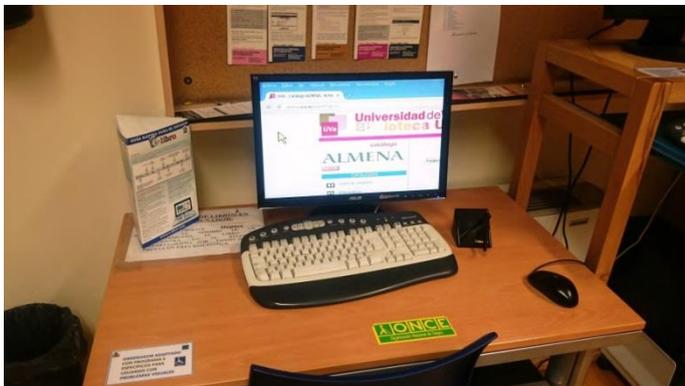


ÍNDICE

1. <u>INFORMACIÓN CLAVE</u>	
1.1. Hechos y datos	1
1.2. Hitos históricos clave, ruta hacia la excelencia y reconocimientos	2
1.3. Retos y estrategia	2
1.4. Mercados, servicios y clientes	3
1.5. Cadena de valor (procesos operativos, partners y proveedores)	4
1.6. Estructura de gestión y actividades directivas	5
1.7. Buenas prácticas de la Biblioteca	6
1.8. Sobre esta memoria	6
2. <u>AGENTES FACILITADORES</u>	
2.1. Criterio 1. Liderazgo	7
2.2. Criterio 2. Estrategia	10
2.3. Criterio 3. Personas	13
2.4. Criterio 4. Alianzas y recursos	16
2.5. Criterio 5. Procesos, productos y servicios	19
3. <u>RESULTADOS</u>	
3.1. Criterio 6. Resultados en los Clientes	22
3.2. Criterio 7. Resultados en las Personas	25
3.3. Criterio 8. Resultados en la Sociedad	28
3.4. Criterio 9. Resultados Clave	32
Anexos	
4. <u>MAPA DE RELACIONES</u>	36-37
5. <u>CUADRO DE RELACIONES</u>	38-42
6. <u>FLUJOGRAMAS DE LOS AGENTES FACILITADORES</u>	43-47
7. <u>ANEXOS</u> Referenciados en la Memoria	48-81
8. <u>GLOSARIO</u>	

1

INFORMACIÓN CLAVE



HECHOS Y DATOS

Nombre, ubicación de la sede principal y sector de actividad

Biblioteca Universitaria de Valladolid. Sede principal: c/ Chancillería nº 6, 47003, Valladolid. Dirección web: <http://biblioteca.uva.es/>. Sector público de actividad.

Estructura de la Biblioteca, márgenes de actuación y estructura de gestión

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid (BUVa) es un servicio de la UVA que gestiona y proporciona a la comunidad universitaria el apoyo de recursos y el acceso a los mismos, tanto en materia de espacios como de información. Contribuye así al cumplimiento de los objetivos institucionales y a las necesidades y expectativas de los usuarios, relativos a estudio, docencia, investigación y extensión universitaria. Así mismo, colabora en una serie de procesos institucionales de creación del conocimiento. Está formada por unos Servicios Centrales y, adaptada a la de la propia Universidad, muy descentralizada en 4 campus, cuenta con 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. Al frente de la Biblioteca Universitaria está la Dirección, con la colaboración de tres Asesores Técnicos, un Consejo de Dirección (CD) y la supervisión de una Comisión General de Biblioteca (CGB). Las Bibliotecas de Centro/Área/Campus tienen una Comisión. La responsabilidad de cada biblioteca de Centro/Área/Campus y servicio bibliotecario recae sobre la persona que ostenta su Dirección. Esta estructura facilita y coordina la participación en la gestión hasta los niveles operativos en cada uno de los centros de actividad. 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 BUVA**).

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 los objetivos estratégicos de la UVA, la BUVA estableció su misión y visión, cuyas últimas versiones se corresponden al Plan Estratégico 2014-2018 (PE) y revisiones y actualizaciones en el año 2016. La misión, visión y valores (MVV) de la BUVA aparecen y se comunican en el PE, en los Planes Operativos (POs), en la Carta de Servicios, en el Código Ético, en los Fundamentos de gestión de calidad de la BUVA. La comunicación de la MVV tanto interna como externa es muy amplia y se realiza a través de múltiples medios y se recuerdan al personal en múltiples ocasiones (cursos, reuniones, sesiones informativas presenciales, etc.), asegurando su conocimiento y desarrollo.

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, a pesar de la crisis económica, se sostuvo, con una bajada insignificante, hasta el año 2014 y se ha incrementado sustancialmente en los años 2015 (3,03), 2016 (8,68) y 2017 (3,54). Si comparamos los presupuestos de la UVA y de la BUVA vemos que los porcentajes de bajada, en los momentos de crisis, en la BUVA han sido menores y a partir del año 2015, los porcentajes de subida de la BUVA son mayores que los que tiene la UVA en su conjunto. (**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). Las inversiones en recursos de información, superada la crisis en la que el incremento fue menor (0,1 y 0,33 años 2012 y 2013 respectivamente) en el 2014 ascendió a un 1,78 para pasar a un 5,15 en el 2015 y un 7,78 en el 2016. Gráfico Tasa de Variación Presupuesto en Recursos de Información (9a7). 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 Centro/Área/Campus (p. ej., número de alumnos por titulaciones, valor medio de los libros, número de créditos...)

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
2016	194.051.542	11.405.956	6,24	2.394.845	191.275	8,68
2017	195.576.745	1.525.203	0,79	2.479.514	84.669	3,54

Figura. 9.2 Presupuesto de la UVA y de la BUVA 2012-2017

Empleados. Centros de trabajo y ubicación

El total de empleados es de 129 (Año 2017). 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. 2017**). Tipos de empleados: 7 Facultativos (Grupo A1); 33 Ayudantes (Grupo A2); 76 Técnicos especialistas. Grupo III); 13 Administrativos (Grupo C2). A partir del año 2015 tenemos 3 Jefes de Negociado más. (Cualificación/Promoción profesional). A partir del 2016 tenemos 3 Facultativos más que en años anteriores.

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)**. En el año 2013 se obtiene el sello 200+ y en el 2015 el 400+EFQM. En el año 2016 la Biblioteca UVa se convierte en un referente dentro de la organización y se está extendiendo este modelo de gestión a todos los servicios.

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 prestan 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, 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 29 Grupos de Mejora vigentes: 2 Grupos de mejora con otras bibliotecas, 3 Grupos transversales de la UVa en el que participa la BUVa, 10 Grupos de Excelencia EFQM y otros 14 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	2º puesta en marcha del camino hacia la excelencia: cursos de formación. Constitución del Grupo Excelencia EFQM y análisis y diagnóstico. 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. Seguimiento y Ejecución (94,375%) Plan Operativo 2014 . Curso de formación en EFQM.
2015	Autoevaluación. Homologación por Licenciario externo. Memoria Conceptual EFQM. Obtención sello 400+ . Bureau Veritas. Curso formación en EFQM. Seguimiento y ejecución (en un 90,43%) del Plan Operativo 2015 .
2016	Curso de formación en EFQM para todo el personal BUVa. Seguimiento y ejecución (94,37%) del Plan Operativo 2016 . Revisión del Mapa de Procesos, de todos los procedimientos, normativas e instrucciones
2017	Curso de formación en EFQM para todo el personal BUVa. Seguimiento y ejecución del Plan Operativo 2017 .

Figura 1.1 Hitos clave en EFQM y reconocimientos

Análisis estratégico externo, interno y DAFO

La BUVa tuvo un primer PE del 2005-2008. El segundo PE es quinquenal 2014-2018 (**Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018**). Las orientaciones 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, reforzando en cada uno de ellos los aspectos prioritarios en ciclo. Cada año se cuenta con un PO Anual que recoge además de lo marcado en el PE, las aportaciones de todo el personal de la BUVa, la continuación de las acciones no finalizaron en el año anterior así como las mejoras que se detectan en el análisis del Buzón de Quejas y Sugerencias, de las encuestas de satisfacción de usuarios, encuestas de clima laboral, y las directrices del Equipo Rectoral.

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 tecnológicos, 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. Hay una reunión monográfica del CD para el análisis global de input, del cual se deriva el Informe de la Dirección y el output: el Plan Operativo Anual que, a su vez es aprobado por la Comisión General de Biblioteca.

Análisis DAFO. Como parte del proceso del Plan Estratégico, la BUVa realizó un análisis DAFO, para ambos PEs que llevó a la identificación de las oportunidades y amenazas más importantes. Se resume el DAFO previo al Plan Estratégico BUVa. (**Anexo 8. Análisis DAFO. 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 actual el PE 2005-2008, 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 dan respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. 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. Todos ellos se han revisado y actualizado en los años 2016 y 2017.

MERCADOS, SERVICIOS Y CLIENTES

Los principales grupos de clientes de la BUVa son los usuarios de sus servicios (**Anexo 10. Grupos de interés de la BUVa**) definidos en el Artículo 36 del Reglamento de la BUVa y en los Grupos de Interés: Necesidades y Expectativas. 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 de su WEB, como sistema propio de distribución de información en Red, a través de redes sociales, formaciones...

Servicios que ofrece la BUVa:

- **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 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

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 según necesidades y expectativas de los grupos de interés.	2a, 5b, 5c, 6b	X	X			
Contar con tecnologías de última generación. Innovación tecnológica, necesarias para la difusión, prestación de Servicios y gestión eficaz	3b,4d, 4e, 5c, 6, 8,9	X	X	X	X	
Implantar aplicaciones de fácil manejo y acceso abierto. Comunicación y 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,8a, 8b	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	
Incrementar o, en su caso, mantener, y gestionar un presupuesto acorde con las necesidades del servicio.	4b, 9a	X	X	X	X	X
Gestionar habilidades, competencias, conocimientos y cultura en valores del personal de la BUVa. Contar con personal muy cualificado.	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

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 documentos que no se encuentren en la misma. Se proporcionan documentos, existentes en nuestros fondos, a otras instituciones que así lo soliciten y ellas nos suministran fondos que nosotros no tenemos.

- **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 (2011-2017)
Espacios de estudio	Desarrollo de la Biblioteca 2.0 (2011-2017) y la Biblioteca electrónica
Préstamo de documentos	Servicio a Investigadores: La Biblioteca con la Investigación (Bcl) (2013-2017)
Préstamo de dispositivos	Sesiones de Formación organizadas por el Bcl (2013-2017)
Gestión de peticiones de adquisición bibliográfica	Formación sistemática en los Estudios de Grado- reconocimiento de crédito (2013-17)
Difusión Selectiva de la Información	Portal de información web de la Biblioteca Universitaria revisado ampliado (2013-2017)
Sesiones de formación esporádicas	Participación a través de la Web: Buzón de sugerencias, Síguenos, Vive la Biblioteca
	Biblioteca en el móvil (2014-,2017)
	Formación destinada a Doctorandos (2014-2017)
	Revistas de la UVa a texto completo en UVaDoc (2014-2017)
	Biblioteca electrónica: Ebsco Discovery (2014-,2017)
	Bibliotecario Temático (2014-2017)
	Actividades, con incremento anual, de Impacto en la Sociedad (2012-2017)
	Incremento y desarrollo de espacios para grupos de trabajo (2012-2017)
	Guías temáticas (año 2017) con enfoque y despliegue más completo

Figura 1.3. Nuevos Servicios de valor añadido ampliados y sistematizados

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 y expectativas de los usuarios:

información, etc., (Cr.1) y termina con los procesos de Formación, Difusión de la información y Medición/análisis y planteamiento de nuevos servicios **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

	PROCESOS CLAVE	Propietarios/	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 recursos información	Todos Bibliotecarios A1/A2	P-22
C5	Creación de servicios y productos con valor añadido	Todo el personal BUVa	P-25
C6	Formación, 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

para mejorar los ya existentes, basándose en la recogida y análisis de varios tipos de información: procedente de los usuarios (percepción- encuestas anuales-, 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 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. De esta forma, la BUVa mantiene una innovación tecnológica continua, aplicada a su gestión interna y a los servicios y medios para adaptarse y anticiparse a las necesidades de sus usuarios. 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 que cada día se amplían más), es gratuito, pero está restringido a la comunidad universitaria. Se puede acceder, desde cualquier dispositivo, directamente desde la Red UVa (por terminal o por WIFI) o desde fuera de esta red, con claves de acceso. Se ha normalizado el acceso con claves únicas para todo.
- 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, revisados y analizados su partners, en la actualidad es miembro y participa de forma activa en 18 proyectos cooperativos/redes a nivel: internacional, nacional y autonómico. A nivel internacional: EUROPE DIRECT (abarca toda la Unión Europea y está formada por centros de información y comunicación). 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), CLUB Levante MaschScinet. Acuerdos de PI con las Bibliotecas de las Universidades de: Alicante, Almería, La Rioja, La Coruña, Cantabria, Carlos III y Córdoba. A nivel autonómico BUCLE (Consortio de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León). Además de en 3 proyectos transversales UVa: Sigma Research, HRS4R: proyecto "Charter & Code y Seguimiento Acreditación Servicios.

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 UVa-ONCE, Convenio UVa-CETICE, Convenio Universidad de Cádiz-UVa para el Servicio de Bibliotecas. Adquirimos recursos consorciados con BUCLE para lo cual contamos con acuerdos con proveedores, que nos facilitan mayores recursos y servicios a menor coste: 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 acción y estilo de liderazgo se fundamenta en un conjunto de guías y normas de conducta, entre otros: Reglamento de la BUVa, Código ético, Carta de Servicios y Plan Estratégico y Planes Operativos aprobados. Al constar la estructura de la BUVa de servicios centralizados y servicios a usuarios distribuidos en centros, el esquema de liderazgo se realiza a distintos niveles **Figura 1.5. (Esquema de liderazgo de BUVa)** además de reforzarse el desarrollo de un estilo de liderazgo abierto y compartido.

Figura 1.5. Esquema de liderazgo de BUVa a distintos niveles

	Nº líderes	Descripción
Dirección	1	Director
Servicios centralizados	3	Técnicos Asesores. Funciones: Coordinación de Procesos, Productos, 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
	Varía	Representantes de Grupos de Trabajo transversales UVa
	Varía	Representantes de Grupos de Trabajo Bibliotecas por la Excelencia
Representación externa	8	Representantes de la BUVa en equipos externos

Este sistema de liderazgo se hace extensivo a la UVa, a través de la colaboración con otras unidades de la Universidad y con otras entidades: el Director BUVa (representante en el Consejo Directivo de BUCLE y representante en REBIUN), 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). En cuanto a la participación de la Biblioteca con las diferentes unidades UVa: Grupo Sigma Research, directora de la Biblioteca de Económicas, Grupo HRS4R: proyecto "Charter & Code UVa, la Jefa de Sección coordinadora del Repositorio Institucional UVaDOC, Grupo Seguimiento Acreditación Servicios UVa, la Directora de BUVa. La propia estructura organizativa de la Biblioteca refuerza el liderazgo abierto y fundamentado en la colaboración dentro de la UVa. 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 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. Ambos se han actualizado en el 2016 y 2017 respectivamente. Se aprueban, previa participación de todo el personal BUVa, por el CD y la Comisión General de Biblioteca. Ambos órganos colegiados, el primero de representación de todas las bibliotecas del sistema y el segundo del Equipo Rectoral, profesores, alumnos y PAS.

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

La BUVa trabajó por objetivos desde el primer PE 2005-2008 y desde 2014 se establecen como parte del despliegue del PE y anualmente como parte del marco del Plan Operativo. Existe una revisión sistemática del cumplimiento de los objetivos. 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 PE. Esto se complementa con el seguimiento del PO Anual ([Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa](#)) por el Grupo de PE, las revisiones anuales del Sistema de Calidad y por el CD, tal como consta en sus actas y en el Informe de la Revisión por la Dirección, accesible en la Intranet. Con ello se mejora la debilidad detectada en el punto 10 DAFO ([Anexo 8. Análisis DAFO BUVa](#)).

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 PO Anual. En los informes de las encuestas de satisfacción de usuarios (las necesidades y expectativas de los grupos de interés es el fundamento de nuestro trabajo, por eso se realiza una encuesta anual a PDI y otros alumnos desde 2013 y se han creado Grupos Focales) y en las del clima laboral (la satisfacción del equipo es elemento fundamental en la gestión de personas, por lo que se realiza una encuesta anual desde 2012), se hace un compendio de mejoras sugeridas que se analizan y se incorporan, en caso de que se estimen, en los POs Anuales. Por otra parte, las sugerencias y quejas de los usuarios clientes son fuentes de información fundamentales para la identificación y puesta en marcha de otras **Acciones de mejora**, que se plasman en los POs Anuales. Con ello se mejora la debilidad detectada en los puntos 8 y 9 DAFO ([Anexo 8. Análisis DAFO BUVa](#)).

Los resultados de las revisiones y actualizaciones se recogen en documentos e informes, fundamentalmente: Informe de Seguimiento del PE, 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 CD.

Los objetivos de la BUVa se establecen como parte del despliegue del PE y anualmente como parte del marco del PO anual. Este es nuestro segundo ciclo estratégico, al final del cual haremos balance de los cinco 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. Todos estos datos servirán para establecer el nuevo PE. No obstante, debemos decir que, con los análisis y entradas de información, los Operativos Anuales se convierten en una revisión año a año de los objetivos estratégicos y operacionales.

BUENAS PRÁCTICAS DE LA BIBLIOTECA

Por Buena Práctica entendemos actividades o proyectos llevados a cabo por los diferentes Centros, Servicios, Personas que coordinan proyectos o Grupos de Mejora que forman parte de la Biblioteca Universitaria y que desarrollan soluciones que mejoran las tareas, los servicios y los resultados, que pueden ser replicadas por otros. En función de su experiencia, progreso en el nivel de excelencia, comparaciones y trabajo con otras organizaciones, la BUVa ha identificado una serie de Buenas Prácticas que considera pueden ser referencia para otras organizaciones o servicios. Se incluye un resumen en el [Anexo 18. Buenas Prácticas BUVa. Selección](#), donde se asocian con los Conceptos Fundamentales de la Excelencia EFQM y con los criterios/subcriterios EFQM y con los Ejes Estratégicos del PE BUVa.

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.

AGENTES FACILITADORES



UVa [Bibl.]
Biblioteca
Reina Sofía

CON MUCHO GUSTO

El club de lectura de la UVA en la Biblioteca "Reina Sofía"
5ª edición—curso 2016-2017

Fechas: Del 19 de octubre de 2016 al 14 de junio de 2017, una vez al mes (miércoles de 19h00-20h30)

Participantes: 21 personas (7 PDI - 7 Estudiantes - 7 PAS)

Contacto: conmuchogustoleemos@gmail.com

Directora: Susana Gil-Albarellos Pérez-Pedrero, profesora del Departamento de Literatura española y Teoría de la literatura y Literatura comparada

Coordina: Biblioteca "Reina Sofía"

Programa:  <http://conmuchogustoleemos.tumblr.com/>



Iván Montero Pintura



Exposición

El Patio de Atrás

7 de octubre - 11 de noviembre

Sala de Exposiciones
Biblioteca
Campus María Zambrano

Centro de Estudios
María Zambrano
Universidad de Valladolid



CONCURSO DE MICRORRELATOS

2017

¿DON JUAN O DOÑA INÉS?



Consulta las bases en <https://bib.ly/2mRt1eR>



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 (Sistema de organización principio de Función Pública) 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 y la gestión de su presupuesto, promoviendo en ellos la responsabilidad y la participación en el gobierno de su centro. Con el compromiso de mantener reuniones con su equipo de personas asignado establecido en el estilo de liderazgo y Plan de Comunicación. (Revisado y actualizado en 2017)

El esquema contempla, según Reglamento BUVa: • **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 (CB) 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. Además de una representación, según tema, en los Grupos transversales con la UVA: Calidad de Servicios UVA, SIGMA RESEARCH, HRS4R Proyecto "Charter&Code".

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 los equipos directos y con el personal a su cargo, lo que permite mantener una comunicación constante y fluida. Estos líderes se fundamentan y rigen por un conjunto de guías y normas de conducta, que son la base para la toma de sus decisiones, para sus actuaciones con los grupos de interés y para la resolución de posibles conflictos de intereses. Dichas normas son: Reglamento de la BUVa, Normativa de la UVA/BUVa, Código ético, Carta de Servicios y Plan Estratégico y Operativos aprobados, los cuales se han revisado y actualizado en 2016-2017.

Las iniciativas de mejora e innovación más relevantes derivadas de la evaluación continua y autoevaluación EFQM en este criterio se han centrado, en la captación de información y atención personalizada del personal que integra la biblioteca. En este sentido se han realizado por parte de la Dirección BUVa, entrevistas con cada una de las personas en los años 2016 y 2017. Igualmente y desde el año 2011 a 2017, el Vicerrector de Investigación y Política Científica de la UVA, del que depende este servicio, junto con la Directora de la BUVa, cada año, visitan cada una de las bibliotecas del sistema y se entrevistan con su personal y equipos directivos académicos de las mismas. Evidenciado en Ref. 1a2. Es destacar también, que, en los dos últimos años, se han revisado y actualizado todos los documentos emanados de la BUVa: Identificación de los líderes y estilo de liderazgo (**Anexo 18 bis. Identificación de los líderes de la BUVa y estilo de liderazgo (revisado 2016)**), Código Ético, Plan de Comunicación, CMI, Procedimientos, Normativas, Instrucciones Técnicas, revisión de Preguntas en las Encuestas de Usuarios y 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 B. 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 BUVa	13. Grado de satisfacción con las responsabilidades asignadas por tu jefe inmediato
5. La Dirección de la B. 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 B. fomenta la creatividad y la innovación	15. Tu jefe inmediato fomenta la creatividad y la innovación
7. La Dirección de la B. 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 B. 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 B. anima a solucionar 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

El Grupo de Encuestas de Clima Laboral hace un análisis de los resultados y unas propuestas de mejora, las cuales se estudian en el CD y se proponen 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 PO Anual (**Anexo 17. Planes Operativos BUVa**). Y cada Biblioteca analiza y ejecuta las acciones de mejora y las incorpora en su caso, en su respectiva Memoria Anual.

■ Anexo: Flujoograma Criterio 1. LIDERAZGO

Ref. 1a1	Los líderes definen y comunican su Visión, Misión y Valores	Propietarios: 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 CD y del Grupo EFQM, desde su creación, la definición y difusión de la MVV. Se lleva a cabo de forma consensuada por todos sus integrantes y se tiene en cuenta las aportaciones remitidas por email de los miembros de la plantilla	
Despliegue	En coherencia con los objetivos estratégicos. Se incluyen en el PE, Carta de Servicios, Web, Liderazgo y Manual de gestión de calidad de la BUVa, Código Ético. Se han comunicado y debatido en reuniones, cursos al personal y entrevistas. Una vez aprobados, se incluye en la Intranet con la documentación generada durante el periodo de revisión (Año 2016) y se difunde a la comunidad y la sociedad en general. Publicación en canales de noticias, redes sociales, web de la BUVa y UVA.	
Revisión y perfección	En el marco del PE 2014-2018 se revisa y aprueba una nueva definición de MVV, en reunión del GT EFQM. La referencia explícita del apoyo de la Biblioteca a la Investigación realizada en la Universidad (Misión) es uno de los puntos destacados. Se ha vuelto a revisar en el año 2016 e incorporado a los documentos citados.	
Evidencias	Web, PE, 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 MVV" está en continuo ascenso, en el año 2017 alcanzó media de 3,99 (sobre 5).	
Resultados: 7a1, 7a6, 8a3		Agentes: 1b1, 1b2, 1c1, 1d2, 1e1, 2c1, 2d1, 3d1, 4c1
Ref. 1a2	Los líderes desarrollan y apoyan una cultura de liderazgo compartido y socialmente responsable	Propietarios: Todos los líderes
Objetivos	Desarrollar y apoyar una cultura de liderazgo compartido. Revisar y mejorar la eficacia de sus comportamientos como líderes e impulsan iniciativas de responsabilidad social.	
Enfoque	La BUVa desarrolla un liderazgo compartido a diferentes niveles. Figura 1.5. (Esquema de liderazgo de BUVa) Los líderes impulsan una serie de iniciativas de responsabilidad social (desarrolladas en Criterio 8)	
Despliegue	Cada director de biblioteca tiene competencias en temas de personal, presupuesto y cuenta con un órgano colegiado: CB de Centro/Área/Campus. En el CD se toman las decisiones y se hacen las revisiones, y en su composición están representadas todas las áreas de conocimiento. Cada biblioteca tiene un responsable en el GT R. Social, el cual hace una memoria anual, todas las actuaciones se hacen coordinadas y son conocidas interna y externamente. Web, Intranet	
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 2013-2017: Dirección Biblioteca, 3,11; 3,29; 3,29; 3,42; 3,56; Jefe inmediato 3,37; 3,72; 3,76,...) El GT R. Social hace una memoria anual (Web BUVa). Existe información de Quejas y Sugerencias.	
Evidencias	Reglamento de Biblioteca, Código Ético, Encuestas de Clima laboral 2012-2017, CMI, PE, POs, Actas: CGB, CD, GTs, Memorias Anuales BUVa y cada Biblioteca, Revisión por la Dirección, en Intranet,	
Resultados: 6a, 6b, 7a1-7a8, 7b1-7b5, 8b		Agentes: 1c1, 2c1, 2d1, 3a1, 3c1, 4b1
Ref. 1b1	Los líderes definen, supervisan, revisan, impulsan mejoran el sistema de gestión de la BUVa y su rendimiento	Propietarios: GT EFQM, CD
Objetivos	Definir sistema de gestión BUVa: revisiones periódicas que garanticen actualización y seguimiento, que mida los niveles de rendimiento.	
Enfoque	Cada integrante de Grupos de Mejora 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). El CD celebra una reunión extraordinaria el último mes del año (Procedimiento P2.1 Revisión por la Dirección). Se incorporan al PO Anual. Se emite un informe anual de Revisión por la Dirección. Sistematizado.	
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 CD; la responsabilidad de su ejecución recae en líderes, 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 28 Grupos de Mejora vigentes. La información se difunde en la Intranet a todos los miembros de la plantilla y/o a los Grupos de Interés. Durante el año 2016 se han revisado todos los documentos.	
Revisión y perfección	Revisión anual por la Dirección. C.D monográficos, análisis resultados de encuestas. Sistema de liderazgo para la gestión y decisión, CMI, Autoevaluaciones y evaluaciones externas	
Evidencias	Actas del CD. Informe de Revisión por la Dirección. Actas de los Grupos de Mejora. CMI	
Resultados: 7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8		Agentes: 1a1, 1d2, 1e1, 2b1, 2c1, 2d1, 3c1, 3d1, 4a1, 4c1, 4e1, 5a1, 5a2
Ref. 1b2	Los líderes definen y gestionan las expectativas de los usuarios	Propietarios: CD, GT 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. Los resultados se comunican en página Web e Intranet.	
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 PE y en los POs anuales. Se incrementan los objetivos anualmente	
Revisión y Perfección	Se analizan anualmente todos los resultados obtenidos, en la Revisión por la Dirección y C.D monográfico resultados de encuestas satisfacción. Se han actualizado los Grupos Interés	
Evidencias	Documento Grupo de Interés: necesidades y expectativas, actualizado en 2016. Actas del CD. Informes Anuales de Revisión por la Dirección. Plan Estratégico y Operativos (2014-2017). Memorias Anuales BUVa.	
Resultados: 7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8		Agentes: 1a1, 2a1, 2c1, 2d1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1, 4e1
Ref. 1c1	Los líderes se implican con los grupos de interés, gestionan sus necesidades y expectativas	Propietarios: 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 anual del Sistema de Gestión de Calidad se redefinen las categorías de integrantes de estos grupos, partiendo del estudio de los objetivos, estrategia y entorno de la BUVa y UVa.	
Despliegue	La BUVa proporciona información relevante a cada grupo de interés según sus necesidades y expectativas: Equipo de Gobierno (memorias de actividades, anuarios, informes técnicos, presupuestos 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 P. de comunicación). Plan de Comunicación (Anexo 14. Plan de Comunicación). Procesos de retroalimentación de grupos de interés (encuestas, buzón quejas, grupos focales...)	
Revisión y perfección	Se ha revisado en el 2016. Cambio relevante: la inclusión segmentada de alumnos de primero y grupos externos. 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. Revisados en 2016 el Plan de Comunicación y Marketing de la Biblioteca de la UVa, y creado un Grupo de Difusión de Servicios, se han planteado nuevas estrategias de comunicación y visibilidad BUVa: material publicitario, roll ups, página de la biblioteca en Wikipedia, monitores de TV, tarjetas cortesía, etc.	
Evidencias	Colaboración con partners externos en proyectos de interés común: Préstamos BUCLE, La Rioja, Córdoba, CLUB Levante, 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, 1d2, 1e1, 2a1, 2b1, 2d1, 3e1, 4a1, 4b1,4c1, 5c1, 5e1, 5e2	
Ref. 1d1	Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización	Propietarios: 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	Desde el año 2011 se trabaja con mecanismos de implicación e impulso de la excelencia: se recogen las bases para que todo integrante de la BUVa pueda realizar propuestas de mejora. Se reconocen expresamente las propuestas y tras su aprobación, se integran en el PO Anual. (Proceso PE1.2 Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad) (Gráf. 7b2.Tasa de acciones de mejora propuesta)	
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. (Anexo 18. Buenas Prácticas)	
Evidencias	Grupos de mejora, Buzón sugerencias, Plan de Comunicación Indicadores/ resultados. Autoevaluación EFQM, CMI. Avances en POs	
Resultados:	7a, 7b Agentes 1d2, 1e1, 2d1, 3a1, 3b1,3c1, 3d1,3e1, 4d1, 4e1, 5a1, 5a2, 5b1,5e1, 5e2	
Ref. 1d2	Los líderes aseguran una organización basada en el trabajo en equipo	Propietarios: Todos los líderes y Personal BUVa
Objetivos	Conseguir que se trabaje en equipo tanto en la BUVa como en la UVa	
Enfoque	Los líderes desde 2011 promueven la participación del personal en Grupos de Trabajo/Mejora dentro de la BUVa y con la UVa. Igualmente fomentan la participación en cada una de las unidades funcionales.	
Despliegue	La Biblioteca cuenta con 29 Grupos de Mejora, integrados por el 48,84% de la plantilla (2017), la participación ha ido incrementando a lo largo de los años (graf. 7b3). Además como el sistema es descentralizado, cada director/líder se reúne con su equipo de manera formal e informal. A nivel de Reglamento hay un CD (con participación de todos los directores representados por áreas de conocimiento), una CGB y una CB de Centro/Área/Campus en donde hay al menos un representante en cada una. La BUVa participa en los Grupos Transversales UVa creados: Seguimiento para la acreditación de los Servicios, SIGMA RESEARCH, SRS4R charter &Code. Participa con el Área de Innovación, EsDUVa, Centro Buendía y con áreas de conocimiento para proyectos e innovación. (P.17.Comunicación)	
Revisión y perfección	Proceso sistematizado de recogida de sugerencias. Puesta en marcha de nuevos Grupos de Mejora. Medición de la satisfacción en Encuestas CL y entrevistas personales. Se analiza y revisa tanto la Encuesta como la interrelación indicadores percepción/ rendimiento.	
Evidencias	Composición de los Órganos. Unidades organizativas, Identificación de los líderes BUVa y estilo de liderazgo. Plan de reuniones sistemático y en cascada con los responsables inmediatos (Anexo 19. Memorias Anuales de cada Biblioteca)	
Resultados:	7a, 7b Agentes: 1a1, 1b1, 1c1, 1d1, 2a1, 2b1, 2c1, 3c1, 4a1, 4c1, 5b1, 5e2	
Ref. 1e1	Los líderes aseguran una organización flexible y gestionan el cambio	Propietarios: 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: CGB, Comisiones de Biblioteca Centro/Área/Campus, CD.	
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; PE UVa y memorias anuales; Cambios económicos y 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 PO, los objetivos operacionales y el presupuesto. Se comunica: Web, Intranet, e-mail, listas...	
Revisión y P.	Seguimiento y evaluación de la eficacia a través de los resultados del PE y Planes Operativos Anuales. Revisión Anual por la Dirección	
Evidencias	Composición de los Órganos. Análisis DAFO BUVa (Anexo 8.), PE, Seguimiento e Informes de POs Anuales. Informes Anuales de Revisión por la Dirección. Flexibilidad y redistribución en niveles de responsabilidad (GT, CD)	
Resultados:	7a1, 9b5-9b8 Agentes: 1a1, 1b1, 1c1, 1d1, 2a1, 2b1, 2c1, 4a1, 4c1, 4c2, 5b1	

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 20. Planes de Mejora de la BUVa**) y el PE 2014-2018 (**Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018**), del que se desprenden los Planes Operativos, los finalizados 2014, 2015, 2016 y el vigente 2017, (**Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa**) consolidan la estrategia, alineados 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 sobre prestación y uso de servicios. 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”. Se han organizado dos cursos en los años 2013 y 2014 sobre “Evaluación y Acreditación”, disponibles en UVaDOC y en el canal [YouTube de Audiovisuales de la UVa](#). Así como: “Cómo preparar las solicitudes de sexenios CNEAI” en 2016, al que han asistido docentes y bibliotecarios. Son formaciones que aportan información y conocimiento en el Servicio “Bcl”.

