a 2014 en que se aprecia un incremento de 1,26%.

Recursos – El **presupuesto destinado a recursos de información** (Gráfico 9a7) ha aumentado en estos tres años en un 1,68%, y la **tasa de recursos de información por usuario** ha ido en la misma línea. (Gráfico 9a1)

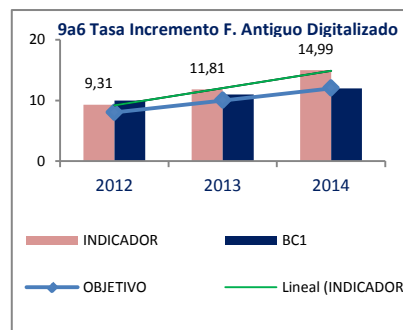
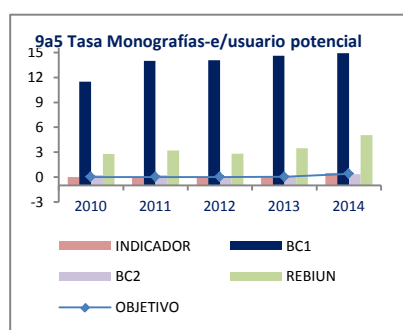
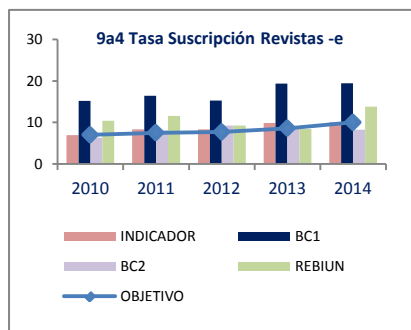
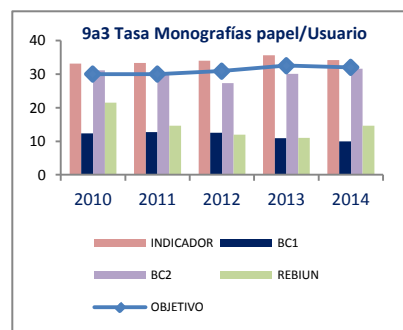
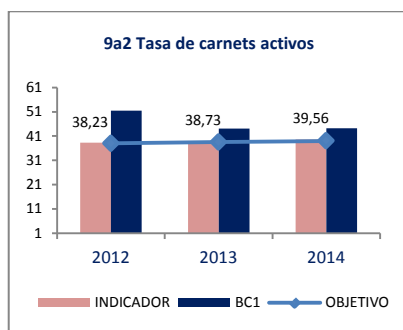
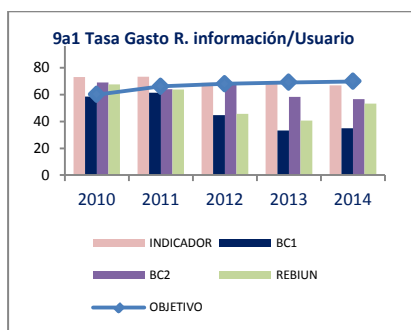
En cuanto a las **tasas de monografías por usuario**, (Gráfico 9a3) tanto las de papel como las electrónicas han aumentado de forma importante y similar (2,71% y 2,74%, respectivamente). El dato segmentado de revistas electrónicas por PDI manifiesta un incremento de 1,69%.

Presupuesto – El presupuesto con el que ha contado la Biblioteca de la UVA ha sufrido un leve descenso del 2011 al 2013, debido a la eliminación de la subvención de la Junta de Castilla y León. En el 2014 esta subvención es asumida por la UVA y remonta el presupuesto. No obstante las bajadas en el presupuesto de la BUVa son inferiores a las producidas en el presupuesto de la UVA [Figura. 9.2 \(Presupuesto de la UVA y BUVa, pág. 2\)](#). El gasto invertido en **formato electrónico**, (Gráfico 9a4) en bases de datos y revistas, creció en tres años en un 2,08% y en monografías un 2,74%. Mientras que el **formato impreso** (Gráfico 9a3) ha

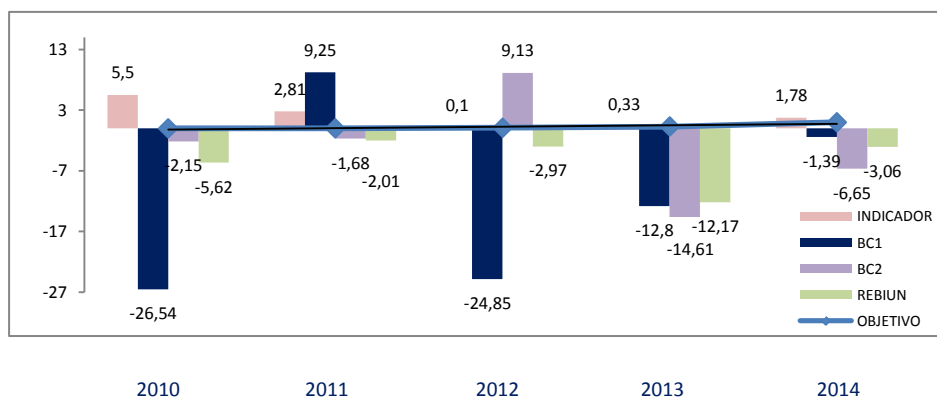
experimentado un importante descenso en el caso de las revistas con un -5,7% y un crecimiento moderado en las monografías con un 2,71%.

Los índices de gasto destinados a recursos de información (Gráfico 9a1) indica un claro aumento, hecho que queda reflejado en la valoración positiva por parte de los usuarios (Gráficos 6a1 – 6a5). Así, la amplia inversión en recursos electrónicos se manifiesta en el incremento de gasto en monografías-e (Gráfico 9b14) llegando a niveles similares a las bibliotecas con las que nos comparamos y en algunos casos superándolas. En Publicaciones periódicas-e y bases de datos (Gráfico 9b11) superamos a todas las bibliotecas con las que nos comparamos y a la media de REBIUN, obteniendo como consecuencia datos muy positivos en revistas e-/PDI (Gráfico 9a4) o en las monografías-e/usuario potencial (Gráfico 9a5). Esto se complementa con la inversión destinada a la digitalización del fondo antiguo (Gráfico 9a6) incluida en las colecciones del Repositorio Institucional UVaDoc.

Siguiendo la tendencia general de las bibliotecas universitarias, el gasto en PP impresas (Gráfico 9b12) ha decrecido, no así el destinado a monografías impresas (Gráfico 9b13), cuyo índice de uso se mantiene en monografías papel/usuario (Gráfico 9a3) y en las tasas de préstamo por usuario (Gráfico 6b2). El éxito de la implementación de la estrategia se evidencia también en la tendencia positiva de usuarios reales de la BUVa (Gráfico 9a2). En todos estos gráficos se observa un crecimiento progresivo, y en ocasiones sostenido, respecto a la comparativa establecida con las bibliotecas de referencia (BC1, BC2 y REBIUN), salvo en lo relacionado con la inversión y uso de soporte impreso, por las razones ya expuestas anteriormente, y con una clara superación de los objetivos establecidos.



9a7 Tasa variación presupuesto recursos de información



9b) Rendimiento clave

Servicios - El dato segmentado de **puestos de lectura por alumno** ha experimentado un mínimo descenso de un - 0.002% debido al incremento de alumnos UVa. La eficacia de los **recursos electrónicos a los usuarios** obtiene un importante aumento de 5,83%. La **tasa de libros catalogados** evidencia que se ha alcanzado el objetivo señalado, 100%.

Formación - Las **sesiones de formación de usuarios** en general, así como la formación con **reconocimiento de créditos**, se encuentran en un 100%, superando ampliamente los objetivos marcados. En los datos segmentados de **formación de alumnos de 1ª matrícula y másteres**, el incremento del primero es espectacular con un 8,88% mientras que en el segundo se aprecia un descenso leve de -1,82%, probablemente atribuible al descenso de la matrícula de este colectivo de usuarios por la actual coyuntura económica.

Mejora - Las acciones de mejora realizadas por la BUVa han experimentado un incremento muy importante.

Así se constata en la **tasa de mejora de indicadores** donde se ha alcanzado un 100%, superando ampliamente los objetivos marcados. De igual manera ocurre tanto en las **acciones de mejora implementadas** como en los **proyectos ejecutados** cuyo crecimiento ha sido en ambas de un 19,38%.

La formación de usuarios, tal y como se refleja en los datos de las sesiones realizadas (**Gráfico 6b10**). Reconocimiento de créditos (**Gráfico 9b5**) así como los datos segmentados de formación en alumnos de 1ª matrícula (**Gráfico 9b3**) y másteres (**Gráfico 9b4**) muestran un aumento muy considerable respecto a la biblioteca de referencia, cumpliéndose ampliamente los objetivos marcados por la BUVa. En las actuaciones de mejora se observa un elevado cumplimiento de los objetivos en todas las propuestas de mejora (**Gráfico 9b6**) y en las acciones implementadas (**Gráfico 9b7**), como queda evidenciado en los proyectos ejecutados (**Gráfico 9b8**).