La detección de necesidades se realiza también a través de los canales de comunicación habituales; se cuenta con un Plan de Comunicación, Buzón de Sugerencias/Quejas y otras herramientas (3d, 5e), y se aplican las nuevas tecnologías, como en el proyecto La Biblioteca en el móvil, con el fin de que la comunicación fluya en ambos sentidos. La BUVa desarrolla su actividad de acuerdo con prácticas ecosostenibles y de responsabilidad social (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, revisada en 2016 (**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>. Es un punto fuerte en la política de comunicación y transparencia sobre los resultados.

La Dirección revisa anualmente todas las actuaciones, y elabora el informe correspondiente. 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, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Área de Formación Permanente e Innovación Docente, Escuela de Doctorado de la UVa, EsDUVa) 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, Almería, Carlos III y La Coruña, para el préstamo interbibliotecario (PI); Acuerdo UCA-BUVa; Convenio Benchmarking 5 Bibliotecas Universitarias. Compara sus indicadores con Alcalá, REBIUN, Zaragoza y Salamanca. Es miembro de EUROPEANA, FESABID, REBIUN, DIALNET, ABBA, C17, DOCUMAT, GEUIN, Grupo de Bibliotecas por la Excelencia, Redinet, Club Levante, Europe Direct, Dialnet, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, BUCLE, grupo del que ostentará la gerencia los próximos 4 años.

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 e internos, a través de la página web, e internos en la Intranet. El Jefe de Servicio BUVa informa sobre el PE y POs, utilizando las listas de distribución, hacia arriba, órganos de gobierno y hacia todo el servicio. El CD 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, PE y PO. En la Intranet se recoge la actividad de Grupos de Excelencia Mejora y otros grupos de mejora a través de sus actas; el indicador Tasa de Participación en Equipos muestra una evolución ascendente y sostenida desde 2012. La evolución del CMI y otros indicadores permiten seguir la evolución de la implantación de la estrategia en el servicio. El Grupo de PE supervisa dos veces al año el despliegue de las acciones del Plan. Los POs 2014, 2015 y 2016 se han realizado con un altísimo grado de cumplimiento, reflejado en los correspondientes informes (3d). Nuestra capacidad y eficiencia en la gestión estratégica y operativa se demuestra en los porcentajes de implementación del PE y de los POs Anuales. Cumplimiento de PO 2014: 94,375%, Cumplimiento del PO 2015: 90,43%, Cumplimiento del PO 2016: 94,37%. Esto se evidencia en el documento: [Impacto del Plan Estratégico BUVa 2014-2018 en la misión y visión de la Biblioteca](#) (Web BUVa).

■ [Anexo: Flujoograma Criterio 2. ESTRATEGIA](#)

Ref. 2a1	Identificación de los Grupos de Interés, sus necesidades y expectativas	Propietario: Dirección, T. A, STIC, Personal BUVa
Objetivos	Identificar sus grupos de interés relevantes, internos y externos (dentro de ellos sus segmentos), sus necesidades y expectativas como elemento de entrada en el sistema de información para establecer estrategias. 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. Se analizan las características del entorno.	
Enfoque	Los usuarios están identificados y segmentados en: la Base de datos Servicio de Gestión Integrado de Bibliotecas SGIB Millenium, Reglamento de la Biblioteca Universitaria, Normativa de Préstamo BUVa y otras normativas de préstamo, Grupos de Interés: necesidades y expectativas, Procedimiento P.00.- Grupos de Interés: identificación, comunicación, necesidades y expectativas . De la identificación de las necesidades de los investigadores se crean nuevos servicios, se desarrollan y/o eliminan otros. Encuestas de satisfacción de usuarios: alumnos, profesores, 2013- 2017. Encuestas de clima laboral 2012-2017, 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 teléfono y Manual de uso correo electrónico. La biblioteca en el móvil. Identificación como clientes externos a aquellas Universidades con las que se hace 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, adaptándonos a los requisitos legales, si hay cambios en el entorno se identifica y se tienen en cuenta.	
Despliegue	La actualización constante de la Base de Datos SGIB Millenium. Lanzamiento de encuestas, su continuidad y análisis. Desarrollo de servicios como "Bcl" fruto de la identificación de necesidades. Colaboraciones con el Servicio de Apoyo al Investigador de la UVa (SAI) para implementación de SIGMA RESEARCH. 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. Acuerdos con proveedores de información como grupo de interés. Todo ello sistematizado. Colaborar activamente: implicación profesional, aportación de información y disposición para escuchar, responder y participar en actividades de interés para la sociedad. Establecer alianzas estratégicas mutuamente beneficiosas con: Servicios UVa, REBIUN, ELSEVIER, SPRINGER, PI,... Atención y respuesta a la demanda de información, (alumnos, ciudadanos, instituciones, alianzas, empresas, y sociedad). Ej. Las Bibliotecas para la sociedad.	
Revisión perfección	Revisión de la encuesta de clima laboral en 2017, respecto a la de 2014. Revisión de las encuestas de satisfacción de usuarios. Análisis de las encuestas anuales de satisfacción de usuarios cuyas conclusiones se encuentran en los informes correspondientes. Propuestas de mejora en cada uno de los informes citados. Incorporación al PO Anual. Revisión y estudio de nuevas alianzas.	
Evidencias	SGIB Millenium, página web BUVa e Intranet. Procedimientos: P00. Grupos de Interés: identificación, comunicación, necesidades y expectativas. P.23 Formación; P17. Comunicación, PO Anuales. Convenios, Consorcios y Redes (Intranet)	
Resultados: 6a,6b,7a5 -7a8,7b, 8a1-8a5,8b1- 8b5,9a1-9a6, 9b1-9b5,9b8,9b11-9b14 Agentes: 1b2, 1c1, 1d2, 1e1, 3a1,3d1,4a1, 4c1,4c2, 5a2,5c1, 5d1,5e1, 5e2		
Ref. 2b1	Análisis de las tendencias de rendimiento operativo y competencias clave	Propietario: Dirección, CD., T.A.
Objetivos	Disponer de un conjunto de indicadores que caracterizan su rendimiento operativo, la calidad de sus productos y servicios, su actividad, analizar los resultados de dichos indicadores y establecer conclusiones sobre su evolución. Analizar las capacidades y competencias como organización y las de nuestros colaboradores actuales y potenciales.	
Enfoque	Se han elaborado unos Indicadores (procesos, resultados, y 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, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Área de Formación Permanente e Innovación Docente, EsDUVa), y colaboración con otras bibliotecas con las que forma parte de redes y formaliza acuerdos, también de benchmarking. Modelos de gestión y entorno. Aplicación de nuevas tecnologías en colaboración con el STIC.	
Despliegue	Establecidos los indicadores, CMI, se hace un seguimiento desde 2012 con Revisión del Sistema por la Dirección, enmarcado en el PE. 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 la aprobación de las Memorias. Colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la UVa, Vicerrectorado de Investigación y Política Científica, Área de Formación Permanente e Innovación Docente, EsDUVa. 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. Se cuenta con mecanismos de captación de cambios en el entorno. Se definen los escenarios propios para anticipar el impacto de cambios económicos, tecnológicos, normativos y legales. Existen varios grupos cuya labor se orienta al análisis externo y se va adecuando a las necesidades del momento: Grupo PE, GTR. Social, Difusión y comunicación de servicios.	
Revisión perfección	La BUVa cuenta con un número de indicadores suficiente para hacer el seguimiento y análisis de su gestión (CMI) La BUVa tiene una activa presencia en redes de bibliotecas y actividades de benchmarking, en las que se incluyen comparaciones de indicadores y resultados. En la revisión de indicadores se ha eliminado el seguimiento del posicionamiento de la BUVa en rankings nacionales/internacionales (No se publican los datos en las fuentes de años anteriores).	
Evidencias	Indicadores BUVa. Mapa de procesos. CMI. Análisis de los procesos clave de la BUVa para conocer sus resultados operativos. Memorias de la BUVa. Convenios de colaboración con asociaciones profesionales y redes de bibliotecas. Asistencia a reuniones periódicas. Organización de cursos en colaboración con el Vicerrectorado de Investigación y EsDUVa. GT. Listas distribución profesionales, Comunicaciones con los Consorcios y Redes.	
Resultados: 9a, 9b Agentes 1b1, 1c1, 1d2, 1e1, 3a1, 3d1, 4a1,4c1, 4d1, 5a1		
Ref. 2c1	Estrategia y planes para hacer realidad la misión y avanzar en la visión	Propietario: Dirección, G. Excelencia, Comisión BUVa, C. 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 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. Obtención del sello 400+ en diciembre de 2015. PE 2014-2018 (aprobado por Consejo de Gobierno de la UVA 2 abril 2014). POs 2014-2016 realizados con alto porcentaje de cumplimiento y 2017 en curso.	
Despliegue	Seguimiento del cumplimiento del PO 2017 a través de la Comisión de seguimiento de PE. Los POs 2014, 2015, 2016 tienen sus informes de nivel de cumplimiento (Internet); la Dirección BUVa ha elaborado el informe de 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 del GT R. Social que se ocupa de la sostenibilidad medioambiental.	
Revisión perfección	La Comisión de seguimiento del PE, se reúne dos veces al año. El CD y la CGB revisan el PE y POs anuales.(2015-)	
Evidencias	Planes de Mejora, POs (2014- 2017) PE 2014- 2018. Informes y actas Grupo Seguimiento PE.	
Resultados:	6a,6b, 8a, 8b,9a, 9b Agentes: 1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1d2, 1e1, 3c1, 3e1, 4c1, 4c2	
Ref. 2c2	Estrategia con sostenibilidad económica, social y ambiental y beneficios a la sociedad	Propietario: Direc., G.Excelencia, Comisión BUVa, CG. GTR Social
Objetivos	Contar con unos presupuestos sostenibles desde los puntos de vista económico, social y ambiental. Sostenibilidad integrada. El conjunto de estrategias, objetivos e indicadores de la BUVa, así como sus procesos y Sistema de Gestión, integran la sostenibilidad económica, social y ambiental, y la continuidad en el tiempo.	
Enfoque	Sostenibilidad económica: Presupuestos sostenidos y ajustados, pero sin afectar a los servicios y su calidad. Se enfoca la gestión de riesgos con posibles limitaciones de recursos económicos que inciden en la adquisición de recursos. Sostenibilidad social: Misión con clara vertiente social. GTR Social. Sostenibilidad ambiental: La BUVa está integrada en el Sistema de Gestión Ambiental de la UVA.	
Despliegue	Social: La Misión de la BUVa tiene una clara vertiente social, y sus servicios contribuyen al desarrollo intelectual y profesional de las personas. Este aspecto se refuerza aún más en el PE Residen sobre todo en su personal, en continuo desarrollo, y en sus partners clave con los que se trabaja sistemáticamente e intercambian BBPP. La evaluación de la generación de valor desde las competencias es continua a través de los indicadores y resultados de los servicios, medidos en calidad y percepción. Ambiental: Los servicios de la BUVa no presentan riesgos de alto nivel para el medio ambiente. Se mantienen y realizan actuaciones para propugnar el compromiso con el medio ambiente. Creación en enero de 2014 un Grupo de Responsabilidad Social (GRS) que se ocupa de la sostenibilidad medioambiental. Las competencias clave residen sobre todo en su personal (formación en competencias específicas y clara cultura en orientación al usuario, calidad, colaboración y responsabilidad social) y en sus partners estratégicos a través de una participación activa en proyectos que generan valor para la sociedad (p. ej. GT Repositorio) La BUVa está comprometida con el medio ambiente (Biblioteca comprometida) y con la sociedad (Biblioteca solidaria). En el PE se ha reforzado el aspecto social: la Línea 5 se orienta a promover la interacción social, además de la sostenibilidad BUVa. (4 objetivos estratégicos y 20 acciones)	
Revisión perfección	Hay un proceso de revisión sistemática y perfeccionamiento incorporado a los POs Anuales. Cada año se consulta a las bibliotecas del sistema la distribución de gasto y la Dirección, escuchada T.A. de Recursos, plantea al Equipo Rectoral el Presupuesto Anual, todo ello enmarcado en sostenibilidad económica, social y ambiental.	
Evidencias	PE 2005-2008, PE 2014-2018, DAFO en cada Plan; PE REBIUN, DAFO; Seguimiento de los dos PEs, CMI, Revisión del sistema, Presupuestos, iniciativas sociedad, Normativas, Guía Verde, Código Ético; Catálogo de funciones, RPT, Alianzas y redes.	
Resultados:	8 a , 8 b , 9 a , 9 b Agentes: 4b1, 4c2, 4d1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2	
Ref. 2d1	Comunicación de la estrategia y planes de apoyo a los grupos de interés	Propietario: Dirección, T. A.
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 la estrategia.	
Enfoque	Difusión en la web de la BUVa de todo lo relativo a Planes de Mejora, PE y POs. 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 por los que fluye la comunicación en ambos sentidos, correo electrónico con listas de distribución, teléfono. Existe un "Plan de Comunicación BUVa", un Plan de Marketing UVaDOC y el Informe sobre la Difusión de los Servicios en la BUVa (Anexo 31). 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". Comparación con otras organizaciones y contando para ello con financiación.	
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". Se realiza un seguimiento de la implantación del PE a través del progreso en la implantación de las actuaciones y la evolución de los indicadores. Al final de cada ciclo estratégico, se elabora un nuevo plan en que se consideran los nuevos escenarios y las estrategias necesarias para el nuevo ciclo.	
Revisión 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 el jefe de servicio, listas de distribución. Encuestas de Clima Laboral: valoración del Criterio "Estrategia" muestra, desde 2013 a 2017, muestra una evolución positiva. El Plan de Comunicación ha tenido un efecto positivo, se evidencia en la evolución de la "satisfacción en la comunicación" del 2012 al 2017 (fig. 7a6)	
Resultados:	7a6, 9b6, 9b7 Agentes 1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1c1, 1d1, 3c1, 3d1, 4c1, 5c1	

Criterio 3. Personas

La plantilla de la BUVa tiene una alta vocación y cualificación, resultado de un exigente y formalizado proceso de selección así como de prácticas continuas de capacitación y desarrollo profesional. Esto le ha permitido afrontar las exigencias del modelo EFQM e implantarlo de forma transversal e integrada, cumpliendo así con el objetivo 3.4 recogido en el PE 2014-2018 (**Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018**) en su Eje Estratégico 3: Personas y Organización.

El seguimiento y los niveles de los resultados que se pretenden alcanzar en Personas están recogidos 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 alinear la estrategia con las políticas y planes de gestión de personas gracias a fuentes objetivas (3a), como la Encuesta anual de Clima Laboral (**Anexo 21. Informe Encuesta de Clima Laboral**), que evalúa las necesidades y el nivel de satisfacción de la plantilla respecto a diversos aspectos. Se han completado seis ciclos anuales de resultados (2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017), por lo que su aplicación está sistematizada y nos permite generar tendencias. Otro mecanismo importante de recogida de información son las Visitas de la Dirección a los diferentes puntos de servicio. Esta acción de mejora, derivada de las conclusiones de la encuesta de Clima Laboral, también es un canal clave de comunicación interna (3d2), que posibilita la revisión e implicación del personal en los procesos de mejora continua (3c2).

Existen mecanismos formales que garantizan el compromiso institucional con la gestión estratégica de las personas, (Eje estratégico 3: Personas y Organización), como el reconocimiento salarial asociado a la obtención del sello +400 y la adopción del modelo EFQM en algunos servicios de la UVa, para los que la BUVa se ha convertido en el principal referente (3a1). También podemos destacar que se ha producido una reactivación de carreras profesionales (nuevas convocatorias de empleo público y promoción interna, creación de escala de funcionarios para Grupo 3). Todo ello dentro del marco legal aplicable al empleado público que gestiona 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 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). Esta formación se ha visto reforzada en varios aspectos:

- Mayor participación del personal en Cursos de movilidad en el extranjero, lo que potencia la autonomía profesional (3c1), una cultura emprendedora (3c2) y mejores prácticas (3d2).
- Aumento de cursos específicos sobre el modelo EFQM destinados conjuntamente al personal laboral y funcionario de la BUVa, lo que fomenta y equilibra la implicación de todo el personal en el modelo de calidad (3a2).

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 del servicio de bibliotecas, incluidas las del puesto de Auxiliar administrativo, que aún quedaban pendientes. Este documento es la base de un mejor ajuste entre objetivos y niveles y favorece un mayor compromiso de los trabajadores con los resultados. Pretendemos avanzar en la fijación de objetivos y resultados (a nivel de biblioteca/área, grupos de trabajo y de forma individual) y minimizar las debilidades detectadas en el análisis DAFO. (**Anexo 8: Análisis DAFO BUVa**)

El PE 2014-2018 fija como meta favorecer y fomentar el trabajo colaborativo. Para lograr este objetivo se ha sistematizado e implantado 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 y con otras universidades) (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). Se constata como evidencia de su mejora y actualización (Indicador 66 CMI) la tendencia positiva de participación en equipos, una presencia más equilibrada entre colectivos, así como el aumento del número y la tipología de grupos: permanentes y puntuales, vigentes y no vigentes o históricos. 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. La principal herramienta de comunicación interna, la Intranet, ha mejorado en diversos aspectos: adopción de un software más ágil y flexible, reorganización y sistematización de sus contenidos (actas asociadas a cada grupo, material formativo), periodicidad semanal de inclusión de información (con difusión de los cambios vía correo electrónico). Gracias a la información recopilada en varias encuestas al personal y en las visitas a la dirección, es posible conocer las demandas y necesidades informativas y alinearlas de manera eficaz 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 y estas quedan reflejadas anualmente en la Memoria del Grupo creado para este fin. Los trabajadores de la UVa se benefician de un Plan de Calidad Ambiental, un Plan de Igualdad, un Plan de Riesgos Laborales que complementan las prácticas ecosostenibles desarrolladas en la BUVa. La administración electrónica (Portal del Empleado) ha mejorado su interfaz y prestaciones, especialmente en las cuestiones relacionadas con la Formación (3b1). 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).

■ **Anexo: Flujoograma Criterio 3. PERSONAS**

Ref. 3a1	Fuentes de información objetivas y formalizadas para alinear planes, estrategias y políticas de gestión a las necesidades y expectativas de los empleados	Propietario: GT 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 (Plan de reuniones sistemático y en cascada), Comisiones de bibliotecas, correos electrónicos, etc., pero la herramienta más completa, útil y formalizada para cumplir este objetivo es la Encuesta de Clima Laboral. La información cuantitativa y cualitativa que se extrae de la misma se emplea para mejorar la estrategia, políticas y planes de gestión de las personas, así como fijar objetivos del CMI.	
Despliegue	Tras la primera autoevaluación, se decidió llevar a cabo una encuesta que abarcara diversos aspectos y, con este fin, se constituyó el Grupo de Encuestas de Clima Laboral para su desarrollo e implementación. La encuesta viene realizándose anualmente, desde 2013, a toda la plantilla, Se han completado 5 ciclos y se pueden analizar las tendencias.	
Revisión y perfección	Con los datos extraídos de las encuestas, se elabora un informe que recoge tablas y gráficos de resultados y sugerencias agrupadas por temas, y segmentadas por bibliotecas. Desde el año 2016 se incluye un apartado con propuestas de acciones de mejora para incluir en el PO del año siguiente. De las conclusiones extraídas del análisis de los datos se han realizado acciones de mejora como: la implantación de reuniones periódicas de toda la plantilla en cada biblioteca, las visitas anuales de la Dirección a cada uno de los centros y la reactivación de carreras profesionales (nuevas convocatorias de empleo público y promoción interna, creación de escala de funcionarios para Grupo 3). Esto conduce a que el Indicador 73. Satisfacción global de la plantilla presente una tendencia positiva continuada desde el año 2013. También se refleja en el Indicador 71. Satisfacción con la promoción y en el Indicador 69. Satisfacción con la comunicación .	
Evidencias	Informe de Encuesta de Clima Laboral (2013 - 2017). Actas de reuniones y comisiones (Intranet). Correos electrónicos. PO anual.	
Resultados:	7a5, 7a8, 7b4	Agentes: 1a2, 1d1, 2a1, 2b1, 3b2, 3c1, 3e1, 5e1
Ref. 3b1	Formación UVa	Propietario: Dirección , Servicio de Gestión 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 cuenta con un Plan de Formación integrado dentro del Plan de Formación de la UVa. La formación permanente se completa con una participación formalizada en Jornadas, Congresos y cursos ajenos a la UVa (Dialnet, FESABID, IFLA) y también con estancias en el extranjero (Plan de Movilidad del PAS) (Anexo 22. Informes de Estancias en otras Bibliotecas). Dentro de la Intranet hay un apartado específico relativo a la Formación, que recopila recursos y documentación relacionados con este tema.	
Despliegue	Se recogen sugerencias de formación a través del correo electrónico y de las respuestas libres de la <i>Encuesta de Clima Laboral</i> ; una vez analizada esta información, por el GT Clima Laboral, se integra en el Plan formativo de la UVa o se utiliza para planificar cursos impartidos por la propia organización. En los últimos años ha aumentado el número de cursos mixtos, para personal funcionario y laboral, y los relacionados con el modelo EFQM. También se constata una mayor participación del personal en los cursos de movilidad	
Revisión y perfección	En todas las sesiones formativas se realiza una encuesta al personal (PAS Formación UVa) para que indique su satisfacción con la formación recibida. También se consulta en la <i>Encuesta de Clima Laboral</i> el nivel de satisfacción con la formación, el de aprendizaje individual y el de la repercusión de la formación. El Indicador 62. Satisfacción con el Plan de Formación presenta una tendencia positiva desde el año 2013. Como mejora podemos destacar que, tanto la consulta de los cursos disponibles, como la solicitud de los mismos y su valoración, se realiza electrónicamente a través del Portal del Empleado.	
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. Portal del Empleado	
Resultados:	7a2, 7a7, 7a8, 7b4, 7b6	Agentes: 1d1, 3c1, 3e1, 4e, 5e1
Ref. 3c1	Grupos de Trabajo y mejora de la Biblioteca	Propietario : Dirección y GT
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 GT transversales, cuya vigencia está determinada por el PE de la BUVa.	
Despliegue	Tras la puesta en marcha del modelo de excelencia EFQM, y como consecuencia de este proceso, se han creado grupos encargados de detectar áreas de mejora y de implementar las acciones necesarias con enfoques innovadores. El trabajo en grupo, que no se ve condicionado por la dispersión geográfica, ha aumentado la cooperación entre los miembros de la BUVa y ha desarrollado la delegación y la asunción de responsabilidades. Tanto las actas como la documentación generada por cada uno de los grupos, está recogida en la intranet y sirve de base para posteriores acciones: Líneas de mejora, Planes operativos	

Revisión y perfección	La vigencia de los grupos se adapta a la consecución de objetivos definidos en el PE y, por lo tanto, su número y estructura varía a lo largo del tiempo. Contamos en estos momentos con un total de 28 Grupos de Mejora vigentes: 2 Grupos de mejora con otras bibliotecas, 3 Grupos transversales de la UVa en los que participa la BUVa, 9 Grupos de Excelencia EFQM y otros 14 Grupos de Mejora de nuevos proyectos. Aparte de estos grupos, encontramos otros no vigentes, bien porque han concluido ya la tarea para la que se constituyeron o porque han sido sustituidos por otros nuevos, que han sido creados en su mayoría a partir de los déficits detectados en las autoevaluaciones y los procesos de acreditación, procurándose que estén integrados por personas de distintos puntos de servicios y de distintas categorías laborales. Ha aumentado la participación del personal de la BUVa en los diferentes grupos, según muestra la evolución positiva y creciente del Indicador 66. Tasa de personal participante en equipos . También hay un incremento de la participación del personal laboral en los grupos, lo que conduce a un mayor equilibrio entre colectivos y a una mayor implicación de todos con el modelo EFQM. Esto puede asociarse a la alta valoración de la motivación en la encuesta de clima laboral, que presenta una tendencia positiva excepto en los datos del último ciclo, que sigue siendo altos .
Evidencias	Actas y documentación generada por cada GT, recogidas y disponibles en la Intranet, PE BUVa 2014-2018, POs anuales (2014,2015, 2016, 2017). CMI e indicadores de Resultados en Personas.
Resultados:	7a6, 7a7,7b2 - 7b5, 8b1,8b2,8b6, 9b7,9b8 Agentes: 1a2, 1b1, 1d1, 1d2, 2c1, 2d1, 3a1, 3b1, 3c1, 3d1, 4a1, 4c1, 5a1, 5a2, 5b1
Ref. 3d1	Comunicación de la BUVa Propietario: Dirección, Grupo de Estrategia y Personal BUVa
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 estas necesidades se desarrolló un <i>Plan de Comunicación</i> , que formaliza este aspecto en la organización, y permite mejorar así la gestión interna. (Anexo 14. Plan de Comunicación)
Despliegue	La información se recaba a través de reuniones con distintos grupos, de la <i>Encuesta de Clima Laboral</i> , de sugerencias y aplicaciones web 2.0. La principal herramienta interna de comunicación es la Intranet, fundamental para mantener informada y cohesionada a la BUVa, dado el alto número de personas que la forman y su dispersión geográfica en varios campus.
Revisión y perfección	En el <i>Plan de Comunicación</i> , revisado en 2017, se incluyen diversos indicadores que se pueden consultar en el CMI (intranet) (nº de reuniones, nº de correos informativos, nº de sugerencias recibidas/contestadas, tasa de consultas a la Intranet y satisfacción de la plantilla con la comunicación). En la Encuesta de Clima Laboral se pregunta sobre aspectos relacionados con la comunicación, conocimiento e información respecto a Liderazgo, Estrategia, Personas, Alianzas y Procesos. La intranet se ha visto mejorada, tanto en su organización como en el software utilizado y, además, se avisa semanalmente a toda la plantilla de los cambios llevados a cabo en la misma. Otro aspecto que favorece la comunicación bidireccional entre los miembros de la BUVa, son las visitas anuales de la dirección a cada una de las bibliotecas. El Indicador 69. Satisfacción de la plantilla con la comunicación muestra unos valores de satisfacción crecientes.
Evidencias	Plan de Comunicación BUVa. Informes Encuestas de Clima Laboral (2013- 2017). Indicadores CMI. Actas de reuniones y grupos de trabajo. Planes operativos anuales
Resultados:	7a4,7a6, 8a3, 8a4, 8a5 Agentes: 1a1, 1b1, 1d1, 2a1, 2b1, 2d1, 3c1, 4c1, 4e1, 5c1, 5e1
Ref. 3e1	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 del 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 y niveles de responsabilidad.
Despliegue	La Universidad proporciona una amplia oferta de beneficios sociales, y la resolución de cada convocatoria está en la página web de la UVa. Se han formalizado y sistematizado los mecanismos de reconocimiento, tanto individual como colectivo, mediante felicitaciones públicas y/o privadas a través de correo electrónico. La negociación y gestión del sistema retributivo se realiza en Comisiones participativas: Comisión de Acción Social, Comité de Empresa y Junta de personal, CD de la Biblioteca.
Revisión y perfección	En la Encuesta de Clima Laboral 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” . En la última encuesta se aprecia un aumento de la satisfacción de la plantilla en relación con las posibilidades de promoción y reconocimiento. En relación con el reconocimiento no monetario, éste queda reflejado en Indicador 63: Tasa de felicitaciones , que ha experimentado un incremento constante y creciente. Se ha producido además un reconocimiento monetario, en forma de complemento salarial, para todos los trabajadores de la BUVa por la obtención del Sello EFQM 400+ en 2015. Estos incentivos se reflejan en el resultado del Indicador 73: Satisfacción global de la Plantilla , que presenta una tendencia positiva. Esto puede asociarse a la alta valoración de la motivación en la encuesta de clima laboral, que presenta una tendencia positiva excepto en los datos del último ciclo, que siguen siendo altos.
Evidencias	Marco legal aplicable al empleado público, Encuesta de Clima Laboral, Correos enviados por la Dirección, Cuadro de Mando Integral, Portal del Empleado, Conciliación vida laboral, Ayudas estudios...
Resultados:	7a8, 7b1 Agentes: 1c1, 1d1, 2c1, 3a1, 3b1

Criterio 4. Alianzas y Recursos

En línea con el PE 2014-2018, Eje 5, la Biblioteca ha continuado reforzando sus **alianzas estratégicas** desde el año 2015:

- Diferentes acuerdos con proveedores: Wiley, Springer, Panamericana, Elsevier, Scoap, Emerald.
- Acuerdos con universidades para suministro de PI (Alicante, La Rioja, La Coruña, Almería, Cantabria, Carlos III, Córdoba).
- Consorcios y redes como BUCLE, GEUIN, REBIUN.
- Participación en redes especializadas de bibliotecas: Europea, Dialnet, Documat, Fesabid.
- Acciones de benchmarking mediante convenio con la Biblioteca de la Universidad de Cádiz.
- Convenios con el campus CEI Triangular, ONCE, DGT, Ministerio de Defensa, Sacyl, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

La estrecha colaboración con socios internos como el STIC o la EsDUVa nos ha permitido implementar nuevos servicios (reserva de aulas de trabajo) y reforzar otros, como la formación de los investigadores.

La **estrategia económico-financiera** a corto, medio y largo plazo, se alinea con el PE, Eje 1. Objetivo 1.5. Mejora de los recursos de apoyo al aprendizaje, y Eje 2. Transferencia de conocimiento, Objetivo 2.4. Mejorar e incrementar las colecciones de apoyo a la investigación. Se define mediante el presupuesto anual de la Biblioteca, segmentado por centros y campus, y centralizado en la adquisición de recursos electrónicos (bases de datos, publicaciones periódicas y libros electrónicos). En esta línea se observa un aumento sostenido en el presupuesto dedicado a la adquisición de electrónico, se mantienen las compras consorciadas, aumentan las plataformas de libros electrónicos (Gráf. 1), todo ello deriva en un aumento exponencial del uso de

Gráfico 1. Plataformas e-books / coste

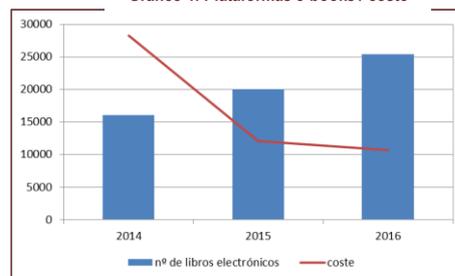
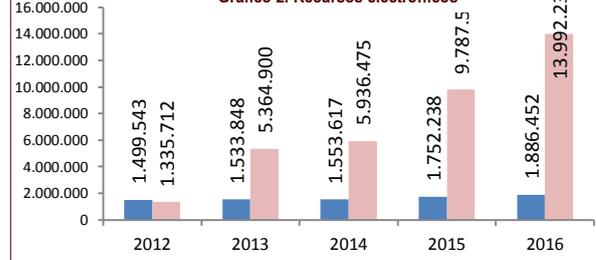


Tabla 1 INCREMENTO	2014-2015	2015-2016	2014-2016
Gasto en recursos de inf.	5,15%	7,68%	13,23%
Uso recursos electrónicos	64,87%	42,96%	135,70%

estos recursos (Gráf. 2 y Tabla 1). La disponibilidad de gasto se ha incrementado en este último año al revertir en la Biblioteca la devolución del 9% del IVA cultural de todas sus facturas. La eficacia en la asignación de recursos a la compra de electrónico se evidencia en el aumento del nº de

plataformas de libros electrónicos, aún con menor coste (Gráf. 1), y en el aumento sostenido del uso de las bases de datos (Gráf. 2). En la tabla 1 se constata que con un aumento mínimo del gasto se ha triplicado el uso. Desde el año 2016 el Grupo de Gestión de Recursos electrónicos está evaluando la colección electrónica. Se lleva un control del grado de ejecución del presupuesto mes a mes así como del compromiso de gasto (Intranet). Los tiempos de servicio de los proveedores así como el tiempo de pago de facturas se sigue a través del CMI. (Cumpliéndose sobradamente los tiempos de gestión de pagos marcados por la UVa.

Gráfico 2. Recursos electrónicos



Las **infraestructuras, equipos e instalaciones** de la UVa tienen dos servicios transversales que atienden a toda la Comunidad: Servicio de Riesgos Laborales (Prevención, Emergencia y Simulaciones) y de Mantenimiento. El Servicio de Mantenimiento presta sus servicios de forma descentralizada. La UVa garantiza estos servicios a la BUVa y cuenta con datos segmentados por Unidades de funcionamiento. El sistema se adaptan a las nuevas demandas del EEES: el procedimiento de subvenciones con cargo al programa de Adecuación de Espacios al EEES y Apoyo a Prácticas Docentes ha permitido a las bibliotecas dotarse de ordenadores portátiles para los estudiantes, adecuar espacios para la práctica docente, o incorporar pantallas y proyectores en salas de trabajo para investigadores. Desde que se elaboró la Declaración Medioambiental en el año 2011, la BUVa ha seguido avanzando en la consecución de buenas prácticas eco-respetuosas, aumentando el nº de contenedores de reciclaje en todas las bibliotecas, instalando puestos de lectura adaptados para personas con diversidad funcional, y normalizando el procedimiento para la recogida de equipos informáticos obsoletos. Además se continúan mejorando los espacios de trabajo del personal de las bibliotecas, minimizando las carencias detectadas en las encuestas de Clima Laboral (aire acondicionado, corta vientos...). El GRS trabaja activamente en diferentes iniciativas sobre ecosostenibilidad, bibliocultura, o discapacidad. La BUVa actualiza y renueva su tecnología, dentro de la estrategia de apoyar el conocimiento y la innovación en la Uva (PE, ejes 1 y 2). Así se ha mejorado el acceso a la página web, optimizando el nuevo punto de acceso a nuestros recursos (Almena Plus-Ebsco Discovery), se potencia la biblioteca virtual con acceso 24h/365 días al año, ofertando nuevos recursos a los usuarios (JSTOR, ProQuest Central, plataformas de libros electrónicos) y el acceso mediante claves Uva. Otras **tecnologías** que hacen realidad la estrategia son el sistema de reservas de salas de trabajo para investigadores, y la aplicación webex para videoconferencias. En este sentido, las sinergias que se generan con otros servicios de la Universidad son cada vez mayores: la formación de usuarios a través del campus virtual UVa, (herramienta Moodle), en colaboración con la EsDUVa, la participación de la Biblioteca en el grupo transversal para la aplicación Sigma Research, para los grupos de investigación, la facturación electrónica y firma digital (STIC/ Servicio de contabilidad/Gestión económica). La BUVa tiene además entre uno de sus objetivos la **custodia, conservación y difusión del patrimonio bibliográfico** de la UVa. La Biblioteca Histórica, con sede en el Palacio de Santa Cruz, con fondos desde el siglo X hasta 1835 como testimonio de su historia, se constituye en un verdadero centro de investigación de estos fondos. La difusión del patrimonio bibliográfico a través de la catalogación, digitalización, atención a los investigadores, visitas y el préstamo para exposiciones, aporta a la BUVa un gran valor social. Parte de estos fondos se están digitalizando e incorporando a UVaDOC, lo cual contribuye a estar presentes en: Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico Español, proyecto Hispana, y Europea. Presta parte de sus fondos para exposiciones temporales (con un gran impacto social), cuyo procedimiento se recoge en las Normas para el préstamo de libros y documentos de fondo antiguo para exposiciones. Colabora con el Dep. de Filología Clásica mediante la acogida de alumnos en prácticas de Estudios Clásicos para su formación. Fruto del Proyecto de digitalización de incunables e impresos raros, en su primera fase, es la disponibilidad a través de Internet, en 2016, de 156 impresos encuadernados en 108 volúmenes, cofinanciado por la UVa y una

subvención concedida por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. En la segunda fase, durante 2017 se incorporarán 90 obras encuadernadas en 64 volúmenes. Para mayor visibilidad se han creado en el apartado de Fondo antiguo de UVaDOC tres nuevas secciones: Incunables e impresos raros, Legajos y Papeles del Colegio Mayor de Santa Cruz, que se añaden a las anteriormente creadas de Manuscritos e Impresos. La **gestión del conocimiento** se realiza en dos niveles: a nivel externo (usuarios) y a nivel interno (personal de la biblioteca). La Biblioteca ha implementado una serie de mejoras para el **acceso a los recursos e información** de nuestros usuarios internos y externos. Los sistemas de seguridad de información se garantizan a través del STIC y la protección de datos personales está asegurada.

- Ajustes en el Discovery Plus, como consecuencia de la evaluación del producto.
- Más oferta de nuevos recursos electrónicos, como JSTOR o Proquest Central.
- Repositorio UVaDOC: se ha implementado búsqueda por palabra-clave, por materia, y el filtro de recuperación por titulación.

Para el personal de la biblioteca, una eficaz gestión del conocimiento es importante para gestionar nuestro servicio. Se ha mejorado el acceso a la Intranet de la BUVa, y se actualiza permanentemente el CMI. Para conocer los intereses y expectativas de nuestros usuarios, se han realizado varios grupos focales y se continúa con la Encuesta de Satisfacción de usuarios y la Encuesta de Clima Laboral.

■ Anexo: Flujoograma Criterio 4. ALIANZAS y RECURSOS

Ref. 4a1	Gestión de las alianzas, convenios y colaboraciones	Propietario: BUVA y UVA
Objetivos	Promover acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación que hagan seguir avanzando a la biblioteca.	
Enfoque	La BUVa es miembro y participa de forma activa en 15 proyectos cooperativos: 2 internacionales (Europe Direct, Impact) 8 nacionales globales (Rebiun, Documat, C17, ABBA,...), 4 en PI y 1 a nivel autonómico (BUCLE). Además mantiene acuerdos de nivel de servicio con diferentes proveedores de recursos electrónicos (Elsevier, Wiley, etc.) y renueva convenios con diferentes instituciones (campus CEI Triangular, ONCE, DGT, Ministerio de Defensa, Sacyl, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes). Colaboración con EsDUVa. El personal BUVa participa en estancias Erasmus. (Anexo 22. Informes de Estancias en otras Bibliotecas)	
Despliegue	Pertener a diferentes consorcios y redes permite a la BUVa mantener una calidad de servicio, en la medida en que aumenta su oferta de recursos electrónicos (ej. plataforma de libros electrónicos consorciados con BUCLE), es una oferta de mejor calidad y con más prestaciones (acuerdos de nivel de servicio con diferentes proveedores), y como medio de difusión de los fondos históricos (acuerdo con la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes). A nivel interno la colaboración con la EsDUVa es clave para la formación en competencias informacionales de los alumnos de doctorado.	
Revisión y perfección	Colaboración en la compra de recursos-e a través de diferentes consorcios ha propiciado la adquisición consorciada de libros-e a través de BUCLE, ha supuesto un ahorro de un 75% en nuestra inversión. Actualmente la dirección de BUCLE recae en la UVA. 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 su presencia en estos foros. Se hace necesario implementar un mapa de alianzas que incluya una política de consorcios y seguimiento de los mismos.	
Evidencias	Actas reuniones de consorcios, redes y Convenios y acuerdos con proveedores (Intranet). Indicadores CMI. Cursos EsDUVa	
Resultados:	6a4, 6b3, 6b7, 6b8, 8b2, 9b11, 9b14 Agentes: 1b1, 1b2, 1c1, 1d1, 1d2, 1e1, 2a1, 2b1, 3c1	
Ref. 4b1	Gestión económico-financiera de la BUVA	Propietario: Dirección BUVA y T.A. Recursos
Objetivos	Presupuesto anual de la BUVA alineado con el PE y las líneas de acción UVA.	
Enfoque	Presupuesto anual único y centralizado para la compra de recursos-e, y segmentado para las bibliotecas de centros y/o campus. Gestión centralizada de inversiones y gastos mediante procedimientos normalizados (Intranet). Incremento progresivo del presupuesto dedicado a la adquisición de recursos-e (Eje 2 PE). Se ha conseguido la devolución a la biblioteca del 9% cultural del IVA en todas las facturas, lo que ha incrementado la disponibilidad de gasto. Se ejecuta el 100% del presupuesto. Constitución del Grupo de Gestión de Recursos electrónicos, para la evaluación de la colección electrónica.	
Despliegue	La gestión centralizada de las adquisiciones de recursos-e ha permitido eliminar duplicados en papel, un ahorro de costes y una mejora en la accesibilidad a los recursos. La UVA se ha comprometido a un aumento del gasto en electrónico del 1% anual, incrementando así los recursos disponibles. Las compras consorciadas de bases de datos y libros electrónicos han permitido aumentar el nº de bases de datos y plataformas de libros-e. Anualmente se elabora un Informe de Revisión por la Dirección. Actualmente está trabajando el G. Gestión de Recursos electrónicos en la evaluación de la colección y revisión de los indicadores.	
Revisión y perfección	Es imprescindible elaborar un sistema de calidad con procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores, completando el seguimiento de los tiempos de los proveedores de información (CMI) y continuar con la evaluación de la colección de recursos electrónicos (evaluados del 2014 al 2016).	
Evidencias	Presupuesto BUVA, Reuniones Grupo Transversal UVA procedimiento de compras bienes y servicios. Reuniones G.G. Recursos-e.	
Resultados:	6a1, 6a2, 6a3, 6a4, 6b2, 6b3, 6b4, 6b6, 9a1, 9a4, 9a5, 9a6, 9a7, 9b11, 9b12, 9b13, 9b14 Agentes: 1a2, 1b2, 1c1, 2c2, 4c1	
Ref. 4c1	La BUVA como espacio para la investigación	Propietario: Dirección Biblioteca, T.A.
Objetivos	Disponer de recursos y equipamiento que contribuyan a su proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación.	
Enfoque	Tanto los espacios e instalaciones, como los equipamientos y recursos se han ido desarrollando para ofrecer a nuestros usuarios unas bibliotecas que contribuyan a su proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación. En esta línea, la Biblioteca continúa reordenando y equipando espacios para ir transformando los diferentes puntos de servicio en Centros de Recursos para el Aprendizaje (ejes 1 y 2 del PE). Se potencia la colección electrónica, como un recurso especialmente valioso para investigadores y PDI. La colección histórica se pone en valor mediante su digitalización por convenios con la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.	
Despliegue	Las infraestructuras, equipos e instalaciones de la BUVA se adaptan a las nuevas demandas del EEES: el procedimiento de subvenciones con cargo al programa de Adecuación de Espacios al EEES y Apoyo a Prácticas Docentes (ha permitido a las bibliotecas dotarse de ordenadores portátiles para los estudiantes, adecuar espacios para la práctica docente, o incorporar pantallas y proyectores en salas de trabajo para investigadores). De las sugerencias aportadas por los usuarios en las encuestas, se ha dotado a las bibliotecas de enchufes para los dispositivos móviles, y mejorado la iluminación de las salas. Adquisición de nuevos recursos-e (JSTOR o Proquest Central). Digitalización de manuscritos incorporados a UVaDOC.	

Revisión y perfección	Se ha revisado recientemente el procedimiento referente a instalaciones (P26 Infraestructuras y Equipos). La encuesta de satisfacción de usuarios nos permite revisar la adecuación de las instalaciones, equipos y recursos. Distintos indicadores del CMI nos permiten revisar la adecuación de los recursos electrónicos a las necesidades del PDI (satisfacción con recursos-e)	
Evidencias	Tasa de ejecución del plan de inversiones. Tasa de uso de recursos-e por PDI	
Resultados:	6a6- 6a10, 6b1, 6b10-6b12, 7a2,8b4,9a1-9a7,9b1-9b6,9b9-9b13,9b14 Agentes:1a1,1b1,1b2,1d2,1c1,1d2,1e1,1e2,2a1,2b1,2c1,2d1,3c1,3d1,4b1,4d1,4e1,5a1,5b1,5c1,5d1,5e2	
Ref. 4c2	La BUVa responsable con el medio ambiente y la sociedad.	Propietario: Dirección Biblioteca, T.A.
Objetivos	Conseguir una Biblioteca responsable con el medio ambiente y atención a las personas con discapacidad.	
Enfoque	En línea con el PE, Eje 5, la BUVa se ha fijado varios objetivos de responsabilidad social: conseguir una biblioteca responsable con el medio ambiente acorde con la política llevada a cabo en los centros que se ubica, y apoyar a las personas con discapacidad, entre otros. La Declaración Medioambiental de la BUVa ha sido el punto de partida para desarrollar este enfoque de responsabilidad social, que nos permita conseguir una biblioteca responsable con el medio ambiente, y comprometida con la sociedad.	
Despliegue	La Declaración medioambiental BUVa ha permitido desarrollar una gestión medioambiental, que incluye: presencia de contenedores de reciclaje en todas las bibliotecas, puestos de lectura adaptados para personas con diversidad funcional, procedimiento normalizado para la recogida de equipos obsoletos. La colaboración con la Oficina de Calidad Ambiental de la Uva, o el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha sido fundamental para que las bibliotecas se transformen en espacios medioambientalmente responsables. El GRS BUVa sigue trabajando en desarrollar acciones de eficiencia energética (cambio de carpintería, cristalería, luces), buenas prácticas ecosostenibles, relacionadas con el reciclaje de residuos: incremento de la tasa de contenedores de reciclaje de papel, pilas o útiles de escritura. Uso masivo del correo electrónico y de la intranet para enviar y recibir información. Progresiva sustitución de la colección impresa por digital.	
Revisión y perfección	Una medida efectiva para ahorro de papel es el paso de la colección impresa a formato electrónico. Las compras consorciadas de recursos electrónicos están permitiendo aumentar exponencialmente la colección de plataformas de libros-e, es necesario aumentar la difusión de estos recursos entre nuestros usuarios.	
Evidencias	Tasa de incremento de contenedores de reciclaje. Memorias del GRS. Tasa de uso de recursos-e	
Resultados:	8b1,8b3, 8b7 Agentes: 1e1, 2a1, 2c1, 2c2	
Ref. 4d1	Aplicaciones tecnológicas	Propietario: Dirección, T.A., STIC, Bibliotecas
Objetivos	Potenciar el uso de las nuevas tecnologías que permitan a los usuarios el acceso a la biblioteca 24h/365 días al año.	
Enfoque	Siguiendo los objetivos del eje 2 del PE, la BUVa continúa potenciando la biblioteca electrónica, con una serie de aplicaciones como son Ebsco Discovery Plus para consulta avanzada de nuestro catálogo; nuevas funcionalidades del repositorio UVaDOC; formación de usuarios con la herramienta Moodle en el campus virtual UVA. Sistema de reserva de salas de trabajo y la aplicación webex para multi videoconferencias. La BUVa además refuerza su presencia en las redes sociales.	
Despliegue	El PE (Eje 2.) establece en su objetivo 2.3 Potenciar el uso de la biblioteca electrónica. 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. La herramienta Moodle permite la formación de usuarios on-line, y se ha aprovechado como sinergia con la EsDUVA (formación de doctorandos) y con el PDI en competencias informacionales. Se evalúan nuevas tecnologías que pueden hacer realidad la estrategia: sistema de reserva de salas de trabajo, webex para videoconferencias	
Revisión y perfección	Tal como establece el PE se implementa, al menos, un nuevo servicio virtual cada año, para potenciar el uso de la biblioteca electrónica. Se revisa su ejecución en el Seguimiento del PO. Ya está en marcha la instalación de monitores de TV en todas las bibliotecas, para difusión de servicios y recursos (finalización 2020). Colaboración con el proyecto Sigma Research. Puesta en marcha de las guías temáticas LibGuides.	
Evidencias	Incremento del uso de los recursos-e (CMI). Estudio de cambio SGB (BUCLÉ)	
Resultados:	6a4-6a6, 6a8, 6b1-6b5, 6b7, 6b8, 6b10,6b11 Agentes: 1b2, 1d1, 2b1, 2c2, 4c1, 5d1, 5a1,5b1,5c1,5d1,5e2	
Ref. 4e1	Difusión y Accesibilidad del Fondo Documental histórico de la BUVa	Propietario: Dirección BUVa, Dirección B. Histórica, GT UVaDOC
Objetivos	Conservación y difusión del patrimonio bibliográfico de la UVA, desde el siglo X hasta 1835, como testimonio de su historia. Garantizar la difusión y accesibilidad del Patrimonio bibliográfico de la biblioteca Histórica de Santa Cruz.	
Enfoque	Difundir el patrimonio bibliográfico a través de la catalogación, digitalización, atención a los investigadores, visitas y el préstamo para exposiciones, aportando un gran valor social. El Repositorio UVaDOC es el instrumento para garantizar su accesibilidad a la ciencia generada por la UVA (Anexo 23. Política institucional de acceso abierto a la producción científica y académica de la UVA) y dar visibilidad a su patrimonio bibliográfico.	
Despliegue	Para dar mayor servicio a los investigadores se han catalogado los fondos: permite consultar los registros bibliográficos en el Catálogo ALMENA y en el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español. La digitalización e incorporación en UVaDOC, contribuye a estar presentes en: Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico Español, Hispana, y Europea. Préstamo para exposiciones temporales, cuyo procedimiento se recoge en las Normas para el préstamo de libros y documentos de fondo antiguo para exposiciones. Colaboración con el Dep. de Filología Clásica: formación alumnos en prácticas de Estudios Clásicos. Recepción de visitas institucionales, académicas...; Participación en el Grupo de Patrimonio Bibliográfico de REBIUN.	
Revisión Perfección	Para mayor visibilidad se han creado en "Fondo antiguo" de UVaDOC tres nuevas secciones: Incunables e impresos raros, Legajos y Papeles del Colegio Mayor de Santa Cruz. Durante el año 2016 se han incorporado a UVaDOC 235 obras de la colección de fondo antiguo . Se han digitalizado 156 incunables e impresos raros, financiados en su mayor parte, con la ayuda del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2015). El número total de visitas al fondo histórico en UVaDOC continúa la evolución ascendente. Año 2016: 267.74615 visitas, 54.333 descargas (superando las descargas del año anterior).	
Evidencias	Ranking mundial de repositorios, Repositorio UVaDOC: Sección fondo antiguo. Memoria anual Biblioteca Histórica.	
Resultados:	6a5, 6a9, 6a10, 6b1, 6b5, 6b11, 6b12, 7a2,8b6, 9a6, 9b3, 9b4, 9b5. Agentes: 1b1, 1b2, 1d1, 2c2, 3d1, 4c1, 5b1, 5c1, 5d1	

criterio 5. Procesos, Productos y Servicios

La BUVA dispone de un **Sistema Integrado de Gestión de 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 y operativo que incluye: CMI, Mapa de procesos (**Anexo 9. Mapa de Procesos**), Manual de Calidad, Procedimientos, indicadores, Manuales operativos e Instrucciones técnicas (Intranet). Todos ellos se han revisado y actualizado en el año 2016-2017. Los procesos para llevar a cabo esta gestión se clasifican en: 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 su correspondiente objetivo que se refleja en el CMI (**Anexo 7. Cuadro de Mando Integral**). La información proporcionada por los resultados clave se utiliza en la toma de decisiones. (1b, 2b). La Biblioteca realiza un 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 PO Anual (**Anexo 17. Planes Operativos de la BUVA**). El CD se encarga anualmente de la revisión del Sistema de Calidad (Actas CD. Intranet). En función de estas revisiones, se formulan nuevos objetivos y propuestas de mejora para el año siguiente, en línea con los ejes del PE. Los responsables y propietarios de cada uno de los procesos están definidos e identificados, tanto en las Funciones del PAS Funcionario como en el Reglamento de la BUVA (5a). (**Anexo 24. 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 las acciones de los diferentes **Grupos de Trabajo** (3c, 5b). En los dos últimos años se han creado cuatro nuevos GT BUVA y tres nuevos Grupos Transversales UVA. Los GT están formados por los responsables de los procesos (Informes. Intranet). Los procedimientos de trabajo se documentan y difunden directamente entre el personal de la biblioteca. Además el responsable de la intranet (TA de Servicios,

Nuevos
G. Trabajo

GT Difusión de Servicios BUVA
GT LibGuides BUVA
GT Gestión de P.Periódicas Papel BUVA
GT Gestión de Recursos-e BUVA
GT Proyecto ‘HRS4R’ UVA
G.T Implantación Sigma Research UVA
G.T Seguimiento Acreditación S. UVA

Nuevos
Servicios

Reforma Normativa S. Préstamo
Normativa Acceso a Fondo Antiguo
Formación Doctorandos
Actividades dirigidas a la sociedad
Reserva online Espacios Trabajo

Nuevos
Productos

Revistas en UVaDOC
Producción Científica UVaDOC
Plataforma LibGuides
Suscripción recursos-e

cooperación, y comunicación) comunica semanalmente al personal, las novedades que se han incluido (5c). Con el fin de mejorar la transmisión de la comunicación, información y liderazgo, se ha sistematizado el tipo de reuniones necesarias para la gestión eficaz del servicio de biblioteca: “Plan de reuniones sistemático y en

cascada con los responsables más inmediatos” (mayo 2016, 4º ver.). 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 GT es la creación, implementación y perfeccionamiento de nuevos **Servicios y Productos** que dan un valor añadido a los usuarios, al dar respuesta y anticiparse a las nuevas necesidades que demanda las funciones desarrolladas en la UVA. (5a, 5b, 5d). Los procesos, normalizados y de calidad, nos permiten asegurar que se prestan unos productos y servicios óptimos para los clientes. Teniendo en cuenta medidas correctoras (control de calidad, Ranking UVaDOC) y la comparación en la prestación de servicios, no sólo para comparar resultados sino también para establecer objetivos e identificar mediante benchmarking oportunidades de mejoras. (5d1). El Servicio de Préstamo cuenta con una nueva Normativa elaborada por el “Grupo de Normativa de Préstamo”, (Comisión Permanente del Consejo de Gobierno UVA. octubre 2016) en la que se mejoran las condiciones del servicio (ampliación del periodo de préstamo, número de documentos prestados, renovaciones...) El “Grupo de Formación de Usuarios” ha consolidado el curso en línea (plataforma Moodle) “Recursos de Información para Doctorandos” (5b) (**Anexo 25. Programa curso “Recursos de Información para Doctorandos”**), y ha ampliado la formación dirigida a los Doctorandos con los cursos: “Gestión de la Información: Gestores Bibliográficos y Bibliografía” y “Bibliometría en la Evaluación de Resultados de la Investigación”, organizados por la BUVA dentro del marco de competencias transversales en investigación, en colaboración con la EsDUVA. La Biblioteca ha aumentado los Servicios complementarios dirigidos a la sociedad: Jornadas, Exposiciones temáticas, Talleres, Clubs de lectura, Visitas a las Bibliotecas... (Memorias del Grupo de Responsabilidad Social). Un nuevo servicio implementado es la Reserva online de Espacios de Trabajo. Se ha trasladado el sistema de Reserva de espacios de la Uva a la BUVA (MRBS: The Meeting Room Booking System, software libre de código abierto de licencia Gnu Pública (GPL). Con el apoyo del STIC (4d) y la colaboración del Servicio de Publicaciones UVA se ha mejorado (5d), el Área Revistas de la UVA en UVaDOC. Del nuevo portal que alberga las revistas de la UVA implementado en el Servicio de Publicaciones (software OJS: Open Journal System) se exportan los metadatos de los artículos a UVaDOC. La visibilidad de la producción científica de la UVA se ha visto incrementada gracias a la aprobación de la Política Institucional de Acceso Abierto a la Producción Científica y Académica (Consejo de Gobierno 14 diciembre 2016) (**Anexo 23. Política de Acceso Abierto**) dando así respuesta al compromiso de la institución en su apoyo al acceso abierto. (Declaración de Berlín. Adhesión el 18 de diciembre de 2012.) (**Anexo 26. La Uva se adhiere a la Declaración de Berlín**). De la colaboración entre la Biblioteca y el Vicerrectorado de Investigación contamos la Instrucción sobre el procedimiento para normalizar la Producción científica generada en proyectos de investigación (16 noviembre 2016) y nuestro Procedimiento para incluir publicaciones de proyectos de investigación en el repositorio institucional (**Anexo 27**). Desde junio 2017, la BUVA cuenta con un nuevo producto adicional, “**LibGuides**”, sistema de gestión de contenido web 2.0 para la elaboración de guías temáticas. El Proyecto es liderado por el “GT LibGuides”, constituido para implementar, impulsar y coordinar la herramienta. Hay que destacar un nuevo proyecto en el que está trabajando la BUVA: la adquisición de un nuevo **Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas** entre las bibliotecas del Consorcio BUCLE. El objetivo es compartir recursos y “flujos de trabajo” para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las cuatro universidades públicas de Castilla y León. La Biblioteca cuenta con diversos mecanismos para conocer las **necesidades y expectativas** de los grupos de interés (2a), ya sean necesidades expresadas o anticipándose a las expectativas de nuestros usuarios: Servicio de Atención al Usuario, Buzón de quejas y sugerencias, (2a, 5e, 6a) Encuesta de Satisfacción de Usuarios, Encuesta de Clima Laboral (7b). En ambas los usuarios se segmentan por tipología (6e), y Encuestas en las Sesiones de Formación (**Anexo 28. 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 página web de la BUVA: Carta de Servicios (**Anexo 5. Carta de Servicios**), Normativa, Compromisos e indicadores de Calidad, Formación de Usuarios, 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). Plan de Comunicación (**Anexo 14. Plan de Comunicación BUVa**) marca los cauces para transmitir información: Comunicación externa (usuarios, profesores e investigadores), Comunicación en la Sociedad y Comunicación interna (personal de la Biblioteca) (**1a. Plan de Marketing UVaDOC**) marca los objetivos e indicadores para fomentar la inclusión de producción científica en el repositorio.