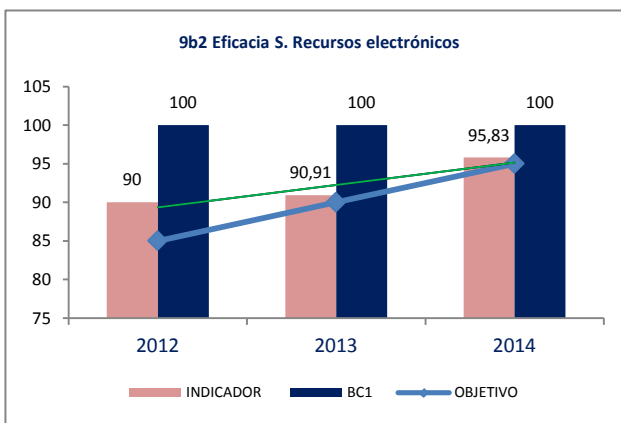
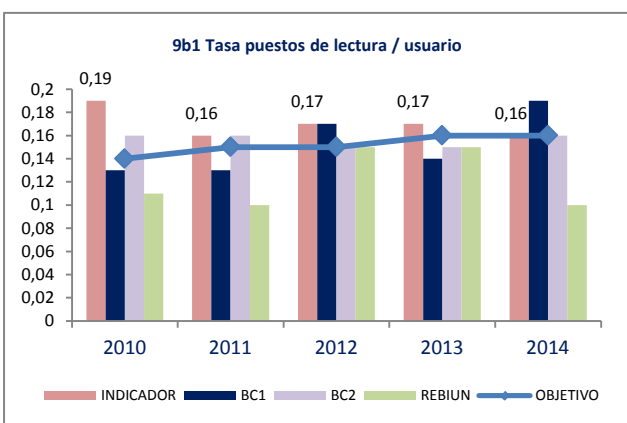
La disponibilidad de los recursos de la BUVa para los usuarios se manifiesta en unos valores similares o de aumento a lo largo del tiempo cumpliendo nuestros objetivos. Es el caso de la eficacia de los recursos electrónicos (**Gráfico 9b2**) donde se constata un importante aumento. Si bien en el caso de los libros catalogados (**Gráfico 9b10**) y en títulos informatizados/plantilla (**Gráfico 9b9**) nuestros datos se mantienen, aunque en este último no supera a la Biblioteca comparativa BC1 pero iguala a REBIUN. En cuanto al número de puestos de lectura/alumno, este se ha mantenido en los últimos años (**Gráfico 9b1**) sin observarse distorsiones con respecto a las bibliotecas comparativas BC1 y BC2 y manteniendo una mayor ratio con respecto a REBIUN.

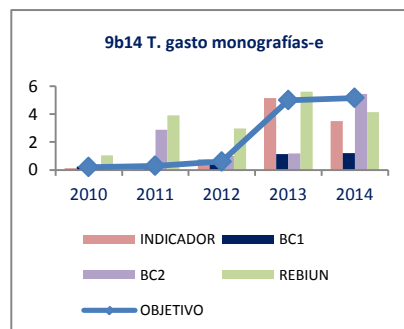
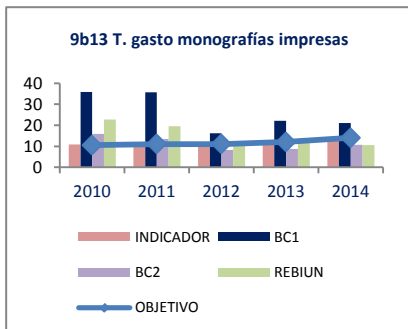
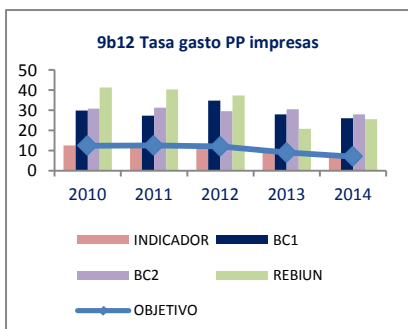
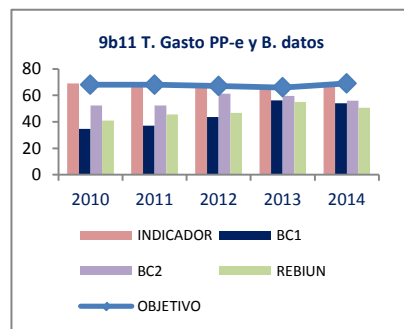
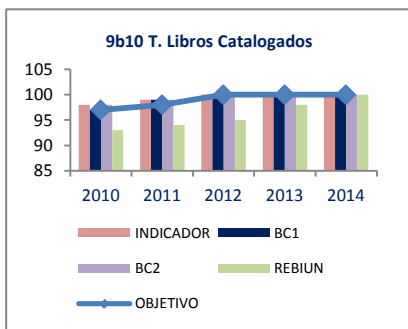
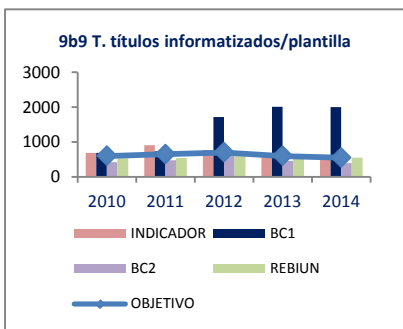
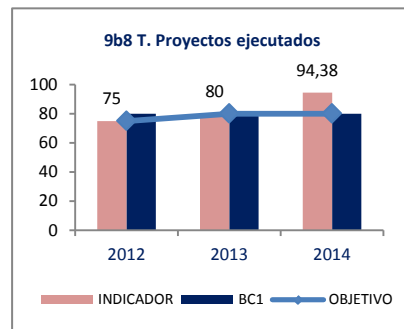
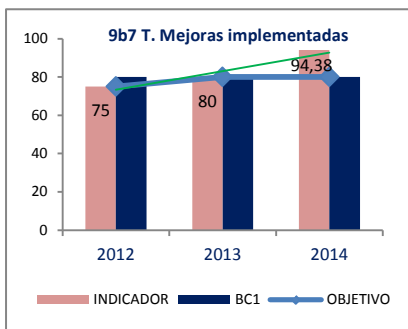
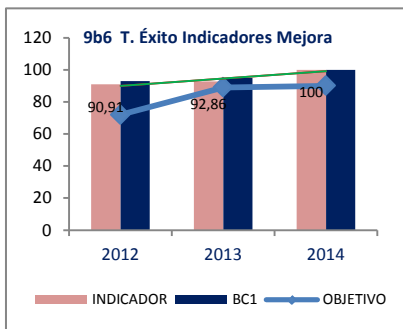
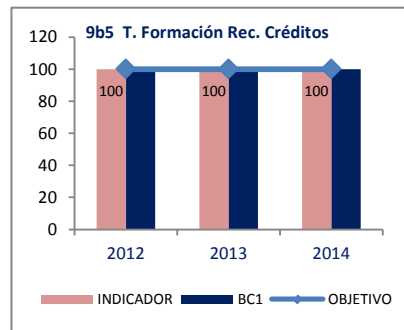
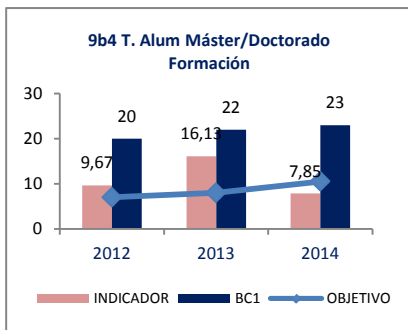
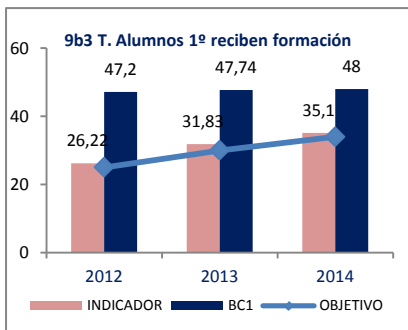
Hay una alta tasa de mejora en el cumplimiento de indicadores. La revisión y actualización de los procesos incluye también una actualización de algunos indicadores. **Figura 9.3 (Tasa Mejora Indicadores)**

Año	Tasa Mejora de Indicadores
2010	89 %
2011	90 %
2012	90,91 %
2013	92,86 %
2014	100 %

Figura 9.3 Tasa Mejora Indicadores

Los indicadores de rendimiento se completan con los anexos sobre Grupos de Interés y tecnologías de la Biblioteca. **Anexo 10. Grupos de interés de la BUVa.** (Anexo 8.5 del documento Proveedores) **Anexo 13. Tecnologías de la BUVa.**