■ **Anexo: Flujoograma Criterio 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Ref. 5a1	Sistema Integrado de Gestión de Procesos (SIG)	Propietario: Dirección, T. A., Directores, J. de sección
Objetivos	El modelo de Sistema Integrado de Gestión de Procesos (SIG) consolida la normalización de procedimientos, para obtener de los objetivos marcados por la BUVa unos resultados eficientes orientados a la satisfacción de nuestros Grupos de interés	
Enfoque	El SIG incluye: CMI, Mapa de Procesos, Manual de Calidad, Procedimientos, Indicadores, manuales operativos e instrucciones técnicas. Se han identificado, desarrollado, analizado los procesos, que se clasifican en: estratégicos, operativos y de soporte.	
Despliegue	Se han definido indicadores de procesos clave para hacer realidad la estrategia de la BUVa y sirven de palanca a la cadena de valor. Cada uno de los indicadores asociados a un proceso cuenta con unos objetivos reflejados en el CMI. La información proporcionada por los resultados clave es utilizada para la toma de decisiones.	
Revisión y perfección	La Biblioteca ha revisado y actualizado en 2016 y 2017 todos los documentos que integran el SIG. Realiza un 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 CD se encarga la revisión anual del Sistema de Calidad. Tras las revisiones se formulan nuevos objetivos y propuestas de mejora para el año siguiente, en línea con los ejes del PE. El PE y el PO están enfocados en innovar y mejorar los Procesos, Productos y Servicios en todas sus Líneas Estratégicas.	
Evidencias	Mapa de Procesos, CMI, PE, PO Anual, Planes de Mejora (Anexo 20. Planes de Mejora de la BUVa)	
Resultados:	6b, 7a3, 7b5, 9b6, 9b7, 9b8	Agentes: 1b1, 1d1, 2b1, 3c1, 4c1, 4d1, 5c1
Ref. 5a2	Responsables y Propietarios de Procesos	Propietario: Dirección, T. A., Directores, J. de Sección
Objetivos	Los Procesos del SIG tienen un responsable que asegura el desarrollo, mantenimiento, seguimiento y mejora del proceso.	
Enfoque	Los propietarios conocen sus funciones y responsabilidades en gestión y mejora de procesos. Éstas están documentadas en el Reglamento de la BUVa y en las Funciones PAS Funcionario (Área BUVa).	
Despliegue	Los responsables de cada uno de los procesos lideran y coordinan los diferentes GT. La implementación y mejora se articula en estos Grupos. Sus miembros se reúnen, quedando constancia en sus Actas. Además de la comunicación 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). Se sistematiza anualmente las actividades de los Grupos de Mejora en sus correspondientes Informes anuales. (Anexo 29. Informes anuales Grupos de Trabajo)	
Revisión y perfección	La Biblioteca mantiene un proceso de mejora continua, gracias a los diferentes Grupos de Trabajo, formados por los responsables de los procesos. Los miembros de los Grupos se reúnen o contactan para revisar los procesos de trabajo. Llegados a un acuerdo, se eleva al CD para su aprobación. La BUVa cuenta con 29 Grupos de Mejora vigentes. En los dos últimos años se han creado 7 Grupos de Trabajo: Difusión de Servicios, LibGuides, Gestión de P. Periódicas Papel, Gestión de Recursos-e, Proyecto 'HRS4R' UVA, Implantación Sigma Research UVA y Seguimiento Acreditación Servicios UVA. Los responsables de procesos han revisado, mejorado y en casos elaborado nuevos procedimientos.	
Evidencias	Reglamento BUVa, Funciones PAS, PE, PO Anual, Planes de Mejora, Revisión de Procesos. Nuevo Procedimiento sobre Producción Científica (Anexo 27. Procedimiento para incluir publicaciones de proyectos de investigación en UVaDOC. P-31). GT, Nuevos Grupos, Informes anuales de actividades de los GT (se evidencian las mejoras realizadas)	
Resultados:	7a3, 7b2, 7b5, 9b7, 9b8	Agentes: 1b1, 1d1, 2a1, 3c1
Ref. 5b1	Los servicios se implementan y mejoran en función de necesidades	Propietario: Dirección, T. A., Directores, J. sección
Objetivos	Los Grupos de Trabajo de la BUVa implementan, mejoran y crean nuevos servicios en función de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios (Figura 1.3. Nuevos Servicios de valor añadido ampliados y sistematizados Pg.4)	
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), por las necesidades detectadas, anticipándose la Biblioteca a las expectativas de nuestros usuarios. Así como las derivadas de la Innovación y las asociadas a la Responsabilidad Social.	
Despliegue	El GT "Servicios a Profesores e Investigadores" consolida el servicio: Bcl, ofreciendo formación a los investigadores UVa. El Grupo de "Normativa de Préstamo" elabora una nueva normativa de Préstamo. El GT "Formación de Usuarios", consolida la Formación de Competencias informacionales (presencial/virtual): Actividades Culturales en los Estudios de Grado, amplía la formación destinada a Doctorandos dentro del marco de competencias transversales en investigación. (Anexo 30. Informe Encuestas. Curso Recursos de información para Doctorandos). El GRS incrementa los servicios complementarios. Mejora el estudio y reserva de Espacios de Trabajo con la nueva plataforma MRBS de la UVa. En UVaDOC se crean tres nuevas secciones para albergar el fondo antiguo digitalizado: Incunables e impresos raros, Legajos y Papeles del Colegio Mayor de Santa Cruz.	
Revisión y perfección	Procedimientos e Informes de Revisión por la Dirección. Reuniones y puestas en común de cada uno de los GT que han favorecido la revisión, actualización, mejora y perfeccionamiento de estos servicios y las acciones tomadas.	
Evidencias	Carta de Servicios, CMI, Encuestas satisfacción, Normativa de Préstamo, Normativa Acceso Investigadores a Fondo Antiguo (Consejo de Gobierno 19 junio 2017), Servicio Bcl, , Nuevos cursos destinados a los doctorandos, Memoria de R. Social (Anexo 29. Informes anuales de los Grupos de Trabajo)	
Resultados:	6a5- 6a10, 6b1- 6b12, 8a1- 8a4, 8b3-8b6, 9a6, 9b3- 9b8	Agentes: 1d1, 1d2, 1e1, 2c2, 3c1, 4c1, 4d1, 4e1
Ref. 5c1	Difusión y comunicación de productos y servicios	Propietario: Dirección, T. A., Directores, J. Sección
Objetivos	Dar a conocer a los usuarios los productos, servicios y actividades complementarias que ofrece la Biblioteca.	
Enfoque	El Plan de Comunicación de la BUVa establece cauces eficientes para transmitir, en función de destinatarios, la información sobre	

	productos y servicios. Comunicación externa (profesores e investigadores; alumnos; Sociedad) y Comunicación interna (personal que integra la biblioteca). En el sistema de información, difusión y gestión de servicios se prioriza, la página web y la intranet.
Despliegue	Carta de Servicios: se relacionan los servicios, normativa, derechos de los usuarios, compromisos de calidad; Página web de la BUVa: productos y cómo acceder a ellos. En el apartado "Vive la Biblioteca" se incluye: "Tu opinión nos interesa", "Síguenos" (la BUVa en redes sociales, La BUVa en los Medios de comunicación (Gabinete de Comunicación UVa). La BUVa está integrada en el campus virtual y en las formaciones que se imparten a los usuarios UVa: alumnos de primer año de ingreso, 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 (2016) y de los Procesos. Los Procedimientos se han revisado, mejorado y difundido en la Intranet. La Pg. web se actualiza sistemáticamente. Los blogs se mantienen activos. Mejora en la Difusión: Grupo Difusión de Servicios BUVA: Informe sobre la Difusión de los Servicios en la BUVA (2017). Plan de Marketing difusión UVaDOC (2017) (Anexo 32)
Evidencias	Plan de Comunicación BUVA, Carta de Servicios, Página web, Gabinete de Comunicación, Formación de usuarios. Informe Difusión de los Servicios en la BUVA (Anexo 31), Plan Marketing UVaDOC (Anexo 32)
Resultados:	6a1- 6a10, 6b1-6b12, 7a4, 7a6, 8a1- 8a5, 9b3- 9b5 Agentes: 1c1, 2a1, 2c2, 2d1, 3d1, 4c1,4d1, 4e1, 5a1
Ref. 5d1	Nuevos Recursos que responden a las necesidades de los usuarios Propietario: Dirección, T. A., 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, ha mejorado la disponibilidad de Revistas de la UVa en UVaDOC, Accesibilidad a la producción científica y ha facilitado la implementación de nuevos servicios como la reserva en línea de salas de trabajo. Los GT impulsan la mejora de recursos a disposición de los usuarios.
Despliegue	Revistas de la UVa en UVaDOC: la colaboración BUVA y Servicio de Publicaciones con el apoyo del personal informático permite implementar plataforma OJS que agrupa las revistas UVa y la posterior exportación de metadatos a UVaDOC. El repositorio cuenta con 24 revistas en abierto. La Producción Científica disponible en abierto se incrementa gracias al trabajo conjunto de la BUVA y Servicio de Investigación: "Procedimiento para incluir publicaciones derivadas de proyectos de investigación en UVaDOC". Se amplía el Área Fondo Antiguo de UVaDOC (Incunables, Legajos, Papeles Colegio Mayor Santa Cruz). Se constituye el "Grupo de Gestión de Recursos electrónicos": su objetivo mejorar la selección y adquisición de nuevos recursos electrónicos. Incremento de recursos-e, y suscripción consorciada, a través de BUCLE.
Revisión y perfección	Análisis estadístico del uso (visitas y descargas) de productos de la biblioteca (página web, catálogo, blogs, repositorio...). Colaboración entre: Biblioteca, STIC, Área de Redes y Comunicaciones UVa, S. Publicaciones UVa, S. Apoyo Investigador.
Evidencias	Gestión de las tecnologías, BIBLIO UVa en el móvil, Revistas UVa, Producción Científica y Fondo antiguo en UVaDOC, CMI. Grupo de G.Recursos-e, Procedimiento publicaciones proyectos de investigación en UVaDOC, Política Institucional Acceso Abierto.
Resultados:	6a1- 6a4, 6a7,6a9, 6a10, 6b1- 6b6, 6b11, 6b12, 8a1, 8a2, 8b5, 9a1, 9a6 ,9b2,9b10 Agentes: 2a1, 2c2, 4c1, 4d1, 4e1
Ref. 5e1	Mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de usuarios Propietario: Dirección, T. A., Directores, J. Sección
Objetivos	Detectar necesidades y expectativas de los usuarios, segmentados por tipologías, nos sirve para mejorar los servicios y productos.
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, Grupos Focales. 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 su gestión y lo difunde a todo el personal a través de la intranet. Las Encuestas anuales de Satisfacción de Usuarios y la Encuesta de Clima laboral (Lime Survey) tienen un responsable del proceso, que se encarga de enviar la encuesta, analizar y elaborar Informe final. Los datos resultantes se evalúan y miden en el CMI. Encuestas en las Sesiones de formación de usuarios (Lime Survey / Moodle)
Revisión y perfección	Evaluación de los datos resultantes de las encuestas realizadas. El primer Grupo Focal se constituye en el Campus de Soria en 2014, los Grupos Focales se amplían a lo largo de 2015-2017. Dirigidos a: Alumnos, Alumnos de Máster, Grado y Profesores. Se redactan los correspondientes Informes de los Grupos Focales, se difunde en la intranet BUVA y se traslada a la Dirección.
Evidencias	Buzón de Quejas y Sugerencias, Encuestas de satisfacción: PDI, Alumnos, (Anexo 33. Informe Satisfacción Usuarios) Formación (Anexo 30. Informe Encuesta "Curso Información Doctorandos") Encuesta Clima Laboral por categoría profesional (Anexo 21. Informe Encuesta Clima Laboral), Informes de Grupos Focales (Anexo 35. Informes Grupos Focales), CMI
Resultados:	6a-6b, 7a2,9a-9b Agentes: 1c1, 1d1, 1e1, 2a1, 3a1, 3b1, 3d1
Ref. 5e2	La BUVA responde a las expectativas con productos adicionales Propietario: Dirección, T. A., Directores, J. Sección
Objetivos	Mejorar y optimizar la búsqueda de información ante el crecimiento de los contenidos web. Recolectar, organizar y presentar la colección de nuestros recursos y contenidos clasificándolos por temas. El objetivo es conectar mejor con nuestros grupos de interés y contribuir a mejorar la información y difusión de recursos.
Enfoque	Se implementa un nuevo producto adicional: Guías temáticas basadas en el software LibGuides. Selección de recursos de información de diferentes ámbitos temáticos de docencia e investigación de la UVa que se publican en la web de la biblioteca.
Despliegue	Se elabora un informe "Definición e implementación del bibliotecario temático: Guías temáticas", noviembre 2016 (Anexo 36. Informe), cumpliendo con el Objetivo estratégico 3.1 Mejora de la formación para impulsar nuevos perfiles profesionales. La BUVA adquiere la plataforma LibGuides en junio de 2017 y para desarrollar y coordinar el proyecto se constituye el GT LibGuides.
Revisión y perfección	Se definió e implementó el proyecto de "Bibliotecario Temático" (2014) realizando un estudio de las áreas temáticas de la BUVA. Se esbozó una propuesta de trabajo transversal, ofreciendo servicios orientados a las áreas de conocimiento presentes en la UVa, que mejorasen las guías existentes: Netvibes y Delicious. Ahora se completa con un proyecto para mejorar, a través de las Guías temáticas, la difusión de recursos de información especializados e incrementar el conocimiento en los recursos de información.
Evidencias	Plataforma "LibGuides", Catálogo Almena, Almena Plus (Discovery), Repositorio UVaDOC, Página web BUVA.
Resultados:	6a6, 6a7, 6a9, 6a10, 6b1, 6b2, 6b3, 7b2, 7b3, 9b8 Agentes: 1c1, 1d1, 1d2, 1e1, 2a1, 2c2, 4c1, 4d1

3

RESULTADOS



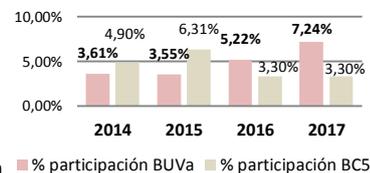
Video dirigido y editado por Arturo Dueñas. Realizado por el Servicio de Medios Audiovisuales de la UVa

Criterio 6. Resultados en los Clientes

La BUVa, adquiere, por convencimiento, un compromiso con la mejora continua del servicio que presta a sus usuarios que está alineada con los objetivos de la propia universidad. Para ello, ha diseñado un conjunto de herramientas que permiten elaborar 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 sus grupos de interés. Por otra parte, dispone de diferentes informes, memorias y otros documentos que analizan y evidencian el proceso de aprendizaje y mejora y sustentan los resultados obtenidos. En este contexto, diversos grupos focales se reúnen periódicamente para hacer propuestas de mejora y dar su opinión sobre los servicios que reciben y como mejorarlos.

Entre las acciones de los planes de mejora (**Anexo 20. Planes de Mejora de la BUVa**), a partir del año 2011, se establecieron encuestas que permitieran medir un aspecto fundamental, la satisfacción e importancia del servicio ofrecido. La última se ha llevado a cabo en 2017. Se segmentan por PDI y alumnos. La participación en la BUVa es muy alta si la comparamos con la biblioteca BC5 (**Fig.6.1 % participación Comparativa**).

Fig. 6.1 % Participación Comparativa



Los resultados más relevantes referentes a usuarios se presentan en una serie de gráficos **Fig. 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. De esta manera se generan las referencias cruzadas en los diferentes apartados de la Memoria.

Figura 6.3 Población Total Alumnos-PDI

	2014	2015	2016	2017
Alumnos:	26.719	25.237	24.010	22.110
PDI:	2.162	2.221	2.307	2.309
Total:	28.881	27.458	26.317	24.419

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 (**Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018**) y

en los distintos POs anuales. Y están relacionados con las necesidades y expectativas de los Grupos de interés correspondientes (**Anexo 10.2 Grupos de interés. Necesidades y expectativas**).

Años	2014	2015	2016	2017
Total Participación	1.044	974	1.380	1767

Los indicadores nos permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y se encuentran disponibles tanto en la Intranet como en la propia web de la BUVa. El título de cada gráfico incluye las siglas del subcriterio correspondiente y el número del mismo dentro del subcriterio para facilitar las referencias cruzadas.

Figura 6.4 Comparativa participación Alumnos. PDI



Los indicadores nos permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y se encuentran disponibles tanto en la Intranet como en la propia web de la BUVa. El título de cada gráfico incluye las siglas del subcriterio correspondiente y el número del mismo dentro del subcriterio para facilitar las referencias cruzadas.

Integridad: La información es proporcionada por los propios usuarios a través de las encuestas, los grupos focales y el análisis del buzón de quejas y sugerencias, junto con el Sistema de Gestión de la BUVa. Los datos proporcionados son fiables, precisos y oportunos. Se dispone de ellos en tiempo y forma para que se garanticen los procesos de revisión y mejora. El cuestionario ha sido validado por el Grupo "Bibliotecas por la Excelencia". La aplicación del *alfa de cronbach* para cada uno de los ítems nos ha dado valores altamente significativos, lo que nos permite asegurar la consistencia interna de los ítems utilizados en las encuestas, según los datos aportados por dicho grupo de Excelencia. **Crecimiento en la participación** de la población total de Alumnos/PDI (**Fig. 6.3 Población Alumnos/PDI**) se observa un crecimiento en la participación de Alumnos /PDI en las encuestas 2014-2017 (**Fig.6.4 Participación alumnos/PDI**), se supera con creces la mínima representativa para un intervalo de confianza del 99%.

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

Figura 6.2 Gráficos Resultados en los Clientes

En los distintos POs anuales. Y están relacionados con las necesidades y expectativas de los Grupos de interés correspondientes (**Anexo 10.2 Grupos de interés. Necesidades y expectativas**).

Segmentación: la segmentación de los datos es sistemática en los informes. Se establece teniendo en cuenta, principalmente, a nuestros grupos de interés y sus respectivas sedes (bibliotecas del sistema). Así como los servicios y la tipología de clientes.

Tendencia: los resultados de los indicadores de percepción de los usuarios de la BUVa, de los últimos 4 años, alcanzan o superan en todos los casos los objetivos (**Gráfs. Subcr. 6a**). Estos resultados se encuentran vinculados a los planes de mejora (**Anexo 20. Planes de Mejora de la BUVa**) y acciones innovadoras del PE. Relacionadas con el Eje 1: Plan de formación anual, impartición de formación virtual/presencial en competencias informacionales con una tendencia cada vez mayor a los cursos en el campus virtual (Moodle). Se ha pasado de 2 en 2015 a 6 en 2016. Por otra parte han aumentado las sesiones y cursos de formación impartidos u organizados por la biblioteca que generan créditos para los estudiantes de grado, en concreto de 16 en 2016 a 21 en 2017,

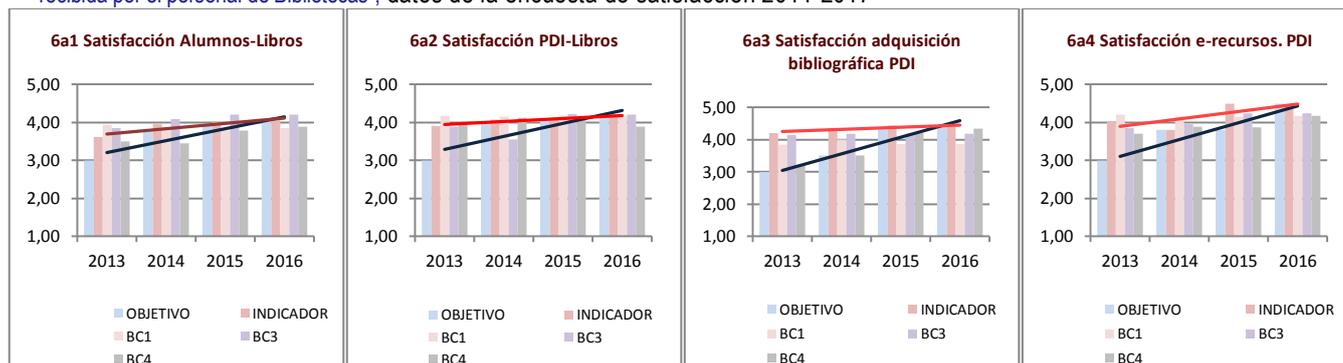
(Anexo 34. Programa de Formación) elaboración de tutoriales, apertura de nuevas salas de trabajo, incremento del número de ordenadores, implantación del acceso a la Biblioteca a través del móvil (App BiblioUVa. Relacionadas con el Eje 2: Resolución de preguntas presenciales y virtuales, organización de talleres sobre recursos suscritos, a cargo de las propias empresas editoras o distribuidoras, con especial incremento del modelo Webinar que permite asistir a más personas al no tener que desplazarse y luego remitir al grabación, cursos de formación para los investigadores sobre derechos de autor, normalización en las entradas de autor (ORCID, Research ID), herramientas de gestión bibliográfica, en el uso de e-recursos, adquisición de e-recursos e implementación de nuevos servicios virtuales. (Anexo 29. Informes anuales de los Grupos de Trabajo. Informe Formación). 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 (Gráfs. Subcr. 6b). No obstante, en el aspecto relacionado con los recursos de información, el préstamo por usuario desciende (Gráf. 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 (Gráf. 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 CMI: Tasa de asesoramiento de sexenios en Intranet) y un incremento del número de visitas a la web (Gráf. 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 BC1 como referente, certificada con el sello 500+, Biblioteca BC2, Biblioteca BC3, la Biblioteca BC4 y REBIUN. A veces, en algunos resultados se utilizan distintas comparativas, cuando están disponibles. Todas estas comparaciones permiten analizar, evaluar y establecer objetivos que conducen a una toma de decisiones más acertada. **Confianza:** Se muestran los resultados que evidencian el cumplimiento y éxito de la estrategia marcada en el PE. 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. Teniendo en cuenta la integridad de la información, las tendencias observadas y la consecución de los objetivos establecidos en el PE, POs y Plan de Comunicación, tenemos la confianza de alcanzar y mantener resultados sobresalientes en la percepción de clientes y en los indicadores de rendimiento analizados a continuación, teniendo en cuenta la relación entre los Agentes y Resultados.