4

MAPA DE RELACIONES

1a1	Resultados	7a1, 7a6, 8a3	Agentes	1b1, 1b2, 1c1, 1e1, 2c1, 2d1, 3d1
1a2	Resultados	7a1, 7a6, 7a7	Agentes	1c1, 2c1, 2d1, 3a1, 3c1, 4b1
1b1	Resultados	7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8	Agentes	1a1, 1e1, 2b1, 2c1, 2d1, 3c1, 3d1, 4a1, 4e1, 4e2, 5a1, 5a2
1b2	Resultados	7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8,	Agentes	1a1, 2a1, 2c1, 2d1, 4a1, 4b1, 4d1, 4e1, 4e2
1c1	Resultados	6a1-6a10, 6b1-6b12, 7a7, 8a1- 8a5, 8b1, 8b2- 8b5	Agentes	1a1, 1a2, 1e1, 2a1, 2b1, 2d1, 3e2, 4a1, 4b1, 4e2, 5c1, 5e1, 5e2
1d1	Resultados	7a1	Agentes	1e1, 2d1, 3a1, 3b1, 3c1, 3d1, 3e2, 4d1, 4e1, 5a1, 5a2, 5b1, 5e1, 5e2
1e1	Resultados	7a1	Agentes	1a1, 1b1, 1c1, 1d1, 2a1, 2b1, 2c1, 4a1, 4c1, 5b1, 5e1, 5e2
2a1	Resultados	6a5, 6b10, 7a5 – 7a8, 7b, 8a1- 8a5, 8b1, 8b2, 8b4, 8b5, 9a1- 9a6, 9b1- 9b5, 9b8, 9b11- 9b14	Agentes	1b2, 1c1, 1e1, 3a1, 3d1, 4a1, 4c1, 4e2, 5a2, 5c1, 5d1, 5e1, 5e2
2b1	Resultados	7a1	Agentes	1b1, 1c1, 1e1, 3a1, 3d1, 4a1, 4d1, 4e2, 5a1
2c1	Resultados	6b10, 9a1, 9b1, 9b2, 9b3, 9b4, 9b5, 9b6, 9b8, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14	Agentes	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1e1, 3c1, 3e1, 3e2, 4c1
2d1	Resultados	6b10, 8a1-8a5, 9a2, 9a3, 9a4, 9a5, 9a6, 9b7	Agentes	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1c1, 1d1, 3c1, 3d1, 5c1
3a1	Resultados	7a5, 7a8, 7b4	Agentes	1a2, 1d1, 2a1, 2b1, 3c1, 3e2, 5e1
3b1	Resultados	7a1, 7a7, 7a8, 7b6	Agentes	1d1, 3c1, 3e2, 4e1, 5e1
3c1	Resultados	7a6, 7b2, 7b3, 7b4, 8a, 9b6, 9b7, 9b8	Agentes	1a2, 1b1, 1d1, 2c1, 2d1, 3a1, 3b1, 3d1, 3e1, 4e2, 5a1, 5a2, 5b1
3d1	Resultados	7a4, 7a6, 8a1, 8a2, 8a3, 8a4, 8a5	Agentes	1a1, 1b1, 1d1, 2a1, 2b1, 2d1, 3c1, 4e1, 5c1, 5e1
3e1	Resultados	8b1, 8b3	Agentes	2c1, 3c1
3e2	Resultados	7a8, 7b1	Agentes	1c1, 1d1, 2c1, 3a1, 3b1
4a1	Resultados	6a1, 6a2, 6a3, 6a4, 6b3, 6b7, 6b8, 6b9, 8a5, 8b2, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14	Agentes	1b1, 1b2, 1c1, 1e1, 2a1, 2b1
4b1	Resultados	6a1, 6a2, 6a3, 6a4, 6b2, 6b3, 6b4, 6b6, 6b7, 6b8, 6b9, 9a1, 9a4, 9a5, 9a6, 9a7, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14	Agentes	1a2, 1b2, 1c1
4c1	Resultados	6a6 - 6a10, 6b1, 6b10, 7a1, 8b4, 9a1 - 9a7, 9b1- 9b6, 9b9, 9b10- 9b14	Agentes	1e1, 2a1, 2c1
4d1	Resultados	6a6, 6a7, 6a9, 6a10, 6b1, 6b3, 6b11, 6b12, 9a1, 9a5, 9a6, 9b2, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14	Agentes	1b1, 1b2, 1d1, 2b1, 5d1, 5e2
4e1	Resultados	6a5, 6a9, 6a10, 6b1, 6b5, 6b11, 6b12, 7a2, 9a6, 9b3, 9b4,	Agentes	1b1, 1b2, 1d1, 3b1, 3d1, 5b1, 5c1, 5d1
4e2	Resultados	6a9, 6a10, 6b1, 8b4, 8b6, 9a6	Agentes	1b1, 1b2, 1c1, 2a1, 2b1, 3c1, 5a1, 5a2, 5b1, 5d1, 5e2
5a1	Resultados	6b, 7a3, 7b5, 9b6, 9b7, 9b8	Agentes	1b1, 1d1, 2b1, 3c1, 4e2, 5c1
5a2	Resultados	6b10, 7a3, 7b3, 7b5, 9b7, 9b8	Agentes	1b1, 1d1, 2a1, 3c1, 4e2
5b1	Resultados	6a5- 6a10, 6b1, 6b3, 6b4, 6b5, 6b6, 6b10, 6b11, 6b12, 8a1, 8a2, 8b4, 9a6, 9b3- 9b8	Agentes	1d1, 1e1, 3c1, 4e1, 4e2
5c1	Resultados	6a1- 6a5, 6a9, 6a10, 6b2, 6b3, 6b11, 6b12, 7a4, 7a6, 8a1, 8a2, 8a3, 8a5, 9b3, 9b4, 9b5,	Agentes	1c1, 2a1, 2d1, 3d1, 4e1, 5a1
5d1	Resultados	6a1, 6a2, 6a3, 6a4, 6a9, 6a10, 6b1, 6b2, 6b3, 6b4, 6b5, 6b11, 6b12, 8a1, 8a2, 8b5, 9a1, 9a6	Agentes	2a1, 4d1, 4e1, 4e2
5e1	Resultados	6b1, 6b2, 6b11, 6b12, 7a2, 8b5	Agentes	1c1, 1d1, 1e1, 2a1, 3a1, 3b1, 3d1
5e2	Resultados	6a6, 6a7, 6a9, 6a10, 6b1, 6b2	Agentes	1c1, 1d1, 1e1, 2a1, 4d1, 4e2

6a1	Agentes	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1
6a2	Agentes	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1
6a3	Agentes	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1
6a4	Agentes	1c1, 4a1, 4b1, 5c1, 5d1
6a5	Agentes	1c1, 2a1, 4e1, 5b1, 5c1
6a6	Agentes	1c1, 4c1, 4d1, 5b1, 5e2
6a7	Agentes	1c1, 4c1, 4d1, 5b1, 5e2
6a8	Agentes	1c1, 4c1, 5b1
6a9	Agentes	1c1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2
6a10	Agentes	1c1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2
6b1	Agentes	1c1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5d1, 5e1, 5e2
6b2	Agentes	1c1, 4b1, 5c1, 5d1, 5e1, 5e2
6b3	Agentes	1c1, 4a1, 4b1, 4d1, 5b1, 5c1, 5d1
6b4	Agentes	1c1, 4b1, 5b1, 5d1
6b5	Agentes	1c1, 4e1, 5b1
6b6	Agentes	1c1, 4b1, 5c1
6b7	Agentes	1c1, 4a1, 4b1,
6b8	Agentes	1c1, 4a1, 4b1,
6b9	Agentes	1c1, 4a1, 4b1,
6b10	Agentes	1c1, 2a1, 2c1, 2d1, 4c1, 5 ^a 2, 5b1
6b11	Agentes	1c1, 4d1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1
6b12	Agentes	1c1, 4d1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1

8a1	Agentes	1c1, 2a1, 3d1, 5b1, 5c1, 5d1
8a2	Agentes	1c1, 2a1, 3d1, 5b1, 5c1, 5d1
8a3	Agentes	1a1, 1c1, 2a1, 3d1, 5c1
8a4	Agentes	1c1, 2a1, 3d1,
8a5	Agentes	1c1, 2a1, 3d1, 4a1, 5c1
8b1	Agentes	1c1, 2a1, 3e1,
8b2	Agentes	1c1, 2a1, 4a1
8b3	Agentes	1c1, 3e1,
8b4	Agentes	1c1, 2a1, 4c1, 5b1, 4e2
8b5	Agentes	1c1, 2a1, 5d1, 5e1
8b6	Agentes	4e1, 5b1

7a1	Agentes	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1d1, 1e1
7a2	Agentes	3b1, 4c1, 4e1, 7a2
7a3	Agentes	5a1, 5a2
7a4	Agentes	3d1, 5c1
7a5	Agentes	1b1, 1b2, 2b1, 3a1,
7a6	Agentes	1a1, 1a2, 3d1, 3c1, 5c1
7a7	Agentes	1a2, 1c1, 3b1
7a8	Agentes	3a1, 3b1, 3e2
7b1	Agentes	3e2
7b2	Agentes	3c1
7b3	Agentes	3c1
7b4	Agentes	3a1, 3c1
7b5	Agentes	5a2
7b6	Agentes	3b1

9a1	Agentes	2a1, 2c1, 4b1, 4c1, 4d1, 5d1
9a2	Agentes	2a1, 2d1, 4c1
9a3	Agentes	2a1, 2d1, 4c1
9a4	Agentes	2a1, 2d1, 4b1, 4c1
9a5	Agentes	2a1, 2d1, 4b1, 4c1, 4d1
9a6	Agentes	2a1, 2d1, 4b1, 4c1, 4d1, 4e1, 4e2, 5b1, 5d2
9a7	Agentes	4b1, 4c1
9b1	Agentes	2a1, 2c1, 4c1
9b2	Agentes	2a1, 2c1, 4c1, 4d1, 5d1
9b3	Agentes	2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1
9b4	Agentes	2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1
9b5	Agentes	2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1
9b6	Agentes	1b1, 1b2, 2c1, 3c1, 4c1, 5a1, 5b1
9b7	Agentes	1b1, 1b2, 2d1, 3c1, 5a1, 5a2, , 5b1
9b8	Agentes	1b1, 1b2, 2a1, 2c1, 3c1, 5a1, 5a2, 5b1
9b9	Agentes	4c1
9b10	Agentes	4c1
9b11	Agentes	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1
9b12	Agentes	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1
9b13	Agentes	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1
9b14	Agentes	2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1