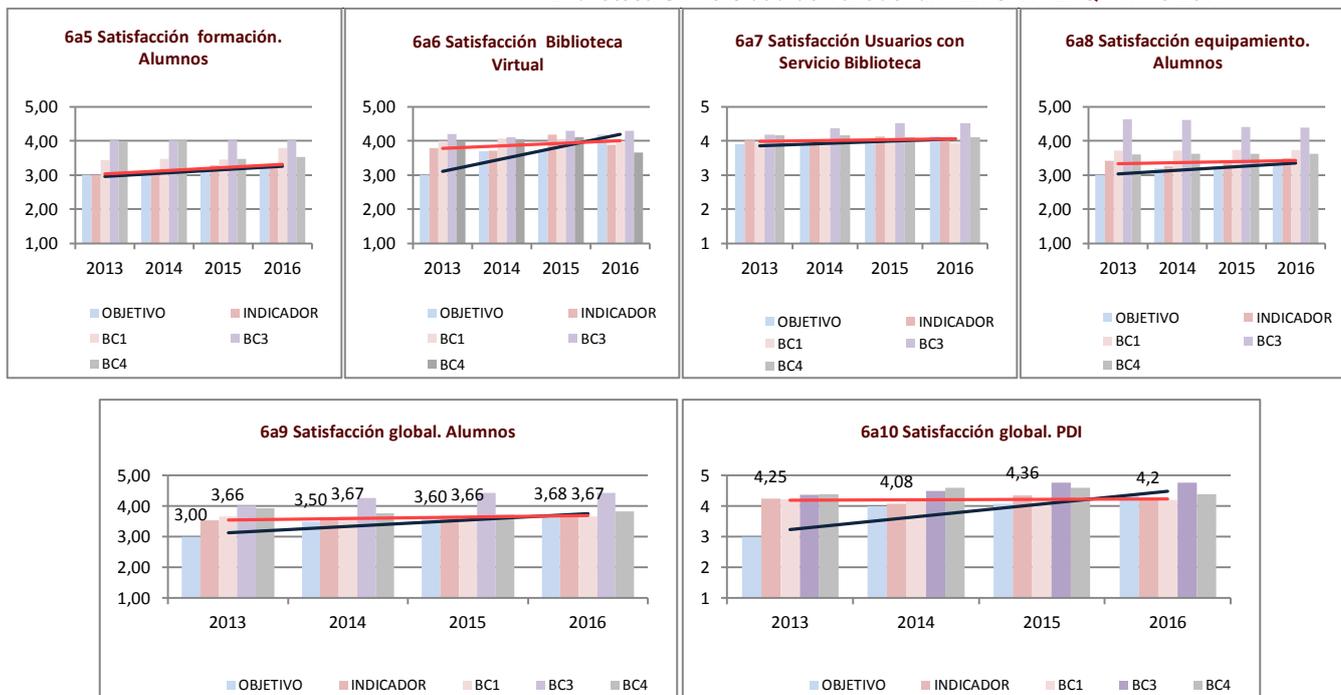
6a) Percepción

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 las necesidades y expectativas de los usuarios que figuran en el Anexo 10.2 Grupos de interés. Necesidades y expectativas, cumpliendo sistemáticamente con el compromiso de la Carta de Servicios (Anexo 5. Carta de Servicios). La satisfacción con los libros se ha incrementado en los últimos años tanto en objetivos como en indicadores estando muy cerca de la biblioteca de referencia BC1 y superando a la BC3 (Gráf.6a1.6a2). Las cifras de satisfacción adquisición bibliográfica PDI son elevadas; sobrepasan los objetivos superando a todas las bibliotecas con las que nos comparamos, especialmente a la BC1 de referencia (Gráf. 6a3). La satisfacción del PDI con recursos-e se sitúa muy cerca del objetivo establecido y supera ampliamente a las bibliotecas BC1, BC3 y BC4 (Gráf. 6a4). La formación ofrecida es valorada de forma muy positiva año tras año, cumpliendo sistemáticamente con el compromiso de la Carta de Servicio. Aunque no superamos a las bibliotecas de referencia estamos muy cerca del objetivo marcado con relación a los alumnos (Gráf. 6a5). Además de la valoración general que se suministra en las encuestas de satisfacción generales, se obtienen datos concretos de cada curso y sesión impartida, pues se establece, para cada caso, una encuesta específica, bien con la aplicación "Lime Survey" para los curso presenciales, la que facilita Moodle en su campus virtual para los cursos on-line y con los datos facilitados por las propias empresas editoras, cuando imparten formación sobre los productos suscritos por la biblioteca. La satisfacción con la Biblioteca Virtual tiene un pequeño descenso en el 2014 (0,09) con un ascenso muy elevado en el 2015 (Biblioteca en el móvil) para adquirir unos valores en el 2016 valores superiores al 2013 y 2014. Superando a la BC4 y acercándonos a la BC1 (Gráf.6a6). La satisfacción con el servicio de biblioteca es elevada y está en los niveles de las bibliotecas con las que nos comparamos, superando a la BC1 (Gráf.6a7). La satisfacción de los alumnos con el equipamiento es alta, en algunos años se equipara a las bibliotecas de referencia BC1 y BC4. La oscilación se justifica por la compra de equipamiento informático (Gráf.6a8). 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 (Gráf. 6a9, 6a10) La satisfacción global del PDI es muy alta por la causa efecto de la aplicación del PE y PO (Eje 2). Uno de los indicadores más altos y en ascenso continuo es la satisfacción con la atención recibida, como se ve en los datos de la figura 6.5 "Atención recibida por el personal de Bibliotecas", datos de la encuesta de satisfacción 2014-2017

Fig.6.5 Atención por el personal BUVA

Años	Alumnos	Profesores
2014	4,04	4,78
2015	4,15	4,67
2016	4,21	4,71
2017	4,24	4,72

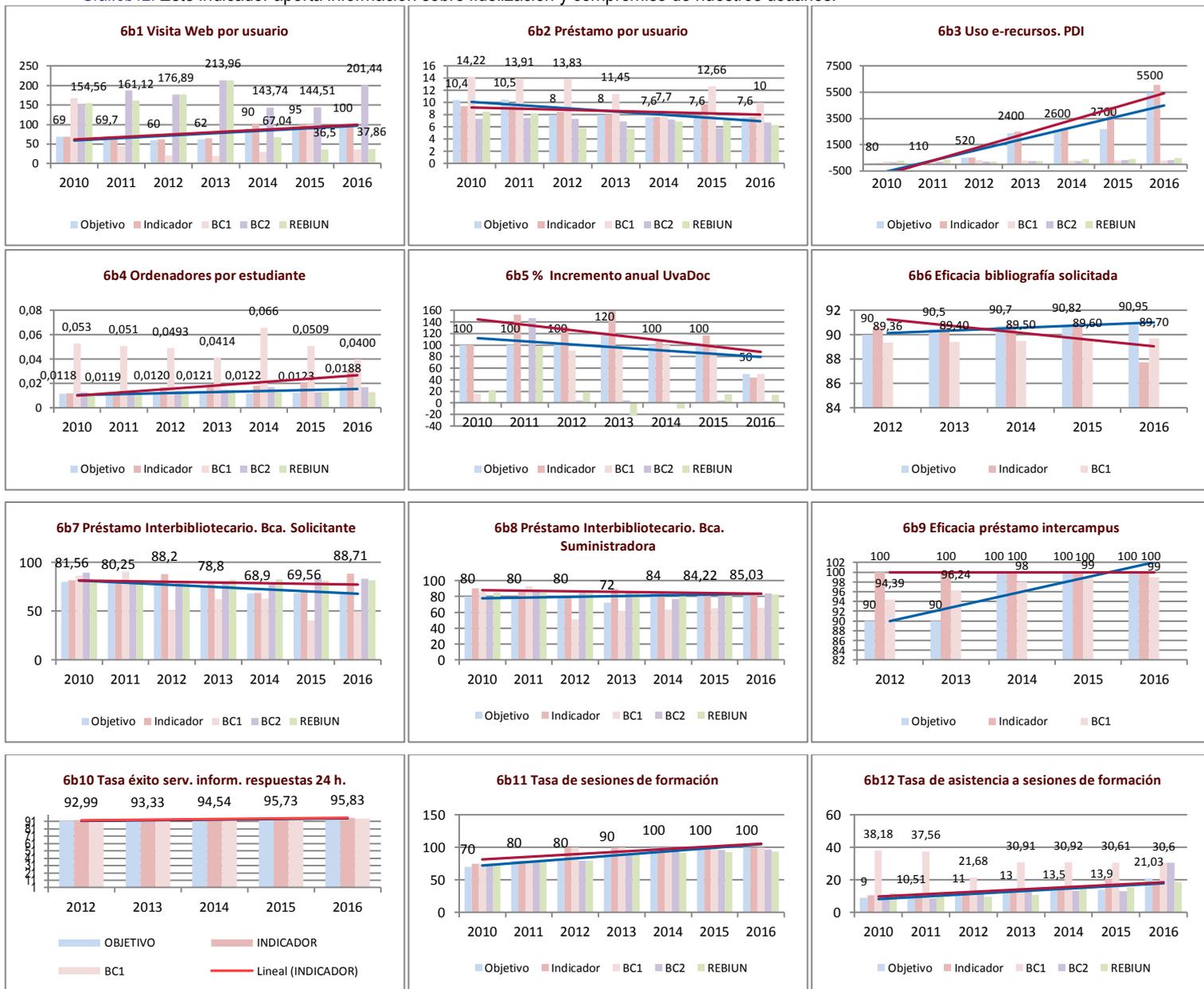




6b) Indicadores de Rendimiento

Los indicadores de rendimiento se corresponden con los resultados de los procesos/servicios que a su vez están vinculados con los resultados de percepción anteriormente analizados. **Visitas a la Web por usuario.** Además de información de carácter general, la Web, como portal de acceso a los servicios de la biblioteca ofrece también acceso a recursos suscritos, bases de datos, paquetes de revistas y libros e. repositorio, etc. así como servicios de interés para los usuarios/clientes, permitiendo realizar las principales transacciones como las reservas y renovaciones, acceso off-campus, etc. En estos aspectos en el año 2016 estamos situados claramente por encima de Biblioteca BC1 y hemos conseguido duplicar la media de REBIUN. El objetivo del año 2015 al 2016 se redujo siguiendo como modelo la Biblioteca Comparativa BC1. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2017, incluso por encima del estándar anual mostrado en el (Gráf. 6b1), tal como se aprecia en la Satisfacción con el servicio de biblioteca Virtual (Gráf. 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 electrónicos, aun así estamos muy por encima de la media de REBIUN (Gráf. 6b2). Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2017, 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 y, por otro lado, el aumento de ítems incorporados en el repositorio. Nos situamos claramente por encima de la media de las universidades comparadas y llamativamente por encima de la media de REBIUN. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2017, incluso por encima del estándar anual mostrado en el (Gráf. 6b3), tal como se aprecia en la Satisfacción con e-recursos-PDI (Gráf. 6a4). **Ordenadores por estudiante.** La tendencia es positiva tanto en el objetivo como en el indicador asociado, superando la media de REBIUN y a la BC2 (Gráf. 6b4), como se evidencia en la Satisfacción con el equipamiento/Alumnos (Gráf. 6a8). Con el objetivo de Incrementar la accesibilidad a la ciencia producida por la UVa y lograr el aumento de la visibilidad y “valor” público de la institución, se han incorporado nuevas áreas y la digitalización de incunables (2015 y 2016). El crecimiento de ítems en un primer momento es muy alto y se estabiliza en el 2017, a pesar de esa estabilización seguimos estando muy por encima de la media de REBIUN (43,5 frente a 13,67) (Gráf. 6b5). Los objetivos se han adaptado a las bibliotecas de referencia y al incremento lógico que se llevará a cabo. (Anexo 29: Informes anuales de los Grupos de Mejora. Informe UVaDOC). El posicionamiento de UVaDOC en los rankings nacionales e internacionales, exceptuando el año 2016 (cambio de criterios de valoración internos del ranking) ha tenido una evolución creciente, superando ampliamente los objetivos marcados en el PE, Eje 2 (Anexo 37. UVaDOC. Ranking Web). La **Bibliografía solicitada** supera objetivos, indicadores y biblioteca comparada, exceptuando en 2016, (Gráf. 6b6) por la petición de bibliografía descatalogada entre las causas principales, de ahí que la Satisfacción con la adquisición bibliográfica-PDI (Gráf. 6a3) tenga un descenso inapreciable. La presencia de nuestros registros bibliográficos en catálogos como el C17, Hispana, Europeana, Recolecta, BUCLE, REBIUN y la rapidez en la gestión y envío, como compromiso adquirido en la Carta de Servicios, hacen que sea un servicio muy demandado. El porcentaje de cumplimiento del compromiso se consigue claramente y nos situamos por encima de la media de las universidades comparadas. Hay confianza, por tanto, en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2017, incluso por encima del estándar anual mostrado en el (Gráf. 6b6). **Préstamo interbibliotecario como biblioteca solicitante.** La tendencia decrece y se valora en positivo: nuestras colecciones se han ido incrementando en los últimos años, pues a pesar de la crisis y los recortes en el presupuesto de la propia UVa, paradójicamente el presupuesto de la biblioteca se ha incrementado, lo que ha permitido adquirir nuevos recursos que tratan de satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios (Gráf. 6b7). **Préstamo interbibliotecario como biblioteca suministradora.** A pesar de que la tendencia decrece (cada vez más recursos-e, tanto en línea como con licencias, con cláusulas restrictivas) se siguen manteniendo unos estándares altos e incluso superamos los valores de las bibliotecas de Referencia (Gráf. 6b8). **Préstamo Inter-campus.** Supera objetivos, indicadores y biblioteca comparada; los factores del éxito se deben a la fluidez y agilidad en la gestión (Gráf. 6b9). **Tasa de éxito servicio información 24 horas.** Supera objetivos, indicadores y

biblioteca comparada (Gráf.6b10). Los talleres y sesiones de formación (Gráf.6b11) realizados permiten un mejor aprovechamiento y conocimiento de los recursos y servicios ofrecidos, con un incremento notable de los cursos on-line a través del campus virtual, impartidos por la Biblioteca que generan créditos, así como la especial colaboración, en los últimos años con la EsDUVA. Se mejora sustancialmente, las competencias y habilidades informacionales de nuestros usuarios/clientes. Nos situamos por encima de BC2 y la media de REBIUN. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2017, incluso por encima del estándar anual mostrado en el gráfico. Asistentes a sesiones (Gráf. 6b12). Cada vez son más los docentes y estudiantes que solicitan sesiones personalizadas, lo que demuestra el gran interés por conocer y utilizar los recursos disponibles. Nos situamos por encima de BC2. La tendencia es creciente, con una oscilación a la alza llamativa en el 2015. Hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantengan en 2017, incluso por encima del estándar anual mostrado en el Gráf.6b12. Este indicador aporta información sobre fidelización y compromiso de nuestros usuarios.



Criterion 7. Results in People

The results presented in this criterion are directly related to all the processes of the BUVA and with its strategic lines corresponding. All of them are significant of the activity of the BUVA and are aligned with the PE 2014-2018. **Ámbito y relevancia:** se encuentran documentados y comprometidos en el documento Grupos de interés (Anexo 10.2 Grupos de interés. Necesidades y expectativas), alineados en el PE. Eje 3 (Anexo 6. Plan Estratégico 2014-2018) and in the different POs Annuals. Se constata un incremento en los niveles de satisfacción, tanto en objetivos como en indicadores, recogidos en el CMI (Personas), relacionados con las necesidades y expectativas de los Grupos de interés, que figuran en el Anexo 10.2 Grupos de interés. Necesidades y expectativas. Para ayudar a la interpretación de los gráficos, que se desprenden de la Encuesta de Clima Laboral, se incluye en cada uno la tendencia, el estándar y las comparaciones. Los enfoques relacionados y la línea estratégica que los integra se identifican en la tabla de relaciones causa efecto.

El nombre de cada gráfico incluye las siglas del subcriterio y el número del mismo dentro del subcriterio para facilitar las referencias cruzadas y las relaciones causa-efecto en los apartados de la Memoria.

Los resultados de esta perspectiva del “Criterio Personas” se encuentran disponibles en la Encuesta de Clima Laboral (**Anexo 21. Informe Encuesta 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. **Figura 7.1 Gráficos Resultados en las Personas.**

Integridad: Los datos reflejados se han obtenido de la Encuesta de Clima Laboral. Son Datos fiables, precisos y oportunos. El cuestionario ha sido validado por el Grupo “Bibliotecas por la “Excelencia”. La aplicación del *alfa de cronbach* para cada uno de los ítems nos ha dado valores altamente significativos, lo que nos permite asegurar la consistencia interna de los ítems utilizados en las encuestas según los datos aportados por dicho grupo de Excelencia. 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 seis apartados, según el modelo EFQM: Liderazgo (Dirección de la Biblioteca),

GRÁFICOS	AGENTES Facilitadores	L. Estratég.
7a1 Valoración global del liderazgo	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1d1, 1d2,1e1	3
7a2 Satisfacción con el plan de formación	1d1, 1d2,3b1,4c1, 4e1, 5e1	3
7a3 Satisfacción apoyo mejora de procesos	1d1, 1d2,5a1, 5a2	1, 3 y 4
7a4 Tasa de consultas a la Intranet	1d1, 3d1, 5c1	3 y 4
7a5 Satisfacción global de la plantilla	1a2,1b1, 1b2, 1d1, 1d2, 2a1,2b1, 3a1,	3
7a6 Satisfacción de la plantilla con la comunicación	1a1,1a2,1d1,1d2, 2a1,2d1,3d1,3c1,5c1	3
7a7 Satisfacción con la motivación	1a2, 1c1, 1d1, 1d2, 2a1,3b1,3c1	3
7a8 Satisfacción con posibilidades de promoción	1a2, 1d1, 1d2, 2a1,3a1, 3b1, 3e1	3
7b1 Tasa de felicitaciones	1a2, 1d1, 1d2, 2a1,3e1	3
7b2 Tasa de acciones mejora propuesta por personal	1a2, 1d1, 1d2, 2a1,3c1, 5a2,5e2	3 y 4
7b3 Tasa de personal participante en equipos	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3c1,5e2	3
7b4 Tendencia en el porcentaje de satisfacción	1a2, 1d1, 1d2, 2a1,3a1, 3b1,3c1	3 y 4
7b5 Tasa de Autorías: Manuales, Procedimientos...	1a2, 1d1, 1d2, 2a1,3c1,5a2	3
7b6 Tasa personal Asistentes a la formación	1d1, 1d2, 2a1,3b1	1, 2 y 3

Figura 7.1 Gráficos Resultados en las Personas

Ratios de usuarios por personal BUVa								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Alumnos	24.823	25.608	25.918	25.591	26.719	25.237	24.010	22.110
Ratio/ alumno	193, 929	200,062	202,484	199,929	208,742	197,164	186,124	171,395
PDI	2.618	2.558	2.559	2.162	2.162	2.221	2.307	2.309
Total usuarios	27.441	28.166	28.476	28.881	28.881	27.458	26.317	24.419
Ratio/usuario	214,382	229,046	222,468	225,632	225,632	214,515	223,419	204,442

Figura 7.3 Ratio Usuario por personal BUVa

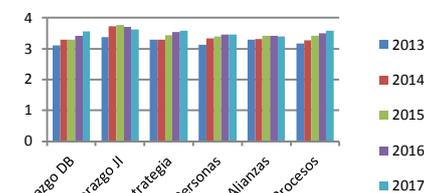
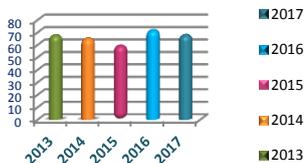


Figura 7.2. Resultados globales por criterios

Liderazgo (Jefe inmediato), Estrategia,

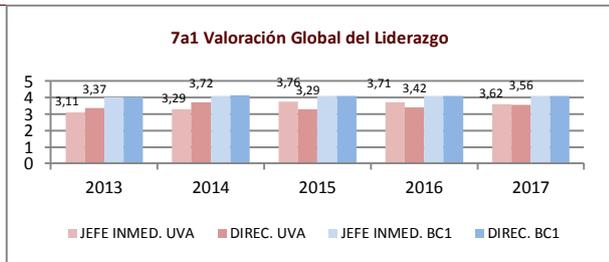
Personas, Alianzas y Recursos y, por último, Procesos (Ver apartados. **Anexo 21. Informe Encuesta Clima Laboral**). **Figura 7.2** (Resultados globales por Criterios. Tendencia). Consta también de otras 5 preguntas textuales de respuesta libre. La tasa de participación en la encuesta (**Figura 7.2 bis**) supera con creces la mínima representativa para un intervalo de confianza del 99%. **Segmentación:** La información proporcionada por la Encuesta se obtiene analizando todas las respuestas del personal de bibliotecas del sistema, dividido por categorías profesionales: bibliotecarios, administrativos y laborales, así como por años de antigüedad en el puesto de trabajo. **Cómo se realiza la encuesta.** Las

Fig. 7.2.Bis Tendencia participación

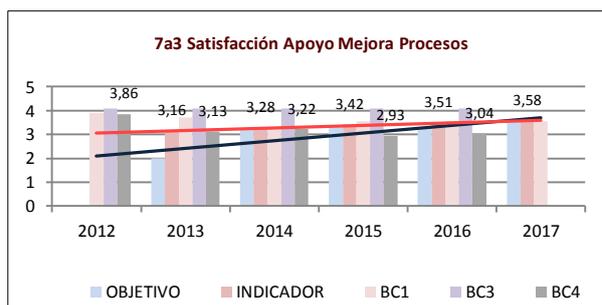
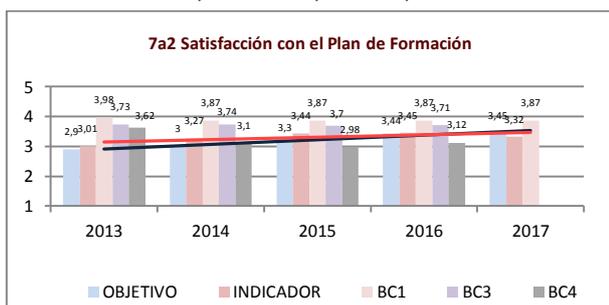


respuestas de la encuesta tienen una valoración del 1 al 5. Se emplea la escala de Likert para analizar los datos. Las medias de satisfacción se representan con una valoración que va desde el 1 ‘totalmente en desacuerdo’, pasando por el 3 y 4 ‘satisfacción media’, hasta el 5 ‘totalmente de acuerdo’ con 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 al ser una encuesta anónima. El análisis de los datos y el informe posterior es llevado a cabo por el GT 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 cinco últimas encuestas de Clima Laboral (•2017, •2016, •2015, •2014, •2013). Los resultados mostrados de los cinco últimos años, desde el comienzo de la encuesta, reflejan una tendencia positiva y sostenible en la mayoría de los casos. Consecuencia de los POs anuales y mejoras introducidas. Se han seleccionado datos para evaluar la relevancia e interrelación entre indicadores de percepción y rendimiento de las personas respecto a las estrategias y planes desarrollados por la BUVa. **Figura 7.2** (Resultados globales por Criterios. Tendencia). En los gráficos se muestra un resumen de los indicadores de rendimiento en relación con las Personas, habiéndose identificado Objetivos y Comparaciones externas para indicadores más significativos (Bibliotecas Comparativas). **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 BC1 como referente, certificada con el sello 500+, Biblioteca BC3, la Biblioteca BC4 y REBIUN. A veces, en algunos resultados se utilizan distintas comparativas, cuando están disponibles. Todas estas comparaciones permiten analizar, evaluar y establecer objetivos que conducen a una toma de decisiones más acertada. **Confianza:** Teniendo en cuenta la integridad de la información, las tendencias observadas y la consecución de los objetivos establecidos en el PE, POs y Plan de Comunicación, tenemos la confianza de alcanzar y mantener resultados sobresalientes en la percepción de clientes y en los indicadores de rendimiento analizados a continuación, teniendo en cuenta la relación entre los Agentes y Resultados.

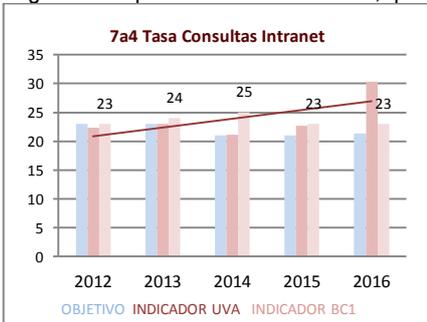
7a) Indicadores de Percepción



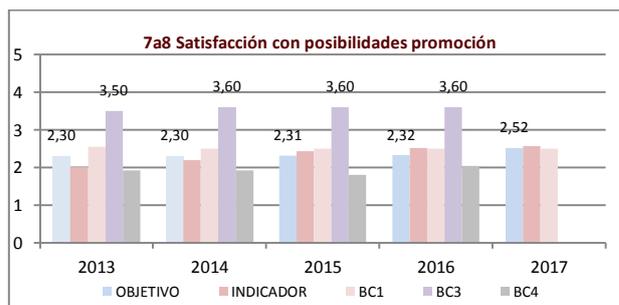
Valoración global del liderazgo (Gráfs 7a1, 7a1Bis). Los resultados muestran la comparación del promedio de los ítems comunes de las encuestas para cada uno de los criterios, comparados un total de 9 ítems con los BC1. La Dirección BUVa tiene una tendencia ascendente (sin llegar a los niveles de las bibliotecas de referencia). El gráfico refleja la valoración otorgada a los líderes (1a, 1e) por el personal en aspectos clave. La tendencia muestra una progresión ascendente respecto al año 2014 de 0,12 en dirección y un 0,48 en Jefe Inmediato, pero con un leve descenso en los años 2016 y 2017 en este último, analizada la causa-efecto se ha debido a las tensiones producidas por la implantación de nuevas funciones (tareas) del personal. La comparativa no llega a tener los niveles de las bibliotecas con las que nos comparamos pero cada año nos acercamos más.



El indicador de satisfacción con el plan de formación (Gráf.7a2) ha mejorado el objetivo marcado en el año 2013, al año 2017 en 0,20, superando el indicador en 0,37, superando a la BC4 hasta la encuesta de 2016 en 0,32, situándose a unas décimas del BC1 (0,45) y el BC3 (0,25). Los resultados del gráfico satisfacción apoyo en mejora de procesos (Gráf.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 3,56 llegando a superar a la Biblioteca BC1, que tiene una puntuación de 3,55. Lo asociamos con la correlación del PE y PO anuales.



La tasa de consultas a la Intranet (Gráf.7a4) evidencia un incremento considerable (7,63%) % y supera ampliamente el objetivo marcado en el número de accesos. El ascenso se debe al incremento del interés e implicación del personal BUVa. Hubo un reajuste de objetivos del 2013 al 2014, ya que una vez implantado el servicio la tendencia fue a estabilizarse. La satisfacción de la plantilla con la comunicación (Gráf. 7a6) muestra una tendencia positiva con un ascenso de 1,61 desde el 2012 hasta el 2017, situándose a tan solo 0,22 de la BC1 (3d, 3d, 3c) y superando a BC4. El ascenso se debe a la efectividad del Plan de Comunicación y Buenas prácticas aplicadas. La satisfacción con la motivación (Gráf. 7a7) se ha incrementado el objetivo y la tendencia es positiva en el indicador; Logrando una mayor implicación del personal BUVa (G.de Mejora) los datos se sitúan cercanos a la BC1 y BC3 y superan a BC4.



En la satisfacción con posibilidades de promoción (Gráf. 7a8) hay un incremento tanto en el objetivo como en el indicador, los datos nos igualan con la BC1 y la BC3 y superan a la BC4. La baja satisfacción en relación con la promoción es intrínseca a todas las administraciones públicas por su rigidez. La UVA ha puesto en marcha un sistema de promoción a través de la funcionarización.

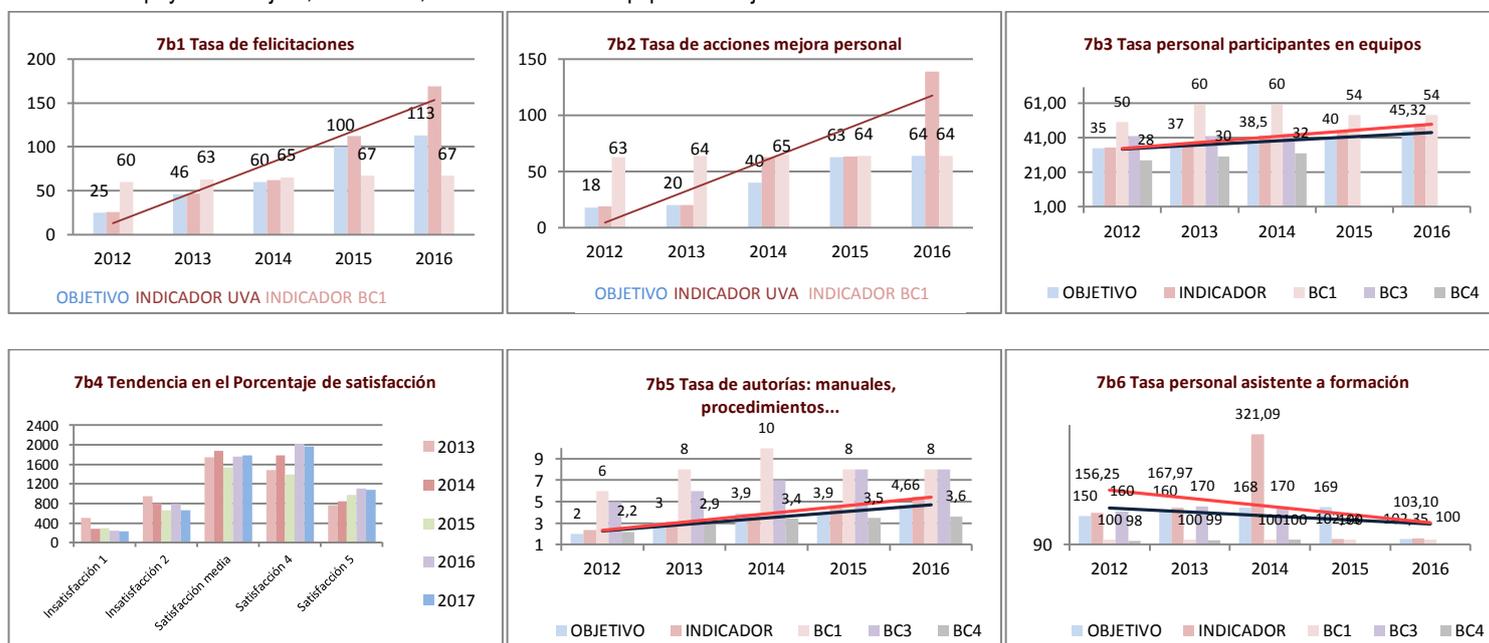
Los efectos se verán en las siguientes encuestas de Clima Laboral. La satisfacción global de la plantilla (Gráf. 7a5) se ha incrementado un 0,26 respecto al año 2013; y el objetivo en un 0,52 respecto al 2014, La tendencia es siempre creciente. El objetivo creciente se consigue en todo el ciclo medido. Se acerca a la BC1 sólo a 0,20, Se ha ido progresivamente reduciendo la diferencia y superando a la BC4.

7b) Indicadores de Rendimiento

Los indicadores de rendimiento se corresponden con los resultados de los Procesos / Servicios que a su vez están vinculados con los resultados de percepción anteriormente analizados. Se disponen de indicadores de rendimiento sobre la gestión de las personas que permiten interrelacionar bien con los de satisfacción (los de rendimiento ayudan a comprender y predecir los de percepción). 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) El porcentaje de objetivos es muy elevado, cumpliendo con el PE y PO. La ratio de personal por total de usuarios reales es relativamente alta en comparación con otras bibliotecas universitarias, de tal forma que a mayor personal mayor cantidad y calidad de servicios. Figura 7.3 (Ratio Usuario por personal BUVa). La tasa de felicitaciones (Gráf. 7b1) ha cumplido ampliamente los objetivos y los indicadores fijados en el año 2013. En el año 2016 el objetivo y el indicador han superado más del 100%. Estamos en un porcentaje muy superior a la BC1. La tasa de acciones de Mejora Propuesta por el Personal (Gráf. 7b2) asciende notablemente este año. Si en el año 2013 subió un 1,56 % en el año 2016 el incremento ascendió a más de un 100% (3b). Superamos ampliamente a la BC1. Este indicador se relaciona con la satisfacción de mejora de procesos, de motivación y políticas de apoyo a la mejora, entre ellas, la constitución de equipos de mejora.

% cumplimiento de objetivos y planes operativos anuales						
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
97%	98%	100%	100%	94,38%	90,43%	94,37%

Figura 7.4 Porcentaje cumplimiento objetivos anuales



Tasa de Personal que participa en Equipos de Trabajo (Gráf. 7b3): el objetivo y el indicador se ha incrementado en el año 2016 más de un 8% respecto al año 2013. Nos hemos acercado a la BC1. En la tasa de personal participante en equipos y de autorías: (Gráf. 7b5) se produce un incremento paulatino tanto en el objetivo como en el indicador, superamos a la BC4. Tasa de personal asistente a formación (Gráf. 7b6): el objetivo se ha incrementado ligeramente, en cambio en el indicador hemos sufrido un descenso significativo. El indicador tiene 2 comportamientos una subida del 2012 al 2014 y un descenso brusco en 2015, remontando en el 2016. Debido a los amplios planes de formación que han existido en años precedentes. Superamos unas décimas a la BC1. La tendencia del porcentaje de satisfacción de las respuestas (Gráf. 7b4) muestra que mayoritariamente la plantilla responde con satisfacción media y alta (valoración mayoritaria: 3, 4 y 5) Se ha producido un descenso en las respuestas de insatisfacción con respecto al año 2013 ("Insatisfacción": la frecuencia mayoritaria son los valores 1 y 2 de la encuesta. "Satisfacción media": frecuencia mayor es 3. "Satisfacción": valores más repetidos son 4 y 5). (Anexo 21. Informe Clima Laboral).