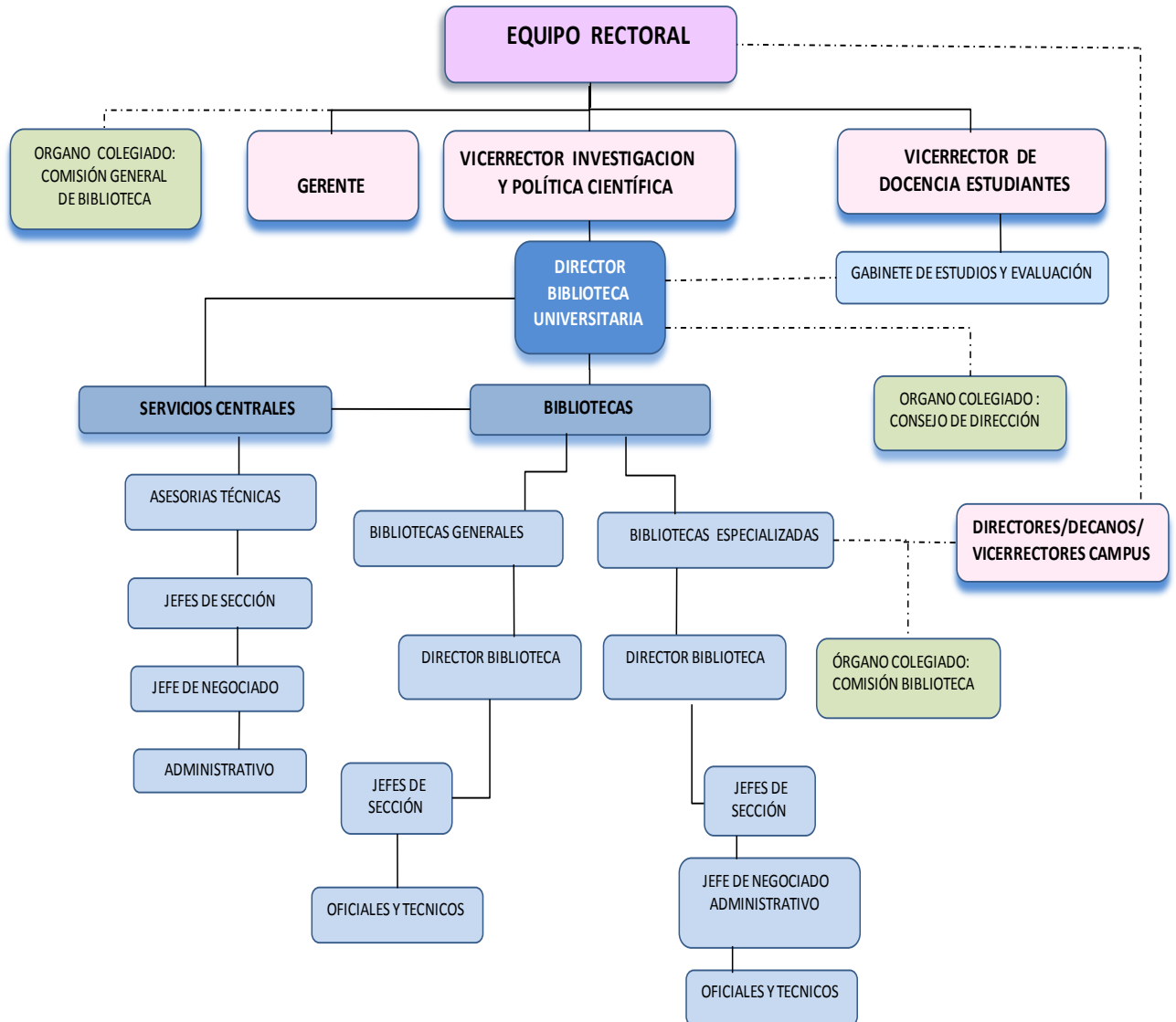
5

ANEXOS

- Anexo 1: Organigrama de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid
- Anexo 2: Estructura de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid
- Anexo 3: Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid
- Anexo 4: Composición y distribución de la plantilla de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (2014)
- Anexo 5: Carta de Servicios de la Biblioteca
- Anexo 6: Plan Estratégico de la Biblioteca 2014-2018
- Anexo 7: Cuadro de Mando Integral
- Anexo 8: Análisis DAFO de la Biblioteca de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (2014)
- Anexo 9: Mapa de procesos de la Biblioteca
- Anexo 10: Grupos de interés de la Biblioteca (cuadro y documento)
- Anexo 11: Convenios, Consorcios y Redes de la Biblioteca
- Anexo 12: Inventario de procesos: Estratégicos, Operativos y Soporte
- Anexo 13: Tecnologías de la Biblioteca Universitaria
- Anexo 14: Plan de Comunicación de la Biblioteca Universitaria
- Anexo 15: Valores por los que se rige la Biblioteca Universitaria
- Anexo 16: Código ético de la Biblioteca
- Anexo 17: Planes Operativos de la Biblioteca Universitaria (2014, 2015)
- Anexo 18: Planes de Mejora de la Biblioteca Universitaria (2011, 2012, 2013)
- Anexo 19: Informe de Clima Laboral (anual)
- Anexo 20: Funciones PAS Funcionario de la Biblioteca
- Anexo 21: Programa del curso "Recursos de Información para Doctorandos"
- Anexo 22: Adhesión de la Universidad de la Declaración de Berlín
- Anexo 23: Informe de Satisfacción de la Encuesta de una Sesión de Formación de usuarios (ejemplo de una sesión)
- Anexo 24: Informe de Satisfacción de la Encuesta del "Curso de Información para Doctorandos"
- Anexo 25: Informe de Satisfacción de la Encuesta de Formación de Usuarios (anual)
- Anexo 26: Programa de Formación de Usuarios
- Anexo 27: Ranking Web de Repositorios
- Anexo 28: Grupo de Responsabilidad Social de la BUVa. Memoria

ANEXO 1

Organigrama de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid



ANEXO 2

Estructura de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid

Servicios centralizados	Bibliotecas
<p>Dirección de la Biblioteca: tiene la representación de la Biblioteca Universitaria y ejerce las funciones de dirección y gestión ordinaria de ésta. Dirige, impulsa, coordina y supervisa las actividades y funciones de la BUVA.</p> <p>Las Asesorías Técnicas, además de servir de apoyo a la Dirección, son las encargadas de hacer propuestas de, coordinación, unificación y supervisión de los procesos técnicos de funcionamiento de las Bibliotecas de la Universidad de Valladolid, prestando además determinados servicios.</p> <p>a) Asesoría Técnica de Recursos Bibliográficos, de Información y Otros recursos, tiene como finalidad poner a disposición de los miembros de la comunidad universitaria de Valladolid los diferentes recursos electrónicos de que dispone la BUVA y la gestión centralizada de todas las revistas en cualquier soporte. Con este objetivo lleva a cabo una serie de procesos para gestionar los recursos a la hora de su selección, tratamiento y puesta a disposición de los usuarios, facilitando su localización y uso a través de la página Web de la Biblioteca. Además recopila y sistematiza los datos estadísticos de la Biblioteca de la Universidad.</p> <p>b) Asesoría Técnica de Servicios, Cooperación, Comunicación y Proyectos, tiene como misión asesorar y apoyar a la Dirección de la BUVA en la participación y cooperación de consorcios, redes, etc., apoyar y proporcionar el acceso a la comunidad universitaria a los recursos bibliográficos y de información dentro y fuera de la Universidad de Valladolid, normalizar y unificar los procesos de préstamo interbibliotecario y controlar su gestión administrativa. Es también responsable de la Página Web, Blog de la BUVA, de la Intranet y coopera con la Dirección de la Biblioteca en la puesta en marcha de nuevos proyectos.</p> <p>c) Asesoría Técnica de Proceso Técnico, Normalización y Desarrollo Tecnológico de Sistemas Bibliotecarios, tiene como misión el mantenimiento y desarrollo del sistema integrado de gestión de la BUVA, así como la coordinación, normalización difusión y seguimiento de los procesos que puedan estar relacionados. Sus objetivos son: conseguir una mayor eficacia y eficiencia del sistema, desarrollar acciones de cooperación que contribuyan a una mayor rentabilidad y difusión de la BUVA, lograr una mayor integración y explotación de servicios en el sistema integrado de gestión de la Biblioteca.</p> <p>Secciones:</p> <p>d) Sección de Coordinación de Repositorio Institucional UVaDoc e) Sección de Coordinación de la Formación en Competencias Informacionales f) Sección de compra centralizada revistas impresas y libro electrónico g) Sección Préstamo Interbibliotecario</p>	<p>Bibliotecas Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Histórica -Reina Sofía <p>Bibliotecas Especializadas</p> <ul style="list-style-type: none"> .Centro de Documentación Europea .Bibliotecas de Área: <ul style="list-style-type: none"> -Ciencias de la Salud .Bibliotecas de Centro <ul style="list-style-type: none"> -Arquitectura -Comercio -Derecho -Económicas -Filosofía y Letras -Ingenierías Industriales .Bibliotecas de Campus <ul style="list-style-type: none"> -Miguel Delibes -Palencia -Segovia -Soria

ANEXO 3

Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid

Ruta Web: [BUVa / Inicio / Información General / Normativa / Reglamento](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.4.normativa/1.4.01.reglamento/index.html>

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/documentos/11-Reglamento-23Mayo2013.pdf>

ANEXO 4

Composición y distribución de la plantilla (2014)

SERVICIOS CENTRALES	DIRECTOR BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	TÉCNICOS ASESORES	JEFE DE SECCIÓN	ADMIN.	TÉCNICO BIBLIOTECA	TOTAL
	1	3	3	2	0	9
BIBLIOTECAS CAMPUS		DIRECTORES	JEFE DE SECCIÓN	ADMIN.	TECNICO BIBLIOTECA	TOTAL
CAMPUS SORIA		1	2		5	8
CAMPUS PALENCIA		1	2	1	6	10
CAMPUS SEGOVIA		1	2	1	6	8
CAMPUS M. DELIBES. VALLADOLID		1	2	1	11	16
BIBLIOTECAS GENERALES CENTRO/AREA		DIRECTORES	JEFE DE SECCIÓN	ADMIN.	TECNICO BIBLIOTECA	TOTAL
BIBLIOTECA HISTÓRICA		1	1		1	3
REINA SOFÍA		1	1		5	7
CDE		1	1	1	2	5
DERECHO		1	2	1	5	9
CIENCIAS DE LA SALUD		1	1		5	8
INGENIERÍAS INDUSTRIALES		1	1	2	8	12
ARQUITECTURA		1		1	4	6
ECONÓMICAS		1	2	1	4	8
COMERCIO		1		1	4	6
FILOSOFÍA Y LETRAS		1	2	1	9	13
PLANTILLA TOTAL		14+3+1	22	13	75	128

ANEXO 5

Carta de Servicios

Ruta Web: [BUVa / Inicio / Servicios / Carta de Servicios](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.08.cartadeservicios/index.html>

INFORMACIÓN GENERAL		RECURSOS	SERVICIOS	VIVE LA BIBLIOTECA
inicio / servicios / carta de servicios /				
<ul style="list-style-type: none"> PRÉSTAMO RENOVACIÓN Y RESERVAS ESPACIOS DE TRABAJO ACCESO EXTERNO ADQUISICIONES INFORMACIÓN Y REFERENCIA FORMACIÓN USUARIOS CARTA DE SERVICIOS LA BIBLIOTECA CON LA INVESTIGACIÓN 	<h3>CARTA DE SERVICIOS</h3> <ul style="list-style-type: none"> MISIÓN, VISIÓN Y VALORES SERVICIOS QUE SE PRESTAN NORMATIVA APLICABLE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS COMPROMISOS DE CALIDAD INDICADORES DE CALIDAD COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS HORARIO, DIRECTORIO Y LOCALIZACIÓN 			<p>CODIGO ÉTICO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA</p> <p>REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (APROBADO EN CONSEJO DE GOBIERNO EL 23 DE</p>


ANEXO 6

Plan estratégico de la Biblioteca Universitaria 2014/2018 (Aprobado en Consejo de Gobierno de 2 de abril de 2014)

Ruta Web: [BUVa / Información General / Gestión de Calidad / Planes de Mejora y Estratégicos](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.7.sistemasdegestiondecalidad/1.7.01.plandemejora/index.html>

http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/_documentos/Plan-EstrategicoBUVa-2014.2018-VersionAprobadaConsejoGobierno.pdf



Plan Estratégico de la Biblioteca de la Uva 2014-2018

Aprobado en Consejo de Gobierno, 2 de abril de 2014

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. GRUPO ELABORACIÓN/ COORDINACIÓN
3. METODOLOGÍA
4. DIAGNÓSTICO
5. PLAN ESTRATÉGICO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE VALLADOLID 2014-2018
 - 5.1. Misión
 - 5.2. Visión
 - 5.3. Valores
 - 5.4. Líneas Estratégicas
 - 5.4.1. Eje 1. Aprendizaje y docencia
 - 5.4.2. Eje 2. Mejora científica y transferencia del conocimiento
 - 5.4.3. Eje 3. Personas y organización
 - 5.4.4. Eje 4. Calidad
 - 5.4.5. Eje 5. Alianzas, cooperación y sociedad
6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
7. CONCLUSIONES
8. FUENTES/DOCUMENTOS CONSULTADOS
9. ABREVIATURAS EMPLEADAS

ANEXO 7

Cuadro de Mando Integral

Intranet de la BUVa: [Acceso con claves](#)

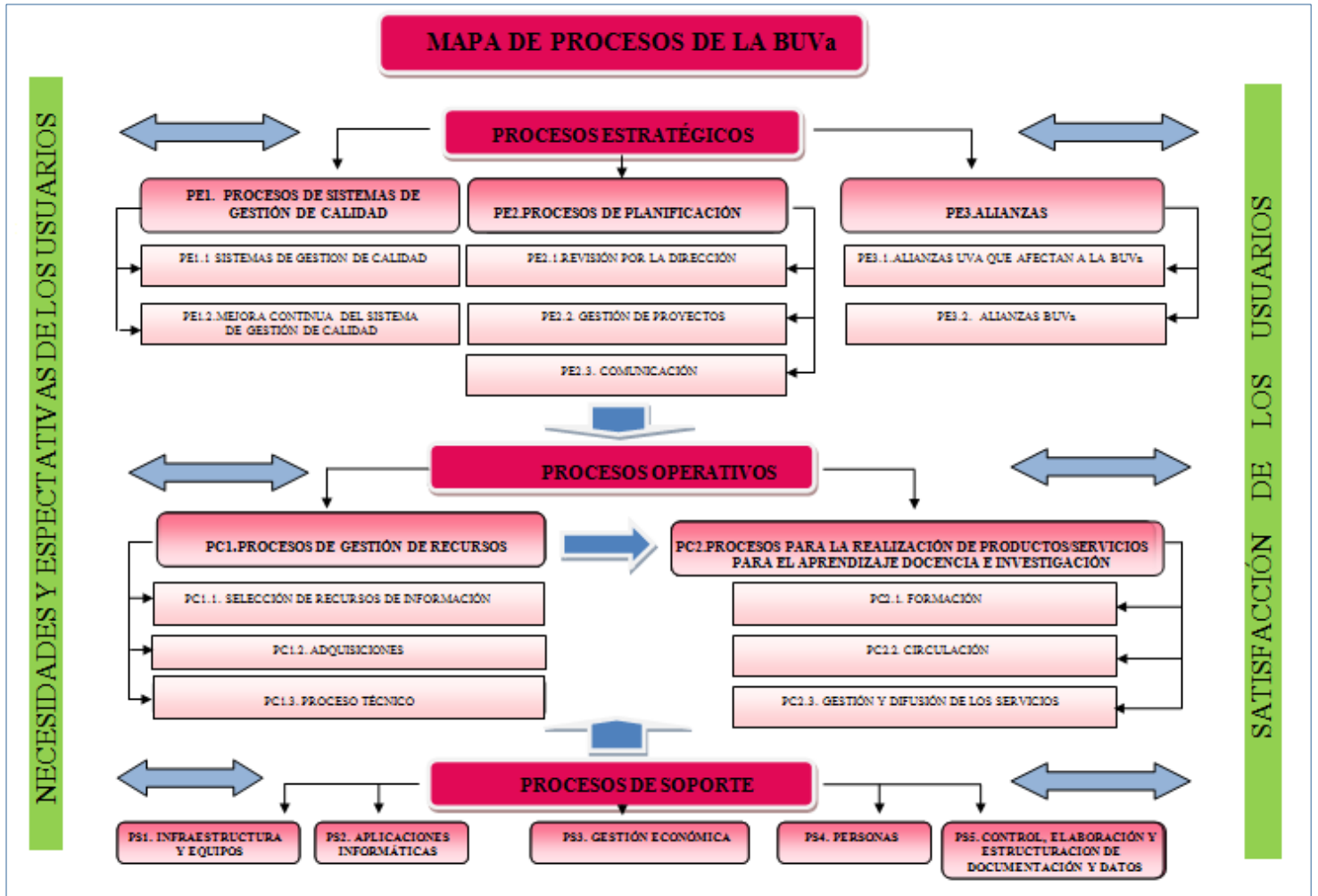
ANEXO 8

Análisis DAFO de la BUVa (2014)

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Implantación del nuevo modelo de investigación y de enseñanza superior. • Modelo de enseñanza basado en el aprendizaje. • Implantación de la Administración electrónica. • Nuevo rol de la biblioteca como servicio de apoyo al aprendizaje en el Espacio Europeo del Conocimiento. • Nueva forma de comunicación científica y acceso a la información. • Crecimiento de investigación en red. • Necesidad de visibilidad e impacto de la Universidad y sus investigadores en Internet. • Entorno universitario europeo y universal. • Consolidación de redes sociales. • Implantar el modelo de gestión EFQM. • Mejorar el organigrama de la Biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación e implicación de los líderes y personas • Existe una estructura organizativa definida y hay un compromiso de los responsables en la mejora continua del servicio para conseguir llevar a cabo su misión y sus valores. • 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. • La BUVa tiene un Mapa de Procesos y se conocen los Grupos de Interés. • Posibilidades que ofrece la Intranet para conseguir una comunicación más fluida entre unidades y como soporte del trabajo colectivo. • 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. • Desarrollo de una gestión de los procesos basada en una mecanización de los mismos. • Muchas iniciativas de gestión cooperativa y alianzas, a nivel internacional, nacional y autonómico. • 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. • Existencia de un plan de formación de usuarios a iniciativa de la Biblioteca. • Mejora de servicios y acceso remoto a los mismos, así como a los recursos para los diferentes tipos de usuarios. • Alto nivel de uso del Catálogo BUVa. • Alto nivel de uso del préstamo a domicilio e interbibliotecario. • Alto grado de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. • Buen nivel de formación profesional. Personal altamente cualificado • La Biblioteca cuenta con usuarios externos que utilizan los recursos disponibles. • Se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad: talleres, exposiciones... • Incremento constante de la colección y alto porcentaje de fondos informatizados.
AMENAZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica. • Recortes presupuestarios en las Universidades. • Evolución rápida y constante de las Tecnologías de la Información y Comunicación. • Uso intenso de Internet en la búsqueda de información. • Ritmo lento de adaptación del mundo editorial español al nuevo mercado digital. • Crisis del sector empresarial. • Problemas de adaptación de proveedores de recursos de información a la nueva situación económica. • Encarecimiento de la educación superior y acceso a la universidad. • Descenso del número de matriculas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de Plan de comunicación externa • Dispersión geográfica de las bibliotecas • Excesivos puntos de adquisición bibliográfica • Escasa integración en los planes de estudios y líneas de investigación • Carencia de objetivos por personas • Dificultad en acceso a determinados fondos bibliográficos • Desequilibrio en la distribución del personal • Falta de mecanismos de detección de necesidades y expectativas • Falta de mecanismos de medición y análisis de la satisfacción en personas y en clientes • Carencia de procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los procesos claves, tanto en aspectos de eficacia como eficiencia que permitan la orientación de la planificación estratégica.

ANEXO 9

Mapa de Procesos de la Biblioteca de la Universidad



ANEXO 10


Grupos de interés de la BUVa (cuadro)

GRUPOS DE INTERÉS		
COMUNIDAD UNIVERSITARIA	ALUMNOS	GRADO DE PRIMERO
		GRADO RESTO CURSOS
		MASTER/ DOCTORADO/TITULOS PROPIOS
		ERASMUS
		UNIVERSIDAD EXPERIENCIA/MILLAN SANTOS
	PDI	
	PROFESORADO VISITANTE/COLABORADORES	
	BECARIOS INVESTIGACIÓN	
	PAS	
SOCIEDAD	USUARIOS EXTERNOS	POR CONVENIO UVa
		CAMPUS TRIANGULAR
		EGRESADOS (Postgraduado)
		OPOSITORES
		MEDIOS COMUNICACIÓN
		ALUMNOS PREUNIVERSITARIOS
		ONGs del entorno
		HOSPITALES/LABORATORIOS DEL ENTORNO
OTRAS UNIVERSIDADES (transeúntes)		
PROVEDORES	CONTENIDOS: FONDO BIBLIOGRÁFICO, INFORMACIÓN, BASES DATOS	
	MATERIAL INFORMÁTICO	
	MOBILIARIO	
	MATERIAL DE OFICINA	
PARTNERS	BIBLIOTECAS Y ASOCIACIONES PROFESIONALES	
	REDES Y CONSORCIOS	
	EMPRESAS	
	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	


ANEXO 10

Grupos de interés de la Biblioteca (documento)

Intranet de la BUVa: [Acceso con claves](#)