Criterio 8. Resultado en la Sociedad



El Grupo de Responsabilidad Social de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, creado en enero de 2014, ha aumentado considerablemente su actividad dentro de sus grupos de interés prioritario y también fuera del ámbito universitario, alcanzando un importante impacto social. Los resultados más relevantes se presentan en una serie de gráficos Figura 8.1 (Gráfico Resultados Sociedad). **Ámbito y Relevancia:** se encuentran documentados y comprometidos en la Carta de Servicios (Anexo 5. Carta de Servicios) en el CMI de la BUVa (Anexo 7. Cuadro de Mando Integral), alineados en el PE, Eje 5 (Anexo 6. Plan Estratégico) y en los distintos PO anuales (Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa) relacionados con las necesidades y expectativas de los Grupos de interés correspondientes (Anexo 10.2 Grupos de interés. Necesidades y expectativas). Además, todos ellos se reflejan y quedan recogidos en el cuadro de gráficos/ agentes facilitadores y Líneas estratégicas. **Integridad:** La información es proporcionada

por los propios usuarios a través de los grupos focales y el análisis del buzón de quejas y sugerencias, junto con el Sistema de Gestión de la BUVa. Los datos

proporcionados son fiables, precisos y oportunos. Se dispone de ellos en tiempo y forma para que se garanticen los procesos de revisión y mejora.

Segmentación: la segmentación de los datos es sistemática en los informes. Se establece teniendo en cuenta, principalmente, a nuestros grupos de interés y sus respectivas sedes (bibliotecas del sistema), los servicios y las diferentes actividades realizadas.

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. Consecuencia de los POs anuales y mejoras introducidas.

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. Destacamos el incremento de la actividad de la Biblioteca a favor de la diversidad funcional, con la adquisición de ordenadores especiales, las reservas de puestos en todas las bibliotecas o la participación en las actividades de los Campus Inclusivos ([Secretariado de Asuntos Sociales UVa](#))

Comparaciones: Los datos obtenidos se comparan con la información disponible en la Biblioteca Comparativa BC1 como referente, certificada con el sello 500 y REBIUN. A veces, en algunos resultados se utilizan distintas comparativas, cuando están disponibles. Todas estas comparaciones permiten analizar, evaluar y establecer objetivos que conducen a una toma de decisiones más acertada.

Confianza: Teniendo en cuenta la integridad de la información, las tendencias observadas y la consecución de los objetivos establecidos en el PE, POs y Plan de Comunicación, tenemos la confianza de alcanzar y mantener resultados sobresalientes en la percepción de clientes y en los indicadores de rendimiento analizados a continuación, teniendo en cuenta la relación entre los Agentes y Resultados.

8a) Indicadores de Percepción

El impacto social que tienen tres productos clave de la BUVa: ALMENA, UVaDOC y la página Web, es muy alto y está en continuo crecimiento cumpliendo con lo establecido en el PE y PO anuales (Ejes 1, 2 y 5) ([Gráfs 8a1, 8a2, 8b6](#)). En la misma línea se presenta el gráfico de Tasa de Cobertura en Prensa ([Gráf. 8a5](#)), que pone de manifiesto el impacto externo de las actividades desarrolladas por la Biblioteca. (1c, 2a, 3d, 4a, 5c). Se hace un seguimiento sistemático de las noticias de la [BUVa en los distintos medios de comunicación](#). Cumpliendo con los objetivos marcados, teniendo en cuenta que estamos hablando de una Institución Pública.

El **blog BibliotecAbierta**, medio de difusión activo en el que se ofrecen noticias de ámbito cultural y social relacionadas con la propia UVa, presenta una constante actividad por parte de cada biblioteca. Este año se ha creado un logo para identificar al grupo de Responsabilidad Social y sus actividades.

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 de redes sociales ([Gráf. 8a4. Índice KLOUT](#)). El perfil en Twitter de la Biblioteca Reina Sofía aparece por quinto año consecutivo en la lista Los140InfoDoc. Producto del Plan de comunicación y cumplimiento del PE y POs. **Colaboración internacional.** Organizado por el Vicerrectorado de R. Institucionales, dentro de Erasmus Staff Mobility, desde 2011, tenemos documentadas las estancias del personal de la BUVa en diversos países. Los bibliotecarios realizan un informe final, a la vuelta de la formación (Intranet. Formación) ([Figura 8a1](#)). **Alumnos en prácticas.** La BUVa colabora con la Facultad de Filosofía y Letras atendiendo a los alumnos que realizan prácticas durante un cuatrimestre. En el año 2017 han estado en la Biblioteca Histórica y en la Biblioteca de Filosofía y Letras. Se realizan bajo la tutela del personal de la BUVa. Esto les ayuda a estar mejor preparados y a aportar un beneficio a nuestra sociedad. La satisfacción es muy alta ([Figura 8a2](#)) y sostenida en toda la tendencia. El objetivo es mantener los valores conseguidos.

LA BUVa MOTOR CULTURAL Y SOCIAL

Las Bibliotecas para la sociedad Uno de los objetivos prioritarios de la BUVa es potenciar su presencia en la sociedad, como así lo recoge en su eje 5 del PE. Este proyecto cumple un doble objetivo: 1. Animación a la lectura y a un ocio constructivo, y 2. Apertura a la Sociedad. Memoria G. R. Social.

GRÁFICOS	AGENTES Facilitadores	L.Estratég.
8a1 Tasa consultas externas a Almena por países	1c1, 2a1,2c2, ,5b1, 5c1, 5d1	1, 2 y 5
8a2 Tasa consultas a pág. Web por países	1c1, 2a1,2c2, 5b1, 5c1, 5d1	1, 2 y 5
8a3 Tasa presencia en Redes Sociales	1a1,1c1, 2a1, 2c2,3d1,5b1 ,5c1	5
8a4 Índice KLOUT	1c1, 2a1,2c2, 3d1,5b1,5c1	5
8a5 Tasa de cobertura en prensa	1c1, 2a1, 2c2,3d1, 5c1	5
8b1 Tasa de incremento actividades responsabilidad social	1a2,1c1, 2a1, 2c2,3c1,3e1,4c2,5b1	5
8b2 Tasa de Presencia en Consorcios	1a2,1c1, 2a1,2c2, 3c1,4a1,	5
8b3 Tasa de Bibliotecas con contenedores para reciclar	1a2,1c1,2c2,4c2,5b1	5
8b4 Tasa Incremento Visitas Fondo Antiguo	1a2,1c1, 2a1,2c2, 4c1, 5b1,	1, 2 y 5
8b5 Tasa de espacios/ordenad. adaptados discapacitados	1a2,1c1, 2a1, 2c2,4c2,5b1,5d1	5
8b6 Incremento anual ítems en repositorio	1a2,2c2,3c1,4e1, 5b1	1, 2 y 5
8b7 Gasto en economía local	1a2,2c2, 4c2	

Figura 8.1 Gráfico Resultados en la Sociedad

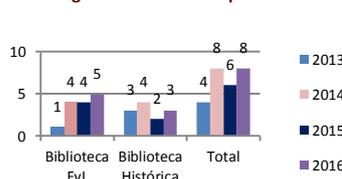
Años	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº estancias	1	4	2	5	5	4	5

Fig. 8a1 Colaboración Internacional

Fig. 8b2. F. Antiguo en UVaDOC

Año	Incremento	Total
2011	333	333
2012	31	364
2013	43	407
2014	61	468
2015	240	708
2016	235	943

Fig. 8a2 Alumnos en prácticas



Nivel de Satisfacción 0-5



Actividades culturales y sociales La BUVa se abre a la sociedad con: Exposiciones bibliográficas, Visitas guiadas a la Biblioteca Histórica, Jornadas de recepción de estudiantes, etc... (Figura 8a4) (Anexo 38. Encuesta satisfacción Club de lectura). **Clubs de lectura:** objetivo: fomentar la lectura en nuestra comunidad universitaria. La BUVa inicia este lugar de encuentro para todos los que deseen compartir su experiencia. Se plantea como un club de lectura presencial de acceso abierto. Cualquier persona podrá comentar sobre la lectura del mes. Desarrollado en la Biblioteca Reina Sofía y en la del Campus de Segovia (Figura 8a5). La Satisfacción es muy alta (Figura 8a6). **Compromiso social: La Biblioteca solidaria**

Servicios y Espacios para personas con diversidad funcional. Todas las bibliotecas están adaptadas para la atención a personas con diversidad funcional. El espectacular incremento en 2016 (Gráf. 8b5) es por la adaptación de espacios e inversiones en programas de ordenadores. (Figura 8a7) Servicios personalizados para personas con diversidad funcional que les faciliten el acceso a la información: Servicios de sala; Servicios de préstamo; Servicio de información bibliográfica especializada; Cursos de formación, Préstamos Intercampus. **Campus inclusivos** Diez universidades participan en los 'Campus inclusivos' de Fundación ONCE, Fundación Repsol y Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, una de las participantes es la Universidad de Valladolid y la BUVa participa a través del Grupo de Responsabilidad Social (GRS). Esta iniciativa arranca en el año 2016 y la hemos repetido en el 2017. Memoria del GRS. **Campañas solidarias:** Voluntariado y cooperación al desarrollo, Atención a los refugiados, colaboración con voluntariado UVA, Exposición refugiados en colaboración con ACNUR, Iniciativa OLS (Apoyo Lingüístico en Línea) para refugiados. Memoria G.R.Social. **Ecosostenibilidad:** Terracycle, Tapones para una nueva vida, Día Internacional del Reciclaje, Cyclobiblio. Memoria G.R.S.

Fig. 8a4 Visitas guiadas a la Biblioteca Histórica

Años	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Visitas			186	183	200	200
Visitantes	2.750	1.856	1.599	1.940	1.824	1.824

Fig. 8a7 Nº Puestos Diversidad funcional

Años	Nº Puestos
2012	2
2013	2
2014	4
2015	4
2016	33
2017	33

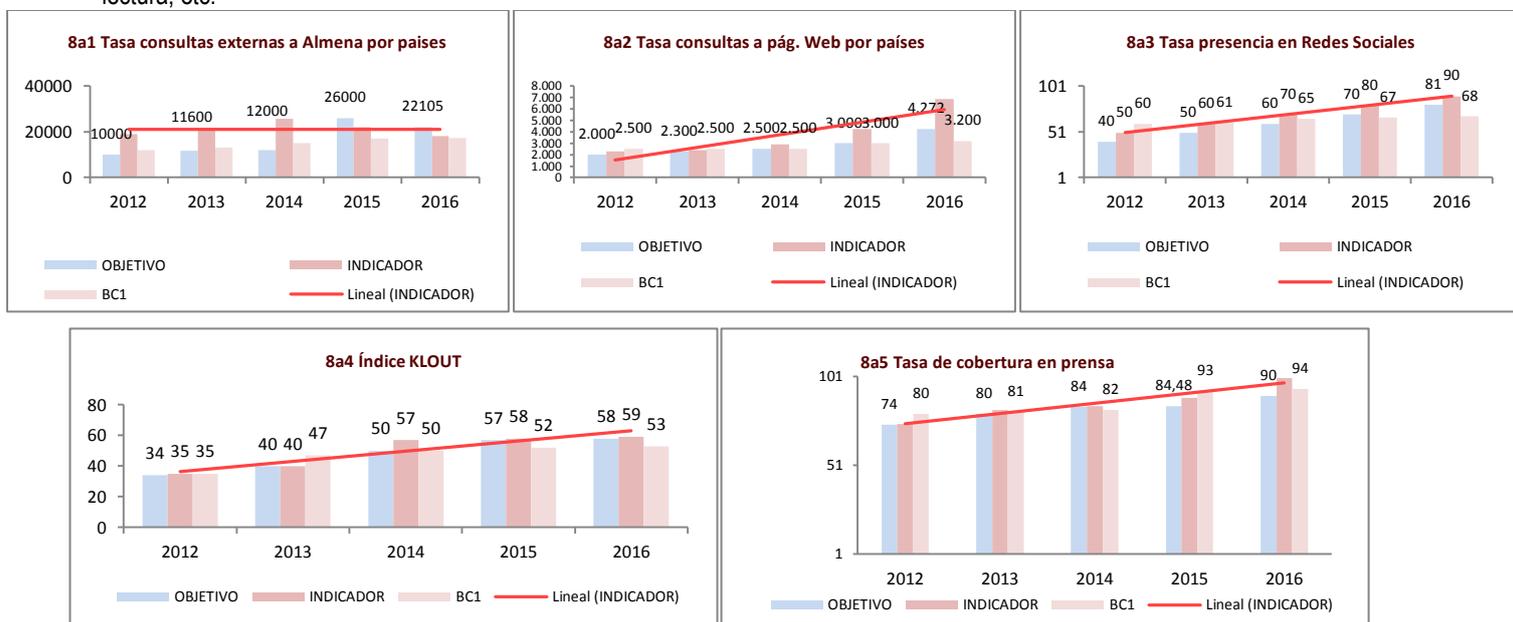
El espectacular incremento en 2016 (Gráf. 8b5) es por la adaptación de espacios e inversiones en programas de ordenadores. (Figura 8a7) Servicios personalizados para personas con diversidad funcional que les faciliten el acceso a la información: Servicios de sala; Servicios de préstamo; Servicio de información bibliográfica especializada; Cursos de formación, Préstamos Intercampus. **Campus inclusivos** Diez universidades participan en los 'Campus inclusivos' de Fundación ONCE, Fundación Repsol y Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, una de las participantes es la Universidad de Valladolid y la BUVa participa a través del Grupo de Responsabilidad Social (GRS). Esta iniciativa arranca en el año 2016 y la hemos repetido en el 2017. Memoria del GRS. **Campañas solidarias:** Voluntariado y cooperación al desarrollo, Atención a los refugiados, colaboración con voluntariado UVA, Exposición refugiados en colaboración con ACNUR, Iniciativa OLS (Apoyo Lingüístico en Línea) para refugiados. Memoria G.R.Social. **Ecosostenibilidad:** Terracycle, Tapones para una nueva vida, Día Internacional del Reciclaje, Cyclobiblio. Memoria G.R.S.

Fig. 8a5 Clubs de lectura

Años	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Club Lec.	2	2	2	2	2
Nº personas	29	29	29	29	29



Hemos aumentado las actividades y la colaboración con ONGs y el Área de Cooperación de la Uva (exposición ACNUR, voluntarios para participar en el programa OLS –apoyo lingüístico online a refugiados-). En general, el número de actividades de extensión cultural ha superado el objetivo marcado (Gráf. 8b1) (1c, 2a, 3e): exposiciones, puntos de interés, actividades en el Día del Libro, clubes de lectura, etc.



8b) Indicadores de Rendimiento

Los indicadores de rendimiento se corresponden con los resultados de los Procesos / Servicios que a su vez están vinculados con los resultados de percepción anteriormente analizados.

En el gráfico **Incremento actividades responsabilidad Social (Gráf. 8b1)** se incluyen todas las actividades de responsabilidad social. La tendencia ha sido espectacular y supera a la biblioteca de referencia BC1. A partir de un gran número de actividades en el 2014 (264), en el 2015 el incremento fue pequeño en comparación con el año anterior. Se incluyeron factores correctores y nuevos enfoques, producto de ello fue el gran despegue en el 2016 (Anexo 29: Informes anuales de los Grupos de Mejora. RS) (Anexo 39. Acciones Responsabilidad Social realizadas conforme PE). 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.

Ecosostenibilidad: reciclaje de materiales (Gráf.8b3) Hay un crecimiento exponencial (pilas, papel, útiles de escritura, tóner,

taponos, botellas de plástico y tetrabrik), campaña en el Día Internacional del Reciclaje, sustitución de lámparas en la biblioteca de Comercio. **Consumo energético** de la BUVa. La tendencia es similar al resto de edificios UVa y al global, tanto para el consumo como para el coste energético. Hemos reducido el consumo respecto al año anterior, situándonos en una cifra similar al 2014, las causas principales que motivan este comportamiento son la mejora de la gestión energética (implantación de medidas de mejora, optimización de horarios de funcionamiento de las instalaciones, incluyendo paradas de las mismas en periodos de cierre, mejora de las programaciones, etc.) y las condiciones meteorológicas del año 2016. En cuanto al coste, la reducción es mayor a la reducción de consumo, se han conseguido mejoras de contratación y tarifas energéticas, unidas a la bajada del precio de algún combustible empleado, han permitido alcanzar estos ahorros económicos. (**Anexo 40. Consumo energético de la BUVa**)

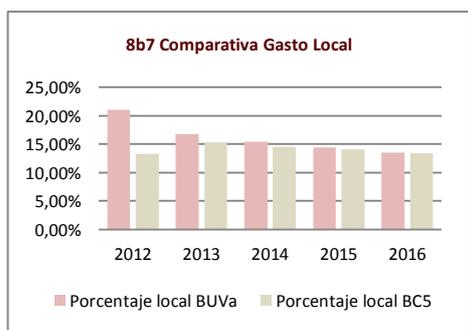
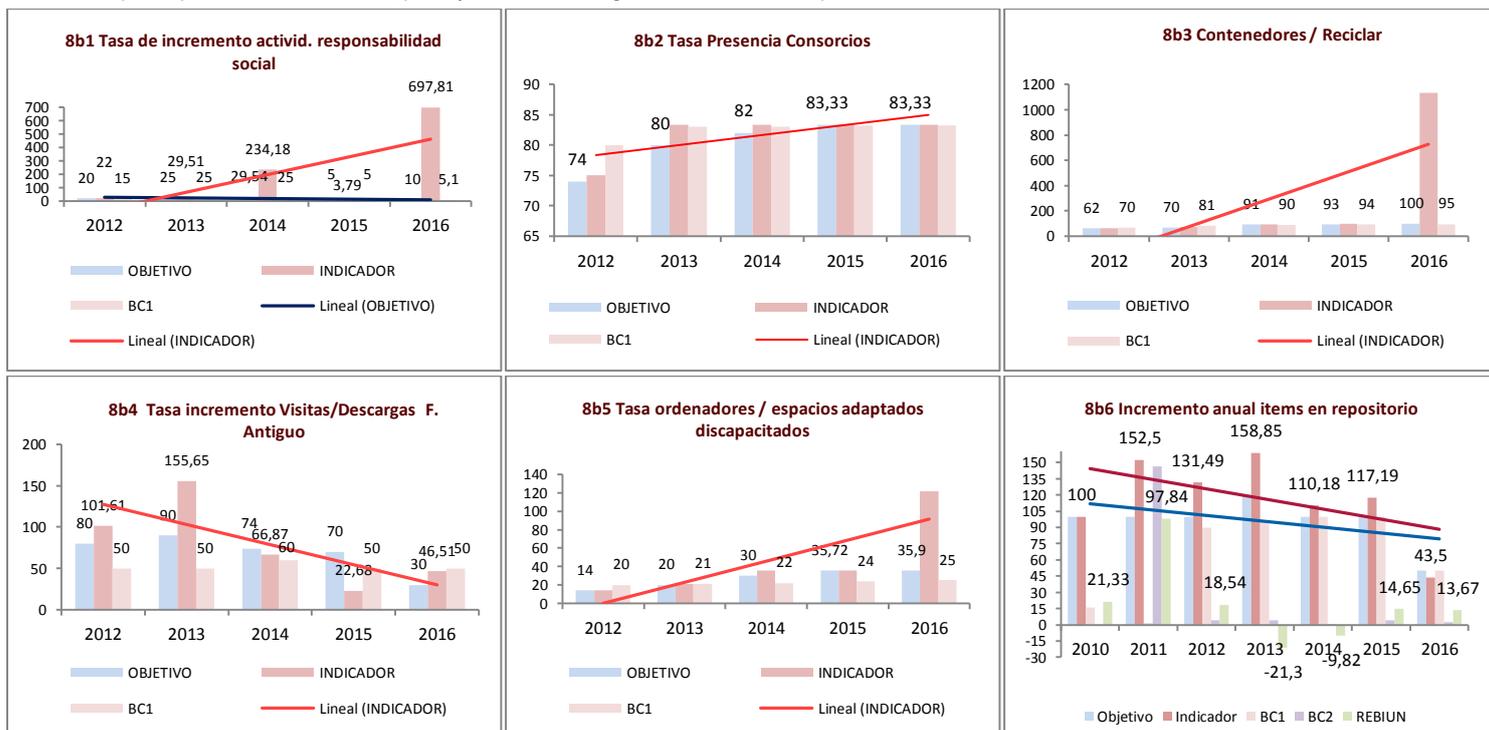
Seguridad e higiene laboral: difusión en la web de RS de las medidas UVa (plan de prevención, Campaña Acoso, campaña Iguales).

Difusión de patrimonio bibliográfico: nuevas digitalizaciones e incorporación de estos fondos a UVaDOC, cesión de obras para exposiciones externas (**Eje 5: Alianzas, cooperación y sociedad. Objetivo 5.2**).

Voluntariado y cooperación al desarrollo: Participación en el programa de apoyo lingüístico a los refugiados, colaboración con el Área de Cooperación de la UVa (en cesión de espacios, en difusión de actividades, en exposiciones conjuntas), charla-debate con la ONG PROCOMAR.

Diversidad funcional: Adquisición de ordenadores con características especiales, adaptación de puestos, señalización y reserva de los mismos en todas las bibliotecas, participación en los Campus Inclusivos. **Bibliocultura:** colaboración en el campus de La Yutera con la Jornada del Libro Solidario, la celebración del día del libro en distintas bibliotecas, realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios, talleres para alumnos de la Universidad Permanente Millán Santos, actividades en el Centenario de Miguel de Cervantes, exposiciones diversas, participación en las Jornadas BUCLE con 2 experiencias (Cyclobiblio y Agenda Cultural RS), puntos de interés temáticos en algunas bibliotecas, continuación de los dos clubes de lectura (en la Biblioteca de Campus de Segovia "El sueño creador" y en la Biblioteca Reina Sofía "Con Mucho Gusto"), vídeo del personal de la Yutera con la campaña "Mannequin Challenge", cesión de la Biblioteca Histórica para el rodaje de algunas escenas de la serie "Reinas".

Participación en actividades externas: además de las Jornadas BUCLE, cuatro bibliotecarios han participado en visitas al extranjero (evento internacional Cyclobiblio, Erasmus+ y Erasmus Mundus Inspire), participación de una bibliotecaria en el evento Pint of Science. Existen **convenios/consorcios** (**Gráf. 8b2**) con otras instituciones para la utilización de los servicios. La BUVa intenta mantener el % de participación en Consorcios, pues ya estamos integrados en los más importantes a nivel nacional e Internacional



De acuerdo con el objetivo 5.2.2 del Plan estratégico: promover actividades orientadas a la difusión de la sociedad del Conocimiento, se fomenta la utilización del repositorio dentro del movimiento Open Access (**Gráf. 8b6**) A pesar de que la tendencia es a la baja, es muy superior a la media de REBIUN. En los años 2014 y 2016 ha tenido un decrecimiento de un 21,3% y 9,82% respectivamente. Estamos valorando la tasa de incremento, de tal manera que cuando arranca un proyecto, la tasa inicial es muy elevada y a partir de este valor la tasa se va manteniendo. En los años posteriores si sigue aumentando el valor es por la inclusión de mejoras (creación nuevas áreas)

Aportaciones a la sociedad. Aportación al Catálogo ALMENA y al Catálogo REBIUN. La BUVa ocupa una posición muy relevante cada año, en el año 2016 sólo hay dos universidades por encima. Se adjuntan las cifras de registros en el Catálogo ALMENA (**Figura 8b1**)

8b1). Aportación al Servicio de Préstamo Todo el fondo bibliográfico que se incluye en ALMENA es susceptible de ser prestado. (**Figura 8b1**)

Fondo antiguo El fondo antiguo está en abierto desde 2009, cada año se amplía la accesibilidad del patrimonio bibliográfico de la UVa. Se ha empezado por la digitalización de los libros manuscritos. La evolución de documentos incluidos en UVaDOC es constante, cumpliendo ampliamente con los objetivos anuales, y se traduce en una evolución espectacular en las consultas (**Gráf. n.1 Evolución visitas al fondo histórico en UVaDOC**). (Fuente: SOLR, aplicación estadística de DSpace). La **tasa de incremento de visitas y descargas al fondo antiguo (Gráf.8b4)** desciende del 2013 al 2014 por el cambio en la herramienta utilizada para la medición de las estadísticas (de DSpace a Google analytics), el descenso de la tasa en el 2015, a pesar del aumento de visitas es por el descenso en las descargas computadas.

Producción Científica en abierto Desde 2009, la BUVa difunde en acceso abierto los resultados de la investigación generados en la UVa: primero las Tesis Doctorales, posteriormente los Trabajos Fin de Grado y Máster y finalmente, en el 2013, la Producción Científica. Todo ello ha supuesto un avance en el posicionamiento a nivel nacional, europeo y mundial de UVaDOC en el Ranking Web de Repositorios del Mundo (elaborado por el CSIC) (**Ver 6b Rendimiento. pg.24**) (**Anexo 37. Ranking Web. Posicionamiento en el Ranking Web de Repositorios. Comparativa a nivel Institucional, Europeo, Mundial y Nacional**)

Aportación económica local. La BUVa apoya la economía local (comprando en librerías y otros proveedores de nuestras ciudades). Comparándonos con la biblioteca BC5, (por semejanza y disponibilidad) las inversiones que hace la BUVa son muy altas). (**Gráf. 8b7**) Como se ve, la tendencia, igual que la biblioteca de referencia a la que nos comparamos, es decreciente, la razón es porque la adquisición de recursos impresos es cada vez menor y los proveedores de información electrónica no son locales. Otra aportación local es la restauración en la Biblioteca Histórica (**Figura 8b2**). Ha habido un incremento exponencial debido a las inversiones realizadas. El número de libros restaurados es variable cada año, porque depende de la intervención que necesiten para su conservación. Si las actuaciones son menores, se restauran mayor número de libros, el presupuesto no ha variado. Los volúmenes que se están revisando actualmente son los de la sala de la Librería del Colegio que no están muy deteriorados, por esta razón la cifra asciende considerablemente en 2016 y posiblemente en 2017.

Gráf. 1. Evolución Visitas Fondo Histórico UVaDOC

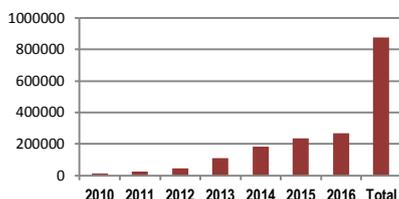


Fig. 8b2 Nº Restauraciones B. Histórica

Años	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Restaur.	94	58	130	93	609

Figura 8b1 Registros BUVa en ALMENA aportados a REBIUN. Comparativa con las Universidades Andaluzas

Año	Univ.1	Univ. 2	Univ.3	Univ.4	Univ.5	Univ.6	Univ.7	Univ. 8	Univ. 9	BUVa
2011	315.870	561.360	529.681	915.321	397.097	310.311	729.128	1.249.671	219.386	990.716
2012	273.537	794.664	521.587	1.242.531	327.761	228.150	804.218	1.888.552	165.704	1.022.027
2013	337.848	627.589	636.957	1.141.426	511.784	363.750	823.271	1.359.748	288.843	1.044.694
2014	413.101	673.428	702.466	1.221.469	541.789	394.632	868.035	1.426.818	305.007	1.062.890
2015	577.835	474.843	741.364	1.339.033	408.637	429.316	908.929	1.574.888	337.615	1.083.855

Criterio 9. Resultados Clave

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid pone a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad su gestión de calidad y resultados clave en la web de la BUVa, en el epígrafe Gestión de Calidad. Y en el ámbito interno, para su propio personal, en la Intranet de la BUVa, en el apartado Excelencia BUVa. **Figura 9.1 (Gráficos Resultados Clave)**.

Ámbito y Relevancia: Los resultados clave que aquí se exponen se derivan de los ejes estratégicos del PE2014-2018, desarrollado en los correspondientes POs anuales (**Anexo 17. Planes Operativos de la BUVa**) de acuerdo con la Carta de Servicios y el CMI, Cada indicador del CMI está asociado las acciones del PE. (Intranet de la BUVa. CMI) y obedecen a las necesidades y expectativas de los Grupos de interés, que figuran en el **Anexo 10.2 Grupos de interés. Necesidades y expectativas**.

Integridad: Los resultados de la actividad y el rendimiento que se muestran, cuyo alcance es clave para la BUVa, dan muestra del éxito y cumplimiento de la estrategia implantada y ponen en valor la gestión realizada. La rigurosidad y fiabilidad de los datos extraídos de fuentes pertinentes. La información es proporcionada por los propios usuarios a través de las encuestas, los grupos focales y el análisis del buzón de quejas y sugerencias, junto con el Sistema de Gestión de la BUVa. Los datos proporcionados son fiables, precisos y oportunos. Se dispone de ellos en tiempo y forma para que se garanticen los procesos de revisión y mejora.