 GRUPOS DE INTERÉS BUVa	
Revisado 7 de marzo de 2014	
Índice	Pág.
1. Identificación de los Grupos de Interés.....	2
2. Cómo identificar las necesidades y expectativas de cada grupo.....	10
2.1. Detección y análisis de necesidades.....	11
2.2. Acciones.....	12
2.3. Periodicidad de la comunicación.....	18
2.4. Uso de los canales de comunicación.....	19
2.4.1. Página Web	
2.4.2. Intranet	
2.4.3. Atención personal	
2.4.4. Correo Electrónico	
2.4.5. Buzón de quejas y sugerencias	
2.4.6. Reuniones	
2.4.7. Encuestas	
2.4.8. Redes Sociales	
2.4.9. Grupos focales	
3. Grupos de Interés de la BUVa: necesidades y expectativas.....	26
3.1. Comunidad Universitaria.....	26
3.1.1. Alumnos	
3.1.2. PDI	
3.1.3. Profesorado visitante/colaborador	
3.1.4. Becarios investigación	
3.1.5. PAS	
3.2. Sociedad.....	27
3.3. Proveedores.....	28
3.4. Partners.....	29
4. Propietarios.....	30
5. Seguimiento y mediciones/indicadores.....	30

Realizado por Arturo Dueñas y Nieves Centeno (Grupo Criterio 8 EFQM) y la Directora de la BUVa..... 1

 GRUPOS DE INTERÉS BUVa	
Revisado 7 de marzo de 2014	
6. Documentación.....	32
7. Flujograma.....	33
8. Anexos.....	34
8.1. Manual de procedimiento para entrevistas y reuniones periódicas	
8.2. Informe para entrevistas y reuniones periódicas	
8.3. Cuadro de Grupos de Interés	
8.4. Comunidad Universitaria	
8.5. Proveedores	
8.6. Redes y Consorcios	
8.7. Oferta formativa UVa	

ANEXO 11

Convenios, Consorcios y Redes de la Biblioteca

Intranet de la BUVa: [Acceso con claves](#)

*¿Necesitas ayuda?
pregúntame*

[Web UVA](#) | [WEB Biblioteca](#) | [Web Catálogo Biblioteca](#)

Intranet Biblioteca Universitaria

Home | [Mapa del sitio](#)
Usted ha iniciado sesión como **biblio** [Logout](#)

[Buscar](#)

CONTACTOS

[Imagen y formatos Buva](#)

CONVENIOS, CONSORCIOS Y REDES

[DOCUMENTOS DE INTERÉS PARA LA BUVA](#)

[Excelencia BUVA](#)

[FORMACIÓN](#)

[ÓRGANOS COLEGIADOS](#)

[Calendario de Eventos](#)

[Sugerencias-Quejas de los Usuarios](#)

[Estadísticas Millenium-UVaDOC](#)

[Opina y participa](#)

CONVENIOS, CONSORCIOS Y REDES

- ▶ **ACUERDOS CON PROVEEDORES**
- ▼ **CONSORCIOS Y REDES BUVA**
 - ABBA
 - ACUERDO BENCHMARKING 5 BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
 - ACUERDO IMPACT
 - ACUERDO UCA-BUVa
 - BUCLÉ
 - CAMPUS DE EXCELENCIA TRIANGULAR E3
 - C17
 - DIALNET
 - DOCUMAT
 - EUROPEANA
 - EUROPE DIRECT
 - GEUIN
 - REBIUN
 - FESABID
 - REDINED
 - ACUERDO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO UNIVERSIDADES
 - OCLC (No vigente desde 2015)
- ▶ **CONVENIOS UVA**

Convenios
✕

Convenios firmados por la Universidad de Valladolid que afectan a los servicios prestados por la BUVa:

FICHEROS

- [CEI triangular UBU-ULE-UVA Servicios Comunes.pdf](#) 3759 Kb
- [Carne unico Campus Excelencia Triangular E3.pdf](#) 145 Kb
- [Convenio Dirección General de Tráfico-UVA.pdf](#) 3705 Kb
- [Convenio Ministerio de Defensa-UVA.pdf](#) 199 Kb
- [Convenio UVA-SACyL.pdf](#) 1248 Kb
- [Convenio UVa Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.pdf](#) 338 Kb
- [Convenio UVa con Ministerio de Defensa y Acuerdo con la Academia de Caballería.pdf](#) 120 Kb
- [Convenio UVA-ONCE.pdf](#) 680 Kb
- [Convenio entre la Comunidad de Castilla y León y la UVA para el desarrollo de actividades asociadas a la investigación propias del bachillerato de investigación excelencia.pdf](#) 3314 Kb
- [ConvenioUniversidadCadizUVA.pdf](#) 239 Kb

ANEXO 12

Inventario de Procesos: Estratégicos, Operacionales y Soporte

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
Procesos de sistemas de gestión de calidad	Sistemas de gestión de calidad MANUAL DE CALIDAD
	Mejora continua del sistema de gestión de calidad
Procesos de planificación	Revisión por la dirección
	Gestión de proyectos
	Comunicación
Alianzas	Alianzas UVA que afectan a la BUVA
	Alianzas BUVA
PROCESOS OPERACIONALES	
Procesos de gestión de recursos	Selección de recursos de información
	Adquisiciones
	Procesos técnico
Procesos para la realización de productos Servicios para el aprendizaje, docencia e investigación	Formación
	Circulación
	Gestión y Difusión de los servicios
PROCESOS DE SOPORTE	
	Infraestructuras y equipos
	Aplicaciones informáticas
	Gestión económica
	Personas
	Control, elaboración y estructuración de documentación y datos

ANEXO 13

Tecnologías de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid

Programas y recursos informáticos utilizados en la gestión de los procesos claves, estratégicos y de soporte	TIC puestos a la disposición de los usuarios para el acceso a los recursos y servicios de la BUVa
<ul style="list-style-type: none"> - Millenium para adquisiciones, circulación y catalogación (Innovative Interfaces). - Moodle (versión 1.9) para diseño y desarrollo de formación virtual de usuarios. - Programa "LimeSurvey", para cuestionarios on-line. - Universitas XXI Económico, para facturación y contabilidad. - Portal del Empleado: para la gestión de vacaciones, días de asuntos propios etc. del personal. - Procesos de administración electrónica. - Software libre "Dspace" para el Repositorio Institucional: UvaDoc. - Gestión del préstamo interbibliotecario con el software SOD. - Aplicación en línea para quejas y sugerencias E-Biblioteca - Serials Solutions para la gestión de las revistas electrónicas. ERM - DISCOVERY de EBSCO Discovery Service (EDS), que nos permite, de una forma fácil y con una sola interfaz de búsqueda, acceder a todos los recursos que tenemos en la Biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura WIFI en toda la UVa. - El acceso a los recursos electrónicos está restringido a la comunidad universitaria. Se puede acceder directamente desde la Red UVa (por terminal o por WIFI), o desde fuera de esta red, buscando el recurso previamente en el catálogo ALMENA de la biblioteca (http://almena.uva.es/search) y pulsando el enlace correspondiente de acceso al recurso.- Le pedirá claves de acceso. - Plan de renovación de equipos de informática. - Préstamo de portátiles. - Nueva página Web muy mejorada respecto a la anterior. - Organización de cursos de formación de usuarios virtuales con formulario de inscripción automática online en Internet. - Calendario de eventos. - Adquisición del interfaz del catálogo EDS. - Servicio de reserva y renovación del préstamo de libros online - Aplicación para dispositivos móviles "Biblioteca App BUVa". - Página de la BUVa en Redes Sociales: Facebook, Twitter, Netvibes, Delicious, Flickr, Pinterest, etc.

ANEXO 14

Plan de Comunicación de la Biblioteca Universitaria (Aprobado por la Comisión General de Biblioteca, 24 de octubre de 2014)

Ruta Web: [BUVa / Información General / Gestión de Calidad / Planes de Mejora / Plan de Comunicación](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.7.sistemasdegestiondecalidad/1.7.01.plandemejora/>

http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/_documentos/Plan-comunicacion-definitivo-con-vinculos.pdf

ANEXO 15

Valores por los que se rige la Biblioteca de la Universidad de Valladolid

- **Calidad:** ofrecemos a nuestros usuarios servicios de excelencia.
- **Visibilidad:** contribuimos a difundir los resultados de la investigación que se produce en la Uva.
- **Accesibilidad:** facilitamos el acceso a nuestros espacios, servicios y página Web, prestando especial atención a las personas con discapacidad.
- **Comunicación:** establecemos canales de comunicación, tanto virtuales como presenciales, entre todo el personal de la BUVa y con nuestros usuarios.
- **Acceso Abierto:** nos adherimos a las propuestas existentes en este marco, para poder compartir el conocimiento.
- **Profesionalidad:** nos comprometemos a desarrollar las competencias profesionales de nuestra plantilla de la manera más eficaz y eficiente posible.
- **Aprendizaje:** promovemos un mayor nivel de alfabetización informacional de nuestros usuarios de forma que sean autosuficientes.
- **Investigación:** ofrecemos unos servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de la investigación y contribuyan a la difusión de la producción científica de la Uva.
- **Personas y organización:** garantizamos la profesionalidad de todo el personal de biblioteca y proponemos un plan eficiente de formación y actualización profesional permanente en un clima laboral óptimo.
- **Alianzas, Cooperación y Sociedad:** afianzamos y continuamos con las buenas prácticas existentes en relación con alianzas y cooperaciones nacionales e internacionales. Nuestro objetivo es llegar a tener un impacto directo o indirecto en la sociedad.

ANEXO 16

Código ético de la BUVa

Ruta Web: [BUVa / Inicio / Servicios / Carta de Servicios / Código ético](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.08.cartadeservicios/index.html>

http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/_documentos/Codigo-etico-con-vinculos.pdf

INFORMACIÓN GENERAL		RECURSOS	SERVICIOS	VIVE LA BIBLIOTECA	
inicio / servicios / carta de servicios /					
<ul style="list-style-type: none"> PRÉSTAMO RENOVACIÓN Y RESERVAS ESPACIOS DE TRABAJO ACCESO EXTERNO ADQUISICIONES INFORMACIÓN Y REFERENCIA FORMACIÓN USUARIOS CARTA DE SERVICIOS LA BIBLIOTECA CON LA INVESTIGACIÓN 	<h3>CARTA DE SERVICIOS</h3> <ul style="list-style-type: none"> MISIÓN, VISIÓN Y VALORES SERVICIOS QUE SE PRESTAN NORMATIVA APLICABLE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS COMPROMISOS DE CALIDAD INDICADORES DE CALIDAD COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS HORARIO, DIRECTORIO Y LOCALIZACIÓN 			 <p>CODIGO ÉTICO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA</p> <p>REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (APROBADO EN CONSEJO DE GOBIERNO EL 23 DE</p>	

ANEXO 17

Planes Operativos de la Biblioteca Universitaria

Ruta Web: [BUVa / Información General / Gestión de Calidad / Planes Estratégicos y Operativos](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.7.sistemasdegestiondecualidad/1.7.01.plandemejora/index.html>

[Plan operativo Anual de la Biblioteca Universitaria 2014 \(Aprobado en Consejo de Gobierno de 2 de abril de 2014\)](#)

[Informe del Plan Operativo Anual de la Biblioteca Universitaria. Año 2014](#)

[Plan operativo Anual de la Biblioteca Universitaria 2015 \(Aprobado en Comisión General de Biblioteca de 12 de febrero de 2015\)](#)

ANEXO 18

Planes de Mejora de la Biblioteca

Ruta Web: [BUVa / Información general / Gestión Calidad / Planes de Mejora y Estratégicos](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.7.sistemasdegestiondecualidad/1.7.01.plandemejora/index.html>

1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28 de octubre de 2011 a 1 de marzo de 2012)

RESULTADOS: 1º Plan de Mejora BUVa. 2011

2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (1 de marzo a 31 de diciembre de 2012)

RESULTADOS: 2º Plan de Mejora BUVa. 2012

3º Plan de Mejora BUVa. Dic. 2013

RESULTADOS: Informe de Validación

ANEXO 19

Informe de Encuesta de Clima Laboral

Intranet de la BUVa: [Acceso con claves](#)

INDICE

1. Introducción
 2. Ficha Técnica: Estructura, contextualización y cuestionario
 3. Porcentaje de participación
 - 3.1 Porcentaje de participación total
 - 3.2 Porcentaje de participación por adscripción laboral
 - 3.3 Porcentaje de participación de Bibliotecas en relación con la plantilla
 - 3.4 Porcentaje de participación de Bibliotecas en relación con las respuestas
 - 3.5 Porcentaje de participación en función del tiempo trabajado
 - 3.6 Tendencia de participación por centros en relación con el total de su plantilla
 4. Valoración de resultados por Criterios
 - 4.1 Análisis Global de Criterios
 - 4.2 Tendencia de los Criterios: Resultados Globales
 - 4.3 Porcentaje Global de Satisfacción
 - 4.4 Tendencia en el porcentaje de Satisfacción
 - 4.5 Análisis de Resultados por Criterios
 5. Valoración de resultados por Bibliotecas
 - 5.1 Análisis Global de Bibliotecas
 - 5.2 Tendencia de las Bibliotecas: Resultados Globales
 - 5.3 Análisis de los resultados por Bibliotecas
 - 5.4 Datos del análisis de resultados por Bibliotecas
 6. Respuestas libres
 - 6.1 Elementos de Satisfacción
 - 6.2 Elementos de Insatisfacción
 - 6.3 Fortalezas
 - 6.4 Debilidades
 - 6.5 Sugerencias
- Abreviaturas utilizadas en el informe

ANEXO 20

Funciones del PAS Funcionario de la Biblioteca.

Comisión Negociadora del catálogo de funciones del PAS Funcionario (3 de diciembre de 2013)

Ruta Web: [UVA / Comunidad universitaria/PAS/Ordenación de la plantilla/Catálogo de funciones](#)

<http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/7.02.pas/7.02.03.ordenacionplantilla/index.html>

[Catálogo de funciones del PAS funcionario del área de bibliotecas](#)

[Catálogo de funciones del PAS laboral del área de bibliotecas](#)

ANEXO 21

Programa Curso "Recursos de Información para Doctorandos"

Ruta Web: [BUVa / Inicio / Servicios / Formación usuarios / Programa "Recursos de Información para Doctorandos"](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.07.formacionusuarios/index.html>

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/documentos/ProgramaDoctorandos2015-2016-actualizado.pdf>

ANEXO 22

La Uva se adhiere a la Declaración de Berlín (Apoyo institucional al Acceso abierto del conocimiento)

<http://oa.mpg.de/lang/en-uk/berlin-prozess/signatoren/>

Nota en Blog UvaDoc: <http://uvadoc.blogs.uva.es/2013/01/16/la-uva-firma-la-declaracion-de-berlin/>

Nota de prensa de la UVA (18 enero 2013): http://www.psc.uva.es/notas/notas_desplegadas.asp?id=6769



Open Access at the Max Planck Society

Signatories

Please download the complete list of signatories [here](#)

Nr	Date/Datum	Organisation	Person
426	04.03.2013	Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue	Johanne Jean
425	04.03.2013	CÉGEP de l'Abitibi-Témiscamingue	Daniel Marcotte
424	01.03.2013	Mykolas Romeris University	Īnga Zaleniene
423	22.02.2013	University of Maryland	Wallace D. Loh
422	05.02.2013	Covenant University, Ota NIGERIA (CU)	C.K. Ayo
421	25.01.2013	Johannes Gutenberg-Universität Mainz	Georg Krausch
420	24.01.2013	Swiss Federal Institute for Forest, Snow and Landscape Research WSL	Konrad Steffen
419	21.01.2013	Center of Advanced European Studies and Research (caesar)	U.B. Kaupp
418	11.01.2013	Swiss Federal Laboratories for Materials Science and Technology (Empa)	Gian-Luca Bona
417	05.01.2013	École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL)	Patrick Aebischer
416	18.12.2012	the University of Valladolid (UVA)	Marcos Sacristán Represa
415	13.12.2012	Swiss Federal Institute of Aquatic Science and	Rik Engen

MAIN PAGE

MPG OPEN ACCESS POLICY

MPS REPOSITORIES

BERLIN PROCESS

- Berlin Declaration
- **Signatories**
- Berlin Conferences

INFORMATION FOR AUTHORS

- Open Access Publishing
- Cost Transfer
- Copyright

OPEN ACCESS ACTIVITIES AT THE MPG

- MPS Open Access Network
- Ongoing Projects
- Completed Projects

FURTHER INFORMATION

ANEXO 23

Informe de Encuestas de Formación (Ejemplo. Informe resultante de la encuesta realizada a los asistentes a una sesión de formación de un recurso electrónico de la biblioteca. Encuesta realizada con el programa Lime Survey)

Formación de Usuarios 2014-2015
RefWorks. Presencial 21 de enero 2015

Formación presencial RefWorks

Fecha: Miércoles 21 de enero de 2015 Número de plazas: 30.- Asistentes: 31
 Hora: de 9.30h. a 11.00h.
 Lugar de celebración: Aulario del Campus Miguel Delibes, AULA 310
 Destinatarios: Profesores e Investigadores de la Universidad de Valladolid.-
 Formación impartida por: Marta Estruch -Trainer de ProQuest

RESULTADO DE LA ENCUESTA

Participación:

Participación	
Total de registros en la Tabla de Encuestados	31
Total de Invitaciones enviadas	31
Total de encuestas completadas	12
Participación	38,7%

Tipología de Usuarios:

Tipología Usuario		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Profesor	5	41,67%
Investigador	3	25,00%
Alumno	1	8,33%
PAS	3	25,00%

Valoración del curso:

Formación REFWORKS	M	D.st.	I	SM	S	F1	F2	F3	F4	F5
Valoración en la difusión del curso	4,33	0,83	0,00%	8,33%	91,67%	0	0	1	6	5
Valoración en la duración del curso	4	0,85	8,33%	16,67%	75,00%	0	1	2	5	4
Valoración de las instalaciones	4,67	0,49	0,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	4	8
Valoración del equipamiento	4,58	0,51	0,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	5	7
Valoración general de la organización del curso	4,33	0,83	0,00%	8,33%	91,67%	0	0	1	6	5
El contenido del Curso ha cubierto expectativas	4	0,6	0,00%	16,67%	83,33%	0	0	2	8	2
Los temas se han tratado con profundidad	3,58	0,67	8,33%	25,00%	66,67%	0	1	3	8	0
La Metodología ha sido la adecuada	4,33	0,49	0,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	8	4
Grado de aprendizaje	3,92	0,79	0,00%	33,33%	66,67%	0	0	4	5	3
Valoración de la documentación ofrecida	3	0,82	28,57%	42,86%	28,57%	0	2	3	2	0
Valoración general del contenido	3,82	0,87	9,09%	18,18%	72,73%	0	1	2	6	2
El profesor ha sabido explicar la materia	4,58	0,51	0,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	5	7
El profesor ha sabido mantener el interés	4,5	0,52	0,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	6	6
El profesor ha resuelto las dudas	4,55	0,52	0,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	5	6
Valoración general del profesor	4,58	0,51	0,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	5	7
Total	4,18		3,62%	11,29%	85,09%	0	5	18	84	66

*El valor de Frecuencia de satisfacción se representan con una valoración del 1 al 5.
 (1: "totalmente en desacuerdo", 5: "totalmente de acuerdo")

- Valoración media Total del curso: 4,18
- Valoración media de la organización: 4,38
- Valoración media del Contenido del curso: 3,78
- Valoración medial del profesor: 4,55

Análisis realizado por Clarisa Pérez Goyanes

1

ANEXO 24

Informe Encuesta de Satisfacción. Curso Recursos de información para Doctorandos (convocatoria Abril 2015)

Ruta Web: [BUVa / Servicios/ Formación de usuarios](#)<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/3.servicios/3.07.formacionusuarios/index.html>http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/_documentos/DOCTORANDOS-ANALISIS-ENCUESTA-MAYO-2015.pdf

Formación de Usuarios 2014-2015		Medidas de Satisfacción *					
Informe. Encuesta de Satisfacción 27 de mayo de 2015		Valores de Frecuencia					
Formación Recursos de Información para Doctorandos							
<p>La Biblioteca de la Universidad de Valladolid en colaboración con la Escuela de Doctorado, dentro del marco de competencias transversales en investigación, organiza e imparte la actividad formativa "Recursos de Información para Doctorandos" (plataforma Moodle).- Destinatarios: Alumnos de Doctorado.- Número de plazas: 50 alumnos por convocatoria Duración: 1 mes Tipología: Formación en línea. Plataforma Moodle Programa del Curso Impartido por: Servicio de la Biblioteca Universitaria Fechas: Segunda convocatoria: 7 de Abril - 11 de Mayo Plazo ampliado hasta el 22 de mayo de 2015</p>							
RESULTADO DE LA ENCUESTA							
Participación en el curso							
Total de alumnos inscritos	50						
Total de alumnos matriculados	45						
Total de participación en el curso	41						
% Participación en el curso (En función de los inscritos)	82%						
Participación en la encuesta							
Total de participantes en la encuesta	32						
% Participación en la encuesta	78%						
Recursos de Información para Doctorandos		Media	Medidas de Satisfacción *				
			F1	F2	F3	F4	F5
Contenido	El contenido del curso ha cubierto tus expectativas?	4,31	0	1	4	11	16
	Los temas se han tratado con la profundidad que esperabas	4,38	0	1	4	9	18
	La metodología del curso consideras que ha sido la adecuada	3,97	0	4	3	12	12
	Grado de aprendizaje	4,22	0	0	8	13	13
	Valoración de la documentación ofrecida	4,47	0	0	3	11	17
	Valoración general del contenido	4,41	0	0	2	15	15
Total Valoración Contenido:		4,29					
Organización	Valora la difusión del curso	3,97	0	2	9	9	12
	Valoración de la duración del curso	4,16	1	1	7	6	16
	Valoración general de la organización del curso	4,69	0	0	1	8	23
Total Valoración Organización:		4,27					
Profesorado	El profesorado ha sabido explicar la materia	4,41	0	1	2	8	20
	El profesorado ha sabido mantener el interés	4,34	1	1	3	8	19
	El profesorado ha resuelto las dudas	4,56	1	1	1	5	24
	Valoración general del profesorado	4,50	1	0	2	8	21
Total valoración profesorado:		4,45					
Total		4,33	4	12	47	123	226

*El valor de Frecuencia de satisfacción se representan con una valoración del 1 al 5.
(1: "totalmente en desacuerdo", 5: "totalmente de acuerdo")

- Valoración media total del curso: 4,33
- Contenido del curso. Valoración media: 4,29
- Organización del curso. Valoración media: 4,27
- Profesorado. Valoración media: 4,45

Recursos de Información para Doctorandos. 2014-2015 (segunda convocatoria)

ANEXO 25

Informe de la Encuesta de satisfacción de usuarios de la BUVa. 2013

Satisfacción de usuarios. Informe Encuesta Alumnos 2014

Satisfacción de usuarios. Informe Encuesta Profesores 2014

Ruta Web: [BUVa / Información general / Gestión Calidad / Encuestas Satisfacción](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.7.sistemasdegestiondecualidad/1.7.07.encuestassatisfaccion/index.html>

http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/_documentos/A.-ENCUESTA-Satisfaccion-de-usuarios2014-Informe_ALUMNOS.pdf

http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/_documentos/B.-Satisfaccion-de-usuarios.-Informe-RESULTADOS-encuesta-PROFESORES-2014.pdf

ANEXO 26

Plan de Formación de usuarios. Curso académico 2014-2015

Ruta Web: [BUVa / Servicios/ Formación de usuarios](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/Plan-de-Formacion-Curso-2014-2015.pdf>

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/Plan-de-Formacion-Curso-2015-2016.pdf>

Plan de Formación. Curso académico 2014-2015 [Enlace](#)

Formación en Competencias Informacionales Reconocimiento de Actividades Culturales en los estudios de grado con reconocimiento de créditos

Formación presencial en las distintas Bibliotecas del Servicio (Reconocimiento de créditos) [Enlace](#)

Formación en Moodle (Reconocimiento de créditos) [Enlace](#)

Reconocimiento de otras actividades universitarias [Enlace](#)

"Recursos de Información para Doctorandos La Biblioteca de la Universidad de Valladolid en colaboración con la Escuela de Doctorado, dentro del marco de competencias transversales en investigación, organiza e imparte la actividad formativa " (Plataforma Moodle).

Programa del curso "Recursos de Información para Doctorandos"

Formulario de preinscripción

Formación complementaria [Enlace](#)

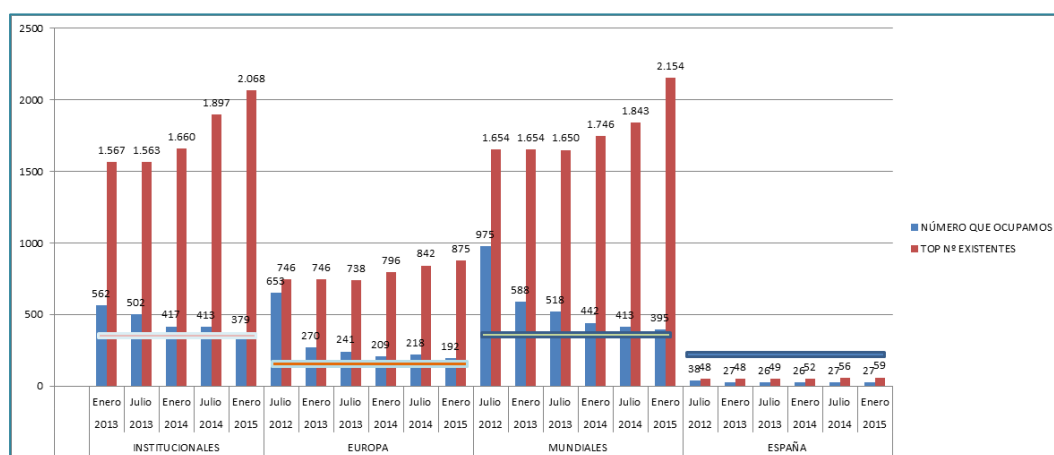
ANEXO 27

Posicionamiento en el Ranking Web de Repositorios

Ranking Web de Repositorios del Mundo Laboratorio de Cibernetría, perteneciente al CSIC (edición 2015)

<http://repositories.webometrics.info/en/Europe/Spain%20?page=0>

	mes/año	Posicionamiento UvaDoc	Repositorios recogidos
Ranking Repositorios Institucionales	Enero 2013	562	1567
	Julio 2013	502	1563
	Enero 2014	417	1660
	Julio 2014	403	1897
	Enero 2015	379	2068
Ranking Repositorios Europeos	Julio 2012	653	746
	Enero 2013	270	746
	Julio 2013	241	738
	Enero 2014	209	796
	Julio 2014	218	842
	Enero 2015	192	875
Ranking Repositorios Mundial	Julio 2012	975	1654
	Enero 2013	588	1654
	Julio 2013	518	1650
	Enero 2014	442	1746
	Julio 2014	413	1843
	Enero 2015	395	2154
Ranking Repositorios España	Julio 2012	38	48
	Enero 2013	27	48
	Julio 2013	26	49
	Enero 2014	26	52
	Julio 2014	27	56
	Enero 2015	27	59




Puestos escalados por UvaDoc en el Ranking de Repositorios

Puestos escalados por UvaDoc	Jul. 2012 ene. 2013	Ene. 2013- jul. 2013	Jul.2013- ene. 2014	Ene. 2014- jul. 2014	Jul. 2014 Ene. 2015	Total Periodo 2012- 2014
Ranking Repositorios Institucionales		60	85	14	24	189
Ranking Repositorios Europeos	383	29	32	-9	26	461
Ranking Repositorios Mundial	387	70	76	29	18	580
Ranking Repositorios España	11	1	0	-1	0	11

ANEXO 28

Grupo de Responsabilidad Social de la BUVa. Memoria

Intranet de la BUVa: [Acceso con claves](#)



MEMORIA DEL GRUPO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. 2014

MEMORIA DEL GRUPO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2014

ÍNDICE

- Responsabilidad Social
- ¿Quiénes forman el Grupo de Responsabilidad Social?
- ¿Cuáles han sido las acciones, iniciadas o realizadas, de responsabilidad social en la BUVa?
 - a) Discapacidad
 - b) Comercio justo
 - c) Medio ambiente
 - d) Exposiciones y bibliocultura
 - e) Plan de comunicación
 - f) Redes sociales
- ¿Cómo se difunde nuestro compromiso?
 - 1) Un espacio RS
 - 2) Un blog: BibliotecAbierta
- Reuniones y acuerdos
- Temas abordados por el Grupo de Responsabilidad Social
- El 80º Congreso de la IFLA en Lyon
- Pendiente

6

GLOSARIO

ABBA: Asociación de Bibliotecas y Bibliotecarios de Arquitectura

BUCLE: Bibliotecas Universitarias de Castilla y León

BUVa: Biblioteca de la Universidad de Valladolid

C17: Catálogo colectivo de Revistas de biomedicina

CMI: Cuadro de Mando Integral

DOCUMAT: Red Bibliotecaria y Documental especializada en Ciencias Matemáticas

DSI: Difusión selectiva de la Información

GEUIN: Grupo Español Usuarios de INNOPAC

GT: Grupo de Trabajo

P: Procedimiento

PE: Plan Estratégico

Proceso PE: Proceso Estratégico

Proceso PS: Proceso Soporte

REBIUN: Red Española de Bibliotecas Universitarias

REDINED: Red de Bases de Datos de Información Educativa

SIG: Sistema Integrado de Gestión de procesos

STIC: Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicación

UVa: Universidad de Valladolid

BC1: Biblioteca comparativa Universidad de Cádiz

BC2: Biblioteca comparativa Universidad de Salamanca

BC3: Biblioteca comparativa Universidad Europea de Madrid (UEM)

BC4: Biblioteca comparativa Universidad de La Laguna (ULL)

SGIB Millenium: Sistema integrado de Gestión Bibliotecario

Bcl: Servicio La Biblioteca con la Investigación

PI: Préstamo Interbibliotecario

ER: Espacio Responsable en la web de la BUVa

UVaDoc: Repositorio Documental de la Uva