La **Segmentación** de los datos es sistemática, se realiza por: tipos de servicios y usuarios/clientes bajo distintos aspectos, tal y como se refleja en los gráficos presentados y su valoración. Se establece teniendo en cuenta, principalmente, a nuestros grupos de interés y sus respectivas sedes (bibliotecas del sistema). Así como los servicios y la tipología de clientes.

Tendencia: Los resultados comprenden el periodo de los últimos 5 o 6 años que manifiestamente evidencian una tendencia positiva y sostenida, consecuencia de los POs anuales y mejoras introducidas. **Objetivos:** En el Plan Estratégico 2014-2018 se establecen los objetivos de los indicadores, basados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como los resultados de los procesos y el estudio de las bibliotecas referentes. Además, el análisis y valoración de los resultados confirman el cumplimiento de los objetivos establecidos en los diversos POs de la BUVa.

Comparaciones: Los datos obtenidos se comparan con la información disponible en la Biblioteca Comparativa BC1 como referente, certificada con el sello 500+, Biblioteca BC2 y REBIUN. A veces, en algunos resultados se utilizan distintas comparativas, cuando están disponibles. Todas estas comparaciones permiten analizar, evaluar y establecer objetivos que conducen a una toma de decisiones más acertada.

Confianza: Los resultados de actividad y rendimiento operativo de la BUVa, a partir de los indicadores clave, reflejan claramente

tanto el éxito y cumplimiento de la estrategia implantada como la mejora continua y sostenida. Teniendo en cuenta la integridad de la información, las tendencias observadas y la consecución de los objetivos establecidos en el PE, POs y Plan de Comunicación, tenemos la confianza de alcanzar y mantener resultados sobresalientes en la percepción de clientes y en los indicadores de rendimiento analizados a continuación, teniendo en cuenta la relación entre los Agentes y Resultados.

9a) Resultados Estratégicos Clave

Los resultados estratégicos clave de la BUVa están vinculados al CMI y al Plan Estratégico 2014-2018.

Usuarios. La tasa de usuarios reales (Gráf. 9a2). El objetivo establecido por la BUVa se ha incrementado en los últimos años y los datos de esta tasa ha experimentado un ascenso notable de un 33,52%, superando ampliamente a la Biblioteca de referencia

(BC1) La tasa de carnets activos ha aumentado de forma espectacular porque tanto alumno como profesor necesitan cada vez más el uso de recursos de información (EEES, EEI)

Servicios. La tasa de préstamo de usuarios potenciales (Gráf. 6b2) ha variado en tres años (2012-2016) de un 8,50% a 7,67% por la mayor oferta de recursos electrónicos ofrecidos por la BUVa, y a pesar del repunte experimentado en el año 2015 (9,72%). En cuanto a la disponibilidad del fondo antiguo digitalizado (Gráf. 9a6), este ha experimentado un incremento notable de un 11,59%, por encima de la Biblioteca de referencia (BC1).

El gráfico 9a6 hace referencia al número de items digitalizados. Del

año 2015 al 2016 desciende en cuanto al número de items. En 2016 se digitalizaron menos libros que en 2015 pero más imágenes. Si computamos el número de imágenes digitalizadas el dato asciende. (2015 se digitalizaron 69.604 imágenes y en 2016: 77.072) (Anexo 19: Memorias Anuales de cada Biblioteca. B. Histórica Santa Cruz)

Es de destacar el elevadísimo incremento de la presencia de la BUVa en las redes sociales con un ascenso de un 40% (Gráf. 8a3) muy por encima de la Biblioteca de referencia (BC1). En el servicio de información en 24h (Gráf. 6b10) se aprecia un incremento de 2,85%. Remarcable la superación del objetivo establecido así como la comparación con la Biblioteca de referencia (BC1).

Recursos. El presupuesto destinado a recursos de información (Gráf. 9a7) ha experimentado un importante incremento en los últimos años (2010-2016) siendo éste de un 2,18% y respecto a la Biblioteca de referencia (BC1), en el año 2016, el aumento ha sido destacable (2,58%). En cuanto a la tasa de recursos de información por usuario el ascenso ha sido sobresaliente (7,39%) y muy superior a la media REBIUN (Gráf. 9a1). En cuanto a las tasas de monografías en papel por usuario (Gráf. 9a3) los datos experimentan un importante aumento de un 4,52% siendo, por tanto, muy superior a la media REBIUN, y en las tasas e- monografías por usuario (Gráf. 9a5) el crecimiento ha sido de un 0,85%. Por otro lado, en lo que se refiere a la tasa de suscripción a revistas-e (Gráf. 9a4) el crecimiento ha sido de un 4,40%. El grado de consecución de objetivos está en continuo crecimiento. Hemos pasado (del año 2010 al 2016) del objetivo 7 al 10,28 y del indicador de 6,96 a 11,36. Hemos superado a la biblioteca BC2 (años 2012 y 2013) y nos acercamos a la media de REBIUN.

Presupuesto. El presupuesto del que ha dispuesto la BUVa a partir del 2014 hasta el año en curso ha experimentado un aumento muy importante que aún es más destacable teniendo en cuenta los datos del presupuesto de los años 2010-2012, reflejo de la crisis económica del país. Figura 9.2 (Presupuesto de la UVa y BUVa, pg. 2). En cuanto a la inversión realizada en recursos bibliográficos, ésta queda reflejada en las tasas de monografías en papel por usuario (Gráf. 9a3), las tasas e- monografías por usuario (Gráf. 9a5) y la tasa de suscripción a revistas -e (Gráf. 9a4) donde los datos experimentan importantes incrementos de un 4,52%, un 0,85% y un 4,40%, respectivamente. Cumpliendo los objetivos marcados y superando a la biblioteca BC2 y acercándonos a la media de REBIUN.

El gasto invertido en recursos de información (Gráf. 9a1) refleja un importante incremento y está muy por encima de la media REBIUN, y así se constata en la valoración muy positiva por parte de los usuarios (Gráf. 6a1 – 6a5). En cuanto a la inversión en recursos electrónicos el gasto en monografías-e (Gráf. 9b14) ha experimentado un ascenso muy notable de 2,73% superando a las bibliotecas de referencia. El ascenso del año 2012 al 2013 se debe a la fuerte inversión realizada en libros-e.

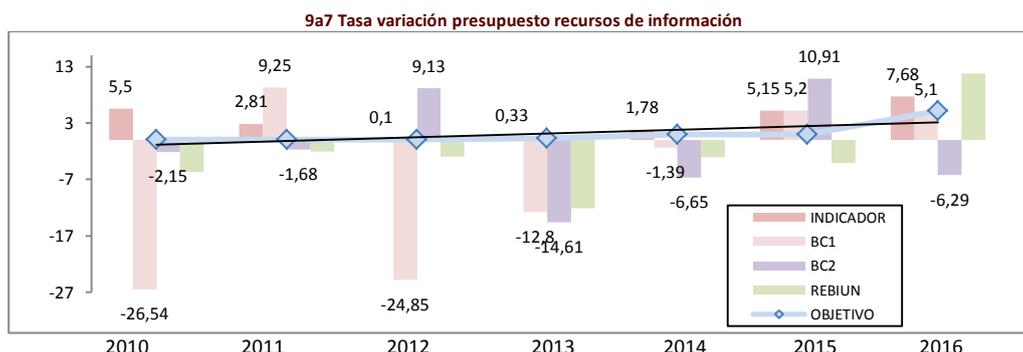
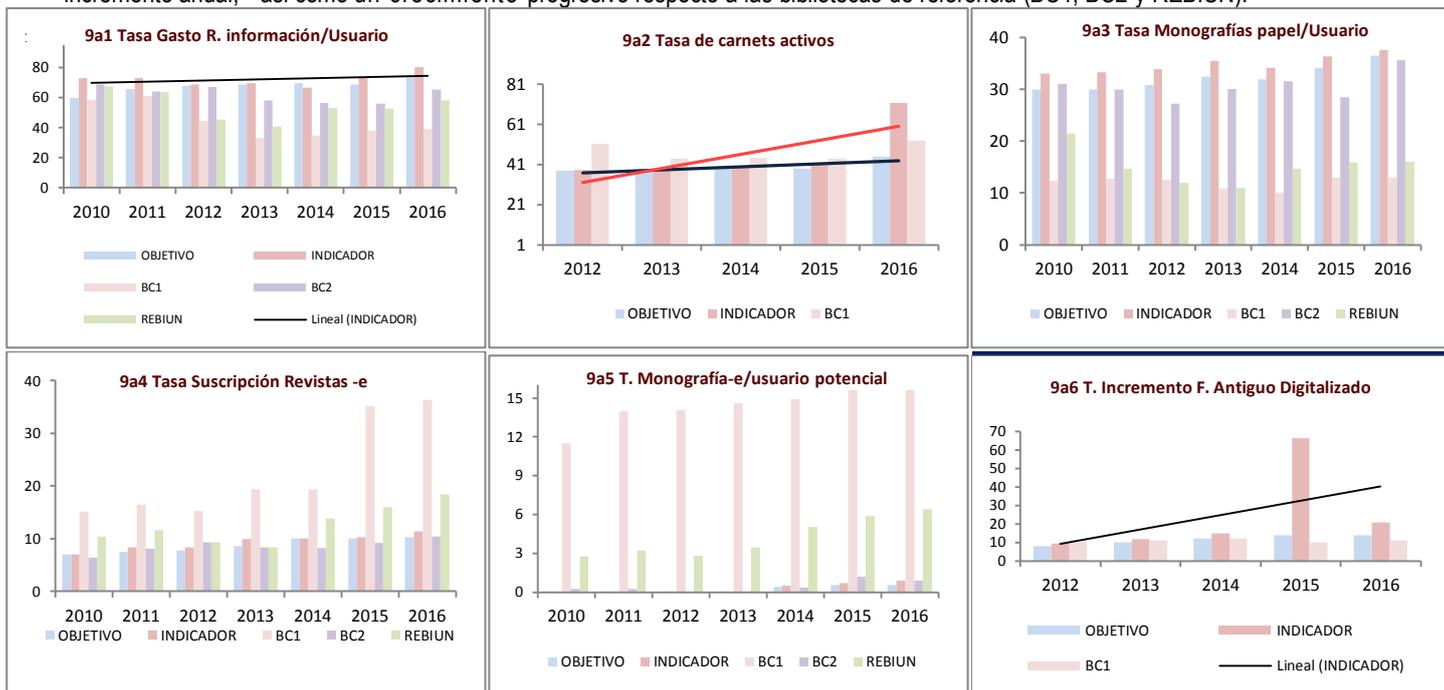
En Publicaciones periódicas-e y bases de datos (Gráf. 9b11) superamos ampliamente a las bibliotecas con las que nos comparamos, obteniendo como consecuencia datos muy positivos en las monografías-e/usuario potencial (Gráf. 9a5) y especialmente en lo que se refiere a revistas e-/PDI (Gráf. 9a4) con un crecimiento de un 4,4%. Esto se complementaría con el aumento de un 11,59% experimentado en el presupuesto invertido en la digitalización del fondo antiguo y la difusión a través del Repositorio Institucional UVaDOC contribuyendo a la política de acceso abierto impulsada por la UVa. El impulso en la adquisición de recursos electrónicos ha conllevado un lógico descenso en la inversión destinada a las PP impresas (Gráf. 9b12), así como en las monografías impresas (Gráf.

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

Figura 9.1 Gráficos Resultados Clave

9b13), Sin embargo, las tasas de monografías papel/usuario (Gráf. 9a3) han aumentado en un 4,52%

La tendencia positiva de usuarios reales de la BUVa (Gráf. 9a2), como se constata en el ascenso experimentado de un 33,52 %, evidencia una clara superación de los objetivos marcados en la implementación de la estrategia de la Biblioteca. Todos los gráficos (Gráf. 9a1, 9a2, 9a3, 9a4, 9a5, 9a6, 9a7) señalan una clara superación de los objetivos establecidos, aun teniendo en cuenta su incremento anual, así como un crecimiento progresivo respecto a las bibliotecas de referencia (BC1, BC2 y REBIUN).



9b) Rendimiento Clave

Los indicadores de rendimiento clave se corresponden con los resultados de los Procesos / Servicios que a su vez están vinculados con los resultados estratégicos clave anteriormente analizados.

Servicios. La fluctuación en la matriculación de los alumnos UVA se refleja un inapreciable descenso de 0,02% en la tasa de puestos de lectura/usuario. Esto no afecta a la disponibilidad efectiva de recursos facilitados. Es destacable el aumento experimentado (7,5%) en la disponibilidad y eficacia en el servicio de recursos electrónicos al usuario. Los valores de la BUVa son crecientes y reducen el diferencial con comparativa. Y respecto a la tasa de libros catalogados se mantiene el objetivo señalado desde el año 2012, siendo éste el 100%. (Gráf. 9b10 Tasa de libros catalogados)

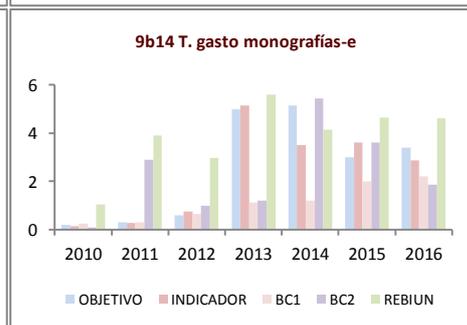
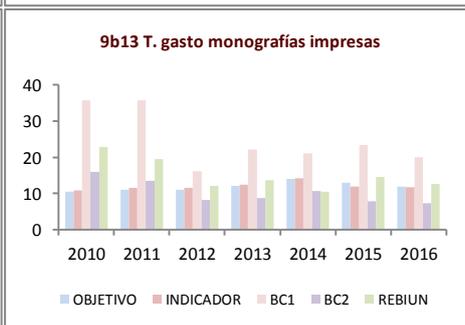
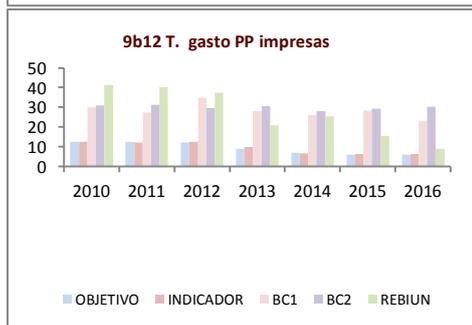
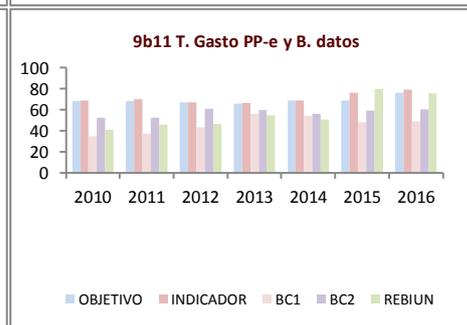
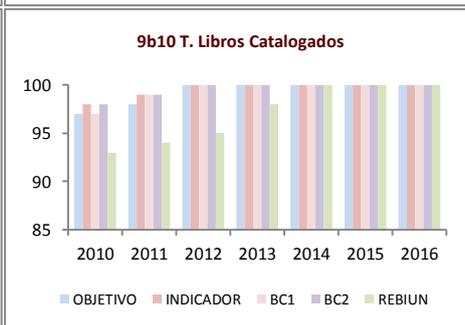
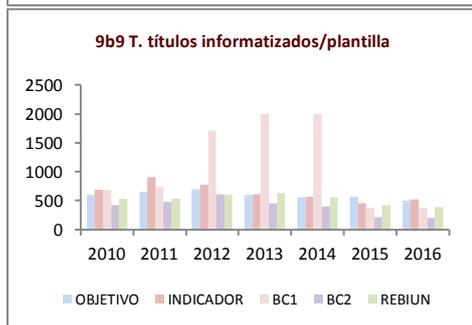
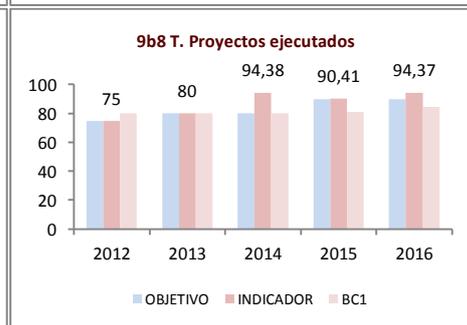
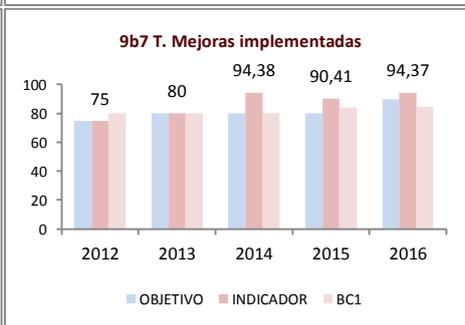
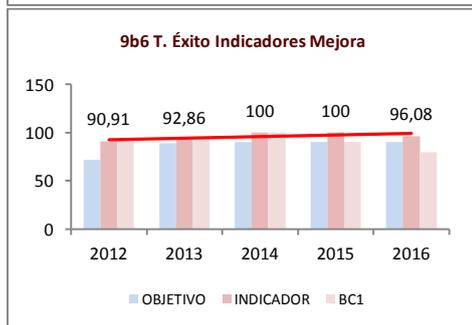
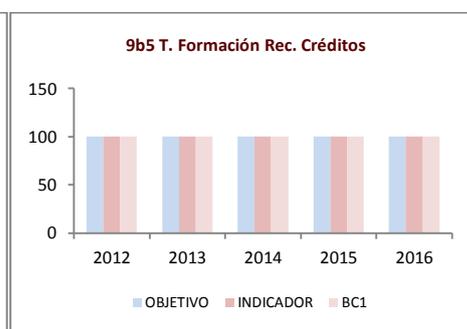
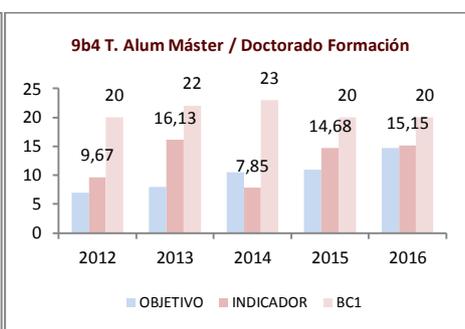
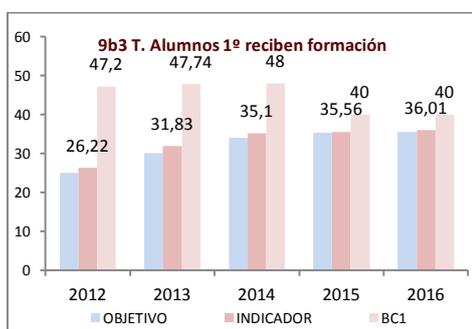
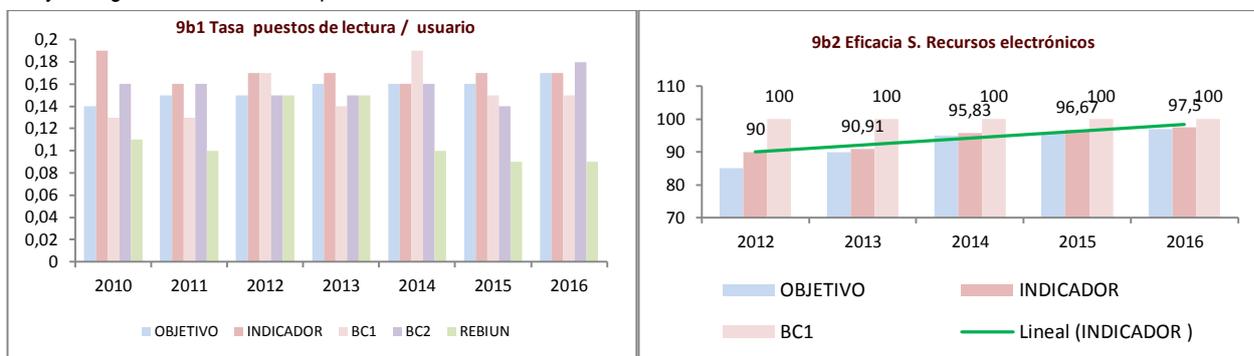
Formación. La formación de usuarios, tal y como se refleja en los datos de las sesiones realizadas (Gráf. 6b10), ha ido en aumento. La tasa de alumnos de 1º que reciben formación (Gráf. 9b3) se ha elevado a 9,79% superando el objetivo marcado y respecto al reconocimiento de créditos (Gráf. 9b5) se mantiene en un 100%. Por otro lado, la tasa de alumnos de másteres/doctorado (Gráf. 9b4) ha experimentado un incremento remarcable de un 5,48%. Cumpliendo objetivos. Se disminuyen diferencias con la biblioteca BC1, ya que en ésta se presenta sin crecimiento, mientras que en la BUVa la tendencia es creciente. Nos acercamos a la biblioteca de referencia BC1. **Mejora.** El ascenso experimentado en las acciones de mejora y proyectos implementados por la BUVa ha sido reseñable. Es digno de mención el incremento observado tanto en las acciones de mejora implementadas (Gráf. 9b7) como en los proyectos ejecutados (Gráf. 9b8) cuyo índice de crecimiento ha sido en ambas de un 19,37% superando el objetivo establecido. Y en la tasa de mejora de indicadores (Gráf. 9b6) el aumento experimentado respecto al año 2012 ha sido de un 5,17%.

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

Figura 9.3 Tasa Mejora Indicadores

Recursos. La oferta de recursos para los usuarios por parte de la BUVa refleja un incremento a lo largo de los años superando los objetivos establecidos. En cuanto a la eficacia del servicio al usuario de recursos electrónicos (Gráf. 9b2) se observa un importante ascenso de un 7,5%. En los libros catalogados (Gráf. 9b10) la tasa se mantiene al 100% y en los títulos informatizados/plantilla (Gráf.

9b9 los datos de esta tasa se han incrementado respecto a 2015 y se supera ampliamente a las bibliotecas de referencia (BC1) y la media REBIUN. En cuanto al número de puestos de lectura/alumno se mantiene en los últimos años (**Gráf. 9b1**) y supera a la biblioteca con la que se establece la comparativa (BC1). 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)**. 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**) (Rev. y actualizados 2016). (**Anexo 13. Tecnologías de la BUVa**). Éstas cubren las necesidades y expectativas de usuario y en algunos casos se anticipan a sus necesidades.



4

MAPA DE RELACIONES

Agentes:

1a1	Resultados	7a1, 7a6, 8a3	Agentes	1b1, 1b2, 1c1, 1d2, 1e1, 1c1, 2d1, 3d1, 4c1
1a2	Resultados	6a, 6b, 7a1-7a8, 7b1-7b5, 8b	Agentes	1c1, 2c1, 2d1, 3a1, 3c1, 4b1
1b1	Resultados	7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8	Agentes	1a1, 1d2, 1e1, 2b1, 2c1, 2d1, 3c1, 3d1, 4a1, 4c1, 4e1, 5a1, 5a2
1b2	Resultados	7a1, 7a5, 9b6, 9b7, 9b8	Agentes	1a1, 2a1, 2c1, 2d1, 4a1, 4b1, 4c1, 4d1, 4e1
1c1	Resultados	6a1-6a10, 6b1-6b12, 7a7, 8a1- 8a5, 8b1- 8b5	Agentes	1a1, 1a2, 1d2, 1e1, 2a1, 2b1, 2d1, 3e1, 4a1, 4b1, 4c1, 5c1, 5e1, 5e2
1d1	Resultados	7a, 7b	Agentes	1d2, 1e1, 2d1, 3a1, 3b1, 3c1, 3d1, 3e1, 4d1, 4e1, 5a1, 5a2, 5b1, 5e1, 5e2
1d2	Resultados	7a, 7b	Agentes	1a1, 1b1, 1c1, 1d1, 2a1, 2b1, 2c1, 3c1, 4a1, 4c1, 5b1, 5e2
1e1	Resultados	7a1, 9b5, 9b8	Agentes	1a1, 1b1, 1c1, 1d1, 2a1, 2b1, 2c1, 4a1, 4c1, 4c2, 5b1
2a1	Resultados	6a, 6b, 7a5-7a8, 7b, 8a1-8a5, 8b1-8b5, 9a1-9a6, 9b1-9b5, 9b8, 9b11-9b14	Agentes	1b2, 1c1, 1d2, 1e1, 3a1, 3d1, 4a1, 4c1, 4c2, 5a2, 5c1, 5d1, 5e1, 5e2
2b1	Resultados	9a, 9b	Agentes	1b1, 1c1, 1d2, 1e1, 3a1, 3d1, 4a1, 4c1, 4d1, 5a1
2c1	Resultados	6a, 6b, 8a, 8b, 9a, 9b	Agentes	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1d2, 1e1, 3c1, 3e1, 4c1, 4c2
2c2	Resultados	8a, 8b, 9a, 9b	Agentes	4b1, 4c2, 4d1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2
2d1	Resultados	7a6, 9b6, 9b7	Agentes	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1c1, 1d1, 3c1, 3d1, 4c1, 5c1
3a1	Resultados	7a5, 7a8, 7b4	Agentes	1a2, 1d1, 2a1, 2b1, 3c1, 3e1, 5e1
3b1	Resultados	7a2, 7a7, 7a8, 7b4, 7b6	Agentes	1d1, 3c1, 3e1, 5e1
3c1	Resultados	7a6, 7a7, 7b2-7b5, 8b1, 8b2, 8b6, 9b7, 9b8	Agentes	1a2, 1b1, 1d1, 1d2, 2c1, 2d1, 3a1, 3b1, 3c1, 3d1, 4a1, 4c1, 4a1, 4a2, 5b1
3d1	Resultados	7a4, 7a6, 8a3, 8a4, 8a5	Agentes	1a1, 1b1, 1d1, 2a1, 2b1, 2d1, 3c1, 4c1, 4e1, 5c1, 5e1
3e1	Resultados	7a8, 7b1	Agentes	1c1, 1d1, 2c1, 3a1, 3b1
4a1	Resultados	6a4, 6b3, 6b7, 6b8, 8b2, 9b11, 9b14	Agentes	1b1, 1b2, 1c1, 1e1, 2a1, 2b1
4b1	Resultados	6a1- 6a4, 6b2-6b4, 6b6, 9a1, 9a4 - 9a7, 9b11-9b14	Agentes	1a2, 1b2, 1c1, 2c2, 4c1
4c1	Resultados	6a6 - 6a10, 6b1-6b12, 7a2, 8b4, 9a1- 9a7, 9b1- 9b6, 9b9- 9b14	Agentes	1a1, 1b1, 1b2, 1d2, 1c1, 1d2, 1e1, 1e2, 2a1, 2b1, 2c1, 2d1, 3c1, 3d1, 4b1, 4d1, 4e1, 5a1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2
4c2	Resultados	8b1, 8b3, 8b7	Agentes	1e1, 2a1, 2c1, 2c2
4d1	Resultados	6a4-6a6, 6a8, 6b1-6b5, 6b7, 6b8, 6b10, 6b11	Agentes	1b2, 1d1, 2b1, 2c2, 4c1, 5d1, 5a1, 5b1, 5c1, 5e1, 5e2
4e1	Resultados	6a5, 6a9, 6a10, 6b1, 6b5, 6b11, 6b12, 7a2, 8b6, 9a6, 9b3-9b5	Agentes	1b1, 1b2, 1d1, 1c2, 3b1, 4c1, 5b1, 5c1, 5d1
5a1	Resultados	6b, 7a3, 7b5, 9b6, 9b7, 9b8	Agentes	1b1, 1d1, 2b1, 3c1, 4c1, 4d1, 5c1
5a2	Resultados	7a3, 7b2, 7b5, 9b7, 9b8	Agentes	1b1, 1d1, 2a1, 3c1
5b1	Resultados	6a5- 6a10, 6b1- 6b12, 8a1-8a4, 8b3-8b6, 9a6, 9b3- 9b8	Agentes	1d1, 1d2, 1e1, 2c2, 3c1, 4c1, 4d1, 4e1
5c1	Resultados	6a1- 6a10, 6b1-6b12, 7a4, 7a6, 8a1-8a5, 9b3, 9b5	Agentes	1c1, 2a1, 2d1, 3d1, 4e1, 5a1
5d1	Resultados	6a1-6a4, 6a7, 6a9, 6a10, 6b1-6b6, 6b12, 8a1, 8a2, 8b5, 9a1, 9a6, 9b2, 9b10	Agentes	2a1, 2c2, 4c1, 4d1, 4e1
5e1	Resultados	6a, 6b, 7a2, 9a, 9b	Agentes	1c1, 1d1, 1e1, 2a1, 3a1, 3b1, 3d1
5e2	Resultados	6a6, 6a7, 6a9, 6a10, 6b2, 6b3, 7b2, 7b3, 9b8	Agentes	1c1, 1d1, 1d2, 1e1, 2a1, 2c2, 4c1, 4d1

Resultados:

6a1	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4b1, 5c1, 5d1, 5e1	8a1	Agentes	1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 5b1, 5c1, 5d1
6a2	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4b1, 5c1, 5d1, 5e1	8a2	Agentes	1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 5b1, 5c1, 5d1
6a3	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4b1, 5c1, 5d1, 5e1	8a3	Agentes	1a1, 1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 3d1, 5b1, 5c1
6a4	Agentes	1a2, 1e1, 2a1, 2c1, 4a1, 4b1, 4d1, 5c1, 5d1, 5e1	8a4	Agentes	1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 3d1, 5b1, 5c1
6a5	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4d1, 4e1, 5c1, 5e1	8a5	Agentes	1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 3d1, 5c1
6a6	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 4d1, 5b1, 5c1, 5e1, 5e2	8b1	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 3c1, 4c2
6a7	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1, 5e2	8b2	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 3c1, 4a1
6a8	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 4d1, 5b1, 5c1, 5e1	8b3	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 4c2, 5b1
6a9	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1, 5e2	8b4	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 4c1, 5b1
6a10	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e2	8b5	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 2c2, 5b1, 5d1
6b1	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 4a1, 4d1, 4e1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	8b6	Agentes	1a2, 2c1, 2c2, 3c1, 4e1, 5b1
6b2	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4b1, 4c1, 4d1, 5a1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	8b7	Agentes	1a2, 2c1, 2c2, 4c2
6b3	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4a1, 4c1, 4d1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	9a1	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4b1, 4c1, 5d1, 5e1
6b4	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 1b1, 4c1, 4d1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	9a2	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 5e1
6b5	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4b1, 4c1, 4d1, 4e1, 5a1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	9a3	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 5e1
6b6	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4b1, 4c1, 5a1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	9a4	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4b1, 4c1, 5e1
6b7	Agentes	1a2, 1b1, 1b2, 1c1, 2a1, 2c1, 4a1, 4c1, 5a1, 5b1, 5c1, 5e1	9a5	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4b1, 4c1, 5e1
6b8	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4a1, 4c1, 4d1, 5a1, 5b1, 5c1, 5e1	9a6	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4b1, 4c1, 4e1, 5b1, 5d1, 5e1
6b9	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 5a1, 5b1, 5c1, 5e1, 5e2	9a7	Agentes	4b1, 4c1, 5e1
6b10	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 4d1, 5a1, 5a2, 5b1, 5c1, 5e1,	9b1	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 5e1
6b11	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 5a1, 5b1, 5c1	9b2	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 5d1, 5e1
6b12	Agentes	1a2, 1c1, 2a1, 2c1, 4c1, 4e1, 5a1, 5b1, 5c1, 5d1, 5e1	9b3	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 4e1, 5b1, 5c1, 5e1
7a1	Agentes	1a1, 1a2, 1b1, 1b2, 1d1, 1d2, 1e1	9b4	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 4e1, 5b1, 5e1
7a2	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 3b1, 4c1, 4e1, 5a2	9b5	Agentes	1e1, 2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4e1, 5b1, 5c1, 5e1
7a3	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 5a1	9b6	Agentes	1b1, 1b2, 2b1, 2c1, 2c2, 2d1, 4c1, 5a1, 5b1, 5e1
7a4	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 3d1, 5c1	9b7	Agentes	1b1, 1b2, 2b1, 2c1, 2c2, 2d1, 3c1, 5a1, 5a2, 5b1, 5e1
7a5	Agentes	1a2, 1b1, 1b2, 1d1, 1d2, 2a1, 3a1	9b8	Agentes	1b1, 1b2, 1e1, 2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 3c1, 5a1, 5a2, 5b1, 5e1, 5e2
7a6	Agentes	1a1, 1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 2d1, 3c1, 3d1, 5c1,	9b9	Agentes	2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 5e1
7a7	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3b1, 3c1	9b10	Agentes	2b1, 2c1, 2c2, 4c1, 5d1, 5e1
7a8	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3a1, 3b1, 3e1	9b11	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4a1, 4b1, 4c1, 5e1
7b1	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3e1,	9b12	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4b1, 4c1, 5e1
7b2	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3c1, 5a2, 5e2	9b13	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4b1, 4c1, 5e1
7b3	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3c1, 5e2	9b14	Agentes	2a1, 2b1, 2c1, 2c2, 4a1, 4b1, 4c1, 5e1
7b4	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3a1, 3b1, 3c1			
7b5	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3c1, 5a1, 5a2			
7b6	Agentes	1a2, 1d1, 1d2, 2a1, 3b1			

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Mejora Científica y Transferencia del Conocimiento				
Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos informativos				
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Objetivos Operacionales	Agentes	Indicadores	Resultados 6, 7, 8, 9
2.1. Garantizar la accesibilidad a la ciencia producida por la Universidad y a su patrimonio	2.1.1. Preservar y dar visibilidad a la ciencia producida por la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> GT UVaDOC. Un responsable por Biblioteca 	Nº posiciones escaladas Ranking Web	9b
	2.1.2. Sensibilizar a los investigadores sobre iniciativas Open Access.	<ul style="list-style-type: none"> Incremento producción científica de la UVa en UVaDOC 	Plan Marketing UVaDoc Si/No	9b
	2.1.3. Ampliar y desarrollar UVaDoc dando cabida a todo tipo de publicaciones generadas por la UVa	<ul style="list-style-type: none"> Plan de marketing: fomentar inclusión Producción Científica en UVaDOC. 2017 Procedimiento Normalizar Producción científica de Proyectos de Investigación Mejora en el posicionamiento Ranking nacional e internacional de Repositorios Nuevo Área en UVaDOC: Revistas UVa Política institucional de Acceso Abierto Plan de Formación anual Talleres Formación de editoriales Formación para investigadores: Derechos de autor Uso de recursos e- Herramientas de gestión bibliográfica Servicio Formación Usuarios / Blog formación/ Servicio Bcl 	Nº actividades formación acceso abierto	6b
	2.2 Promover el conocimiento de las políticas editoriales y de derechos de autor entre los investigadores	<ul style="list-style-type: none"> Tutoriales de la Biblioteca LibGuides Desarrollo/ implementación nuevos servicios virtuales (Almena Discovery) Adquisición Recursos-e Financiación Secretaría de Estado de Cultura para la difusión y preservación patrimonio bibliográfico. Proyecto de digitalización de incunables e impresos raros Incremento y adecuación de los espacios de la Biblioteca Histórica Nuevos Grupos de Trabajo mejora Científica: GT Difusión de Servicios BUVA GT LibGuides BUVA GT Gestión de P. Periódicas Papel BUVA GT Gestión de Recursos-e BUVA GT Proyecto 'HRS4R' UVa G.T Implantación Sigma Research UVa G.T Seguimiento Acreditación S. UVa Asesoramiento de sexenios Formación en Gestores Bibliográficos y donde y como publicar. Bibliometría: impactos de autores Formación en derechos de autor Incrementos de colecciones electrónicas Financiación externa para digitalización fondo histórico. Adecuación de espacios en Biblioteca Histórica para fondos manuscritos e incunables Incremento del valor del bibliotecario temático: identificación por áreas de conocimiento, adquisición recurso LibGuides, Grupo LibGuides Apoyo a la Investigación: portal web Bcl Implantación del identificador ORCID 	Análisis p. científica UVa SCOPUS y WoS	9b
	2.3 Potenciar el uso de la biblioteca-e		Tasa incremento de items en UVaDOC	8b
	2.4 Mejorar e incrementar las colecciones de apoyo a la investigación		Incremento 1% anual prod. científica UVaDoc	9b
	2.5 Potenciar la Biblioteca como espacio para la investigación		Completar todas las áreas UVaDoc Si/No	9b
			Creación. Área Revistas UVa en UVaDoc Si/No	9b
			Propuesta creación política institucional OA	9a
			Asesoramiento PDI tramitación sexenios	6b,9b
			Tasa actividades apoyo investigación	9b
			Tasa Asistencia a Sesiones formación	6b
			Satisfacción con Formación	6a
			Tasa incremento visitas Bcl	6b,9b
			Satisfacción usuario Biblioteca Virtual	6a
			Tasa uso Recursos elect./PDI	6b
			Tasa de e-monografías/usuarios	9a
			Tasa suscripción e-REVISTAS/PDI	9a
			Tasa monografías papel/usuario	9a
			Tasa consultas externas UVaDoc-Paises	9a
			Tasa consultas externas pag. Web- paises	8a
			Tasa consultas externas Almena/paises	8a
			Tasa gasto Recursos Información/Usuario	9a,9b
			Tasa variación presupuesto recursos inform.	9b
			Gasto en monografías impresa	9a,9b
			Tasa gasto publicaciones periódicas impresas	9b
			Gasto p. periódicas y bases datos-e	9a,9b
			Tasa gasto en monografías-e	9a,9b
			Satisfacción libros	6a
			Satisfacción con Recursos electrónicos	6a
			Satisfacción Adquisición bibliográfica	6a
			Satisfacción global usuario PDI	6a
			Tasa incremento visitas fondo digitalizado	8b
			Tasa incremento digitalización fondo antiguo	9a
			Tasa acciones mejora implementadas	7b
			Tasa Mejoras implementadas	9b
			Tasa Acciones Mejora propuestas por el personal	7a
			Tasa proyectos ejecutados	9b
			Satisfacción global plantilla	7a

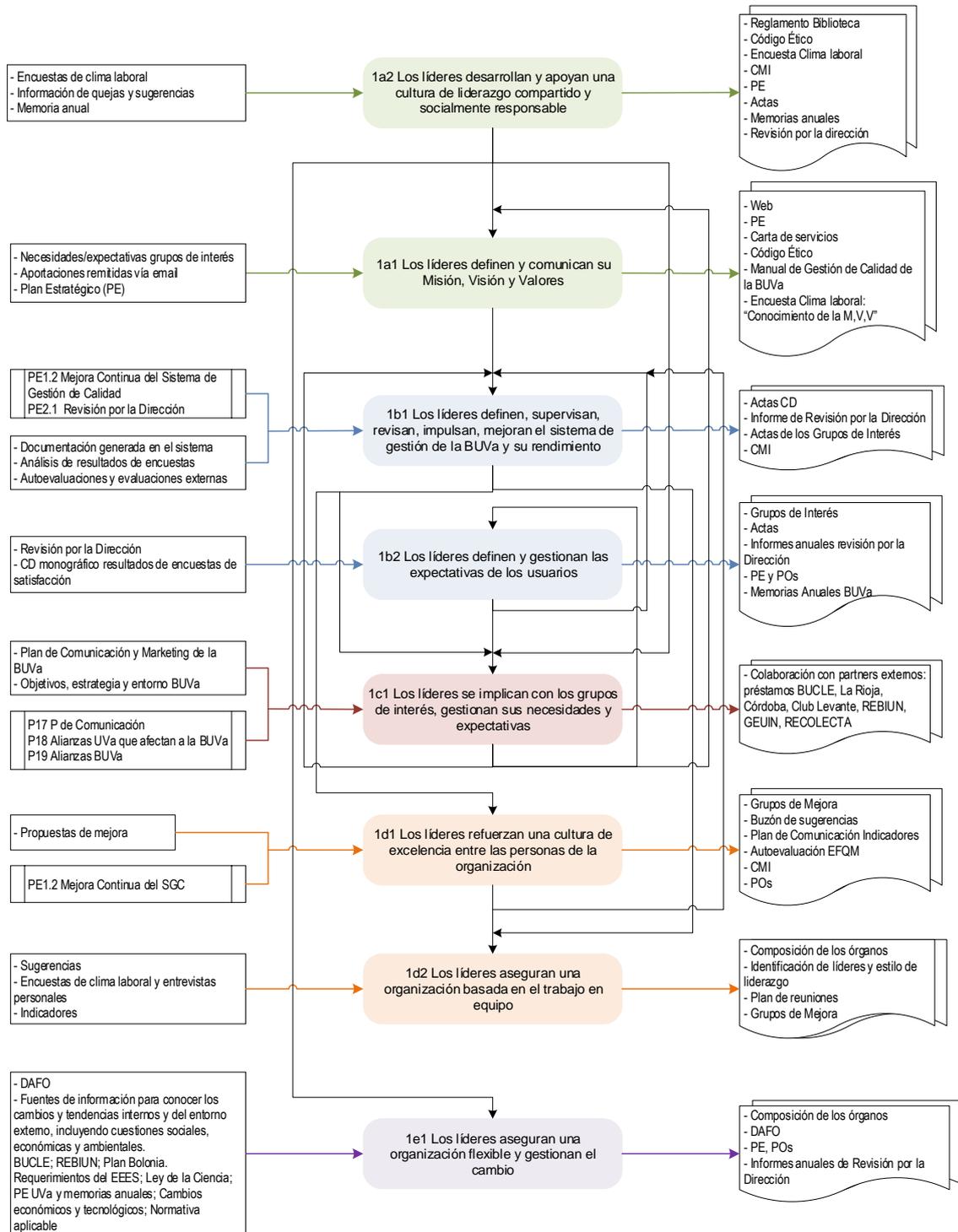
LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Personas y Organización				
Establecer una estructura organizativa que desarrolle el perfil del bibliotecario temático y que facilite el despliegue de habilidades				
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Objetivos Operacionales	Agentes	Indicadores	Resultados 6, 7, 8, 9
<p>3.1 Mejora de la formación para impulsar nuevos perfiles profesionales</p> <p>3.2 Favorecer y fomentar el trabajo colaborativo y el desarrollo de las capacidades del personal de la BUVa.</p> <p>3.3 Transmitir información de forma rápida y eficaz entre el personal de la Biblioteca</p> <p>3.4 Impulsar el nuevo modelo de gestión planteado por la Universidad.</p> <p>3.5 Mejorar el clima laboral</p>	<p>3.1.1. Adecuar Relación Puestos de Trabajo BUVa a nuevas necesidades desarrollando el perfil del bibliotecario temático.</p> <p>3.1.2 Apostar por la cualificación del personal como un activo de la organización</p> <p>3.2.1. Desarrollar Proyectos compartidos, delegando/asignando responsabilidades entre el personal de las distintas bibliotecas para su ejecución.</p> <p>3.3.1. Mejorar las herramientas de gestión de la comunicación</p> <p>3.4.1 Dotarse de herramientas que nos permitan implantar el nuevo modelo de gestión</p> <p>3.5.1 Mejorar las posibilidades de promoción y el sistema de reconocimiento del trabajo desarrollado</p> <p>3.5.2 Mejorar las relaciones entre los diferentes colectivos</p> <p>3.5.3 Mejorar la implicación y participación del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definir/Implementar bibliotecario temático. 2014. Clasificación actualizado 2017. Cursos especializados para el personal del Servicio Plan Anual de Formación del PAS. Formación especializada de responsables de cada proceso en herramientas concretas, criterios objetivos de reparto de recursos (Formación de FORMADORES) Formación específica del personal acorde con los servicios necesarios y que sean útiles: Información bibliográfica, Herramientas y recursos especializados (Formación INTERNA) Incremento satisfacción en formación (Clima Laboral) Reuniones periódicas de toda la plantilla en cada biblioteca. Plan de Comunicación Trabajo coordinado y transversal con Grupos de Trabajo/Mejora Delegación/distribución equitativa tareas, cargas de trabajo y responsabilidades Grupos de Mejora abiertos a todos Revisión/Actualización Procedimientos Informes anuales Grupos Mejora Ampliación/ modificación Intranet Desarrollo CMI Estudio de los complementos retributivos del PAS BUVa Provisión de las plazas ocupadas por interinos Oferta de plazas de promoción interna Sistema de incentivos asociado al proyecto de Excelencia Reconocimiento público de ideas y sugerencias aportando valor en los procesos y mejoren la calidad. Trabajar para proponer una política OA Aprobación en Consejo de Gobierno de las funciones del Personal Administrativo BUVa Realización de entrevistas anuales de la Dirección a todo el personal BUVa Visitas anuales del Vicerrector de Investigación y Política Científica y de la Directora de la UVA a todas las bibliotecas del sistema Reconocimientos públicos por trabajos desarrollados Organización de cursos presenciales de Formación mixta (de diferentes categorías) Recogida de opiniones y sugerencias respondiendo con un feedback y análisis razonado de cada propuesta. Concurso de ideas anual entre el personal de la BUVa Comunicación semanal de cambios y novedades: Intranet y Web BUVa Código Ético Carta de Servicios consensuada 	<p>Nº bibliotecarios temáticos definidos 7b</p> <p>Satisfacción global usuario PDI 6a</p> <p>Satisfacción global usuario Alumno 6a</p> <p>Satisfacción con servicio BUVa 6a</p> <p>Tasa éxito Servicio información 24 horas/3 días 6b</p> <p>Tasa Eficiencia préstamo intercampus 6b</p> <p>Tasa Eficacia prest. Interb. bca.solicitante 6b</p> <p>Tasa Eficiencia S. atención usuario Recursos-e 6b,9b</p> <p>Tasa Personal asistente a formación 7b</p> <p>Satisfacción Plan de formación PAS-BUVa 7a</p> <p>Tasa de felicitaciones 7b</p> <p>Satisfacción con la motivación 7a</p> <p>Tasa personal asistente a formación 7b</p> <p>Tasa personal participantes grupos mejora 7b</p> <p>Tasa acciones mejoras propuestas por personal 7b</p> <p>Tasa autorías manuales, procedimientos. 7b</p> <p>Satisfacción con la comunicación 7a</p> <p>Tasa de presencia BUVa en redes sociales 8a</p> <p>Tasa de consultas a Intranet 7b</p> <p>Satisfacción con promoción 7a</p> <p>Satisfacción apoyo mejora procesos 7a</p> <p>Satisfacción global plantilla 7a</p> <p>Gestión por objetivos S/N 7b, 9b</p> <p>Tasa incremento activ. responsabilidad social 8b</p> <p>Propuesta creación política institucional OA 9a</p> <p>Tasa de proyectos ejecutados 9b</p> <p>Tasa de mejoras implementadas 9b</p>	

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: Calidad				
Difundir y promover procesos de evaluación. Calidad de los servicios ofrecidos por la BUVa en el contexto interno y externo de la UVA				
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Objetivos Operacionales	Agentes	Indicadores	Resultados
				6, 7, 8, 9
<p>4.1 Conseguir la mejora continua y la excelencia del servicio</p> <p>4.2 Potenciar la cultura de la calidad como garantía en la prestación de servicios.</p> <p>4.3 Contar con herramientas de gestión de la calidad</p>	<p>4.1.1. Evaluar la biblioteca según el modelo EFQM elegido por la Universidad.</p> <p>4.1.2. Establecer nuevos grupos de mejora que pongan en marcha y desarrollen las acciones de mejora establecidas en los procesos de evaluación.</p> <p>4.2.1 Consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad EFQM</p> <p>4.2.2. Afianzar el modelo de encuesta de satisfacción de usuarios</p> <p>4.2.3. Trabajar para avanzar en el Sello de Excelencia Europea siguiendo el modelo EFQM.</p> <p>4.3.1. Disponer de un Plan Operativo anual</p> <p>4.3.2. Trabajar en los mecanismos y herramientas para la obtención de datos y estadísticas</p> <p>4.3.3. Trabajar en los mecanismos y herramientas de gestión global</p>	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Grupo Excelencia EFQM (desde 2014) Constitución Grupo Autoevaluación CEG (desde 2014) Grupos por cada criterio EFQM Grupos de Mejora BUVA Procedimientos Grupos Mejora transversales UVA Grupos de Mejora con otras bibliotecas universitarias. Autoevaluaciones de la BUVA según modelo EFQM (2004, 2011, 2013, 2015) Obtención sello 200+ EFQM (2013) Memoria conceptual EFQM BUVA 2015 Obtención sello 400+ EFQM (2015) Autoevaluación 2017 Ejecución y Análisis de encuestas anuales de satisfacción PDI/Alumnos Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios, basado en el modelo de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y Bibliotecas por la Excelencia Plan de Mejora BUVA (2011, 2012 y 2013) con informe de Resultados correspondientes Plan Estratégico BUVA 2014-2018 Impacto del Plan Estratégico BUVA 2014-2018 Plan Operativo Anual (2014, 2015, 2016) con Informes de Resultados correspondientes. Plan Operativo BUVA 2017 Procedimiento Recogida de datos y Estadísticas Cuadro de Mando Integral Sistema Integrado de Gestión de procesos (SIG) Estadísticas anuales publicadas en abierto Procedimiento de recogida de datos estadísticos Reuniones con responsables de recogida de datos Buenas Prácticas Sistematización de procesos, productos y servicios Informe Anual de Revisión por la Dirección Intranet actualizada con comunicación semanal Jornada UVA sobre calidad 	<p>Autoevaluaciones realizadas S/N</p> <p>Certificados obtenidos y revalidados</p> <p>Grupo de Excelencia EFQM S/N</p> <p>Grupo de Autoevaluación S/N</p> <p>Análisis encuestas y comparaciones S/N</p> <p>Nivel Ejecución PO anuales +80% S/N</p> <p>Procedimiento recopilar/elaborar estadísticas S/N</p> <p>CMI y nivel de ejecución anual S/N</p> <p>Seguimiento PE y PO anuales S/N</p> <p>Informes cumplimiento objetivos PO anuales S/N</p> <p>Tasa de acciones mejora implementadas</p> <p>Tasa de proyectos ejecutados</p> <p>Tasa mejora de indicadores</p> <p>Encuestas realizadas</p> <p>Planes Operativos anuales</p> <p>Nº de reuniones de seguimiento de PE</p> <p>Informes cumplimiento objetivos</p> <p>Porcentaje de objetivos conseguidos</p> <p>Tasa de felicitaciones</p> <p>Satisfacción global plantilla</p>	<p>6,7,8,9</p> <p>9a,9b</p> <p>6,7,8,9</p> <p>6,7,8,9</p> <p>6,7,9</p> <p>6,7,8,9</p> <p>7b, 9</p> <p>9a,9b</p> <p>6,7,8, 9</p> <p>9a,9b</p> <p>6,7,8,9</p> <p>6,7,8,9</p> <p>9b</p> <p>9a,9b</p> <p>9a,9b</p> <p>7b</p> <p>9a,9b</p> <p>9a,9b</p> <p>7b</p> <p>9a,9b</p> <p>7b</p> <p>7a</p>

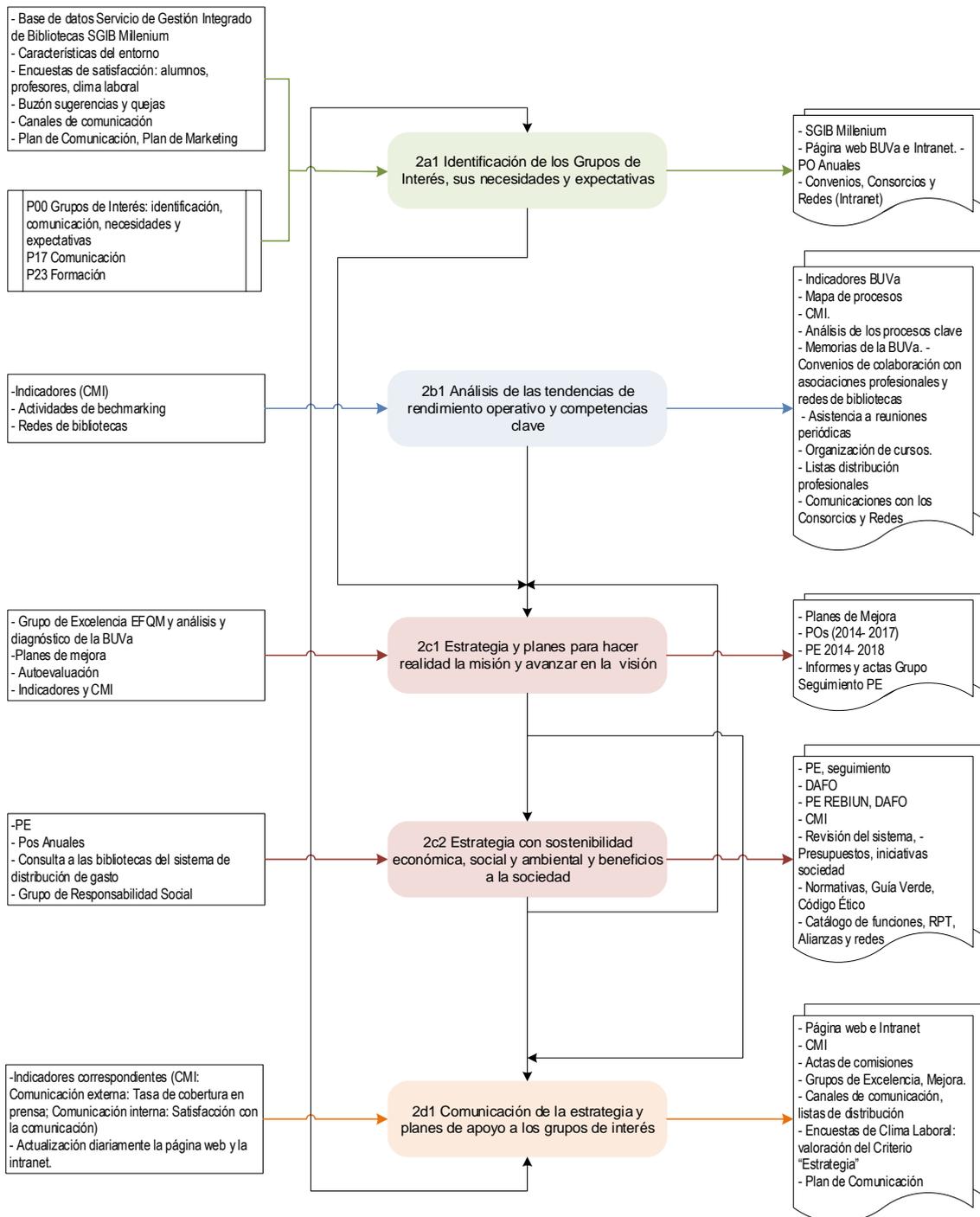
6

FLUJOGRAMAS de AGENTES FACILITADORES

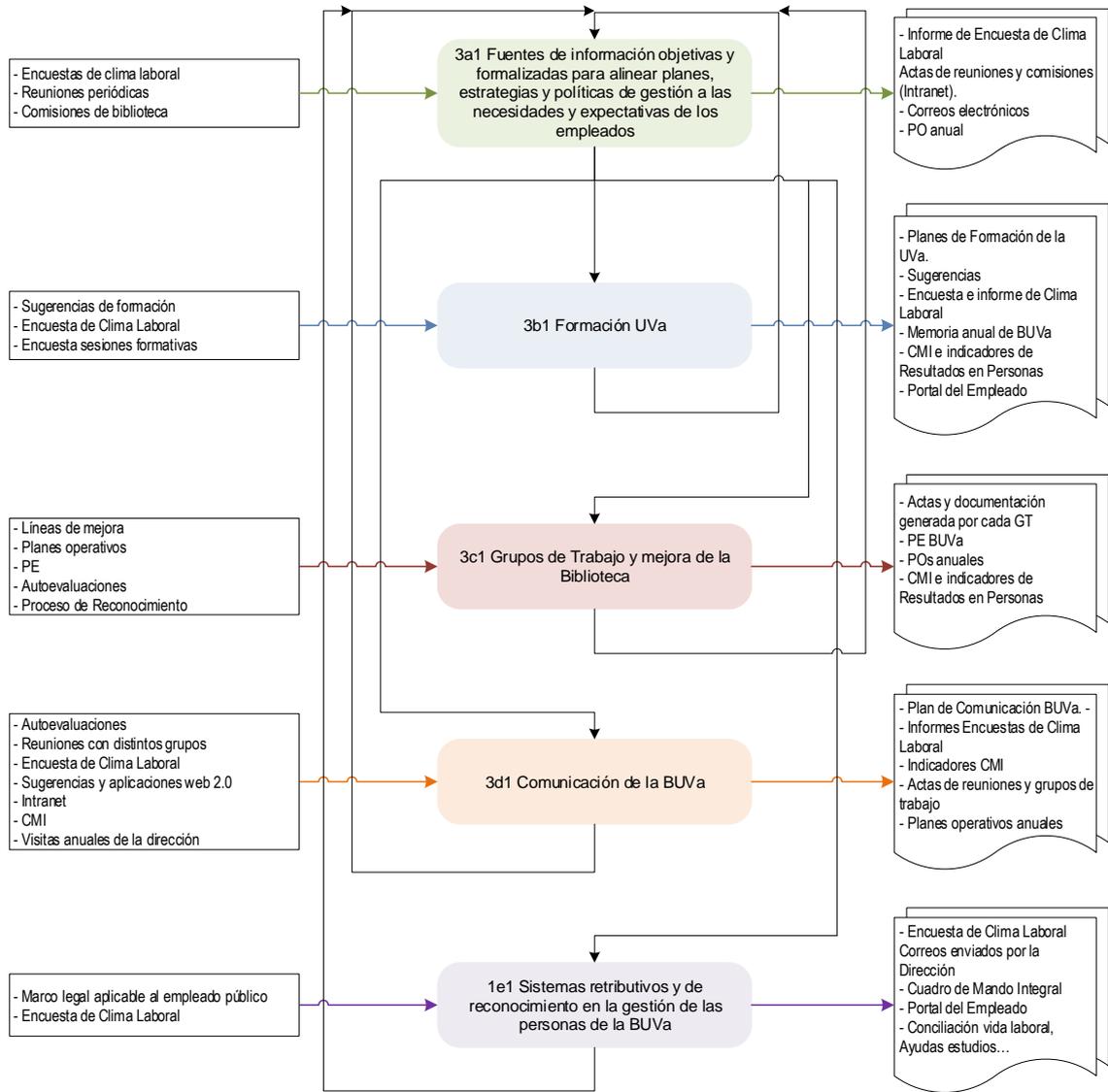
Flujograma Criterio 1: LIDERAZGO



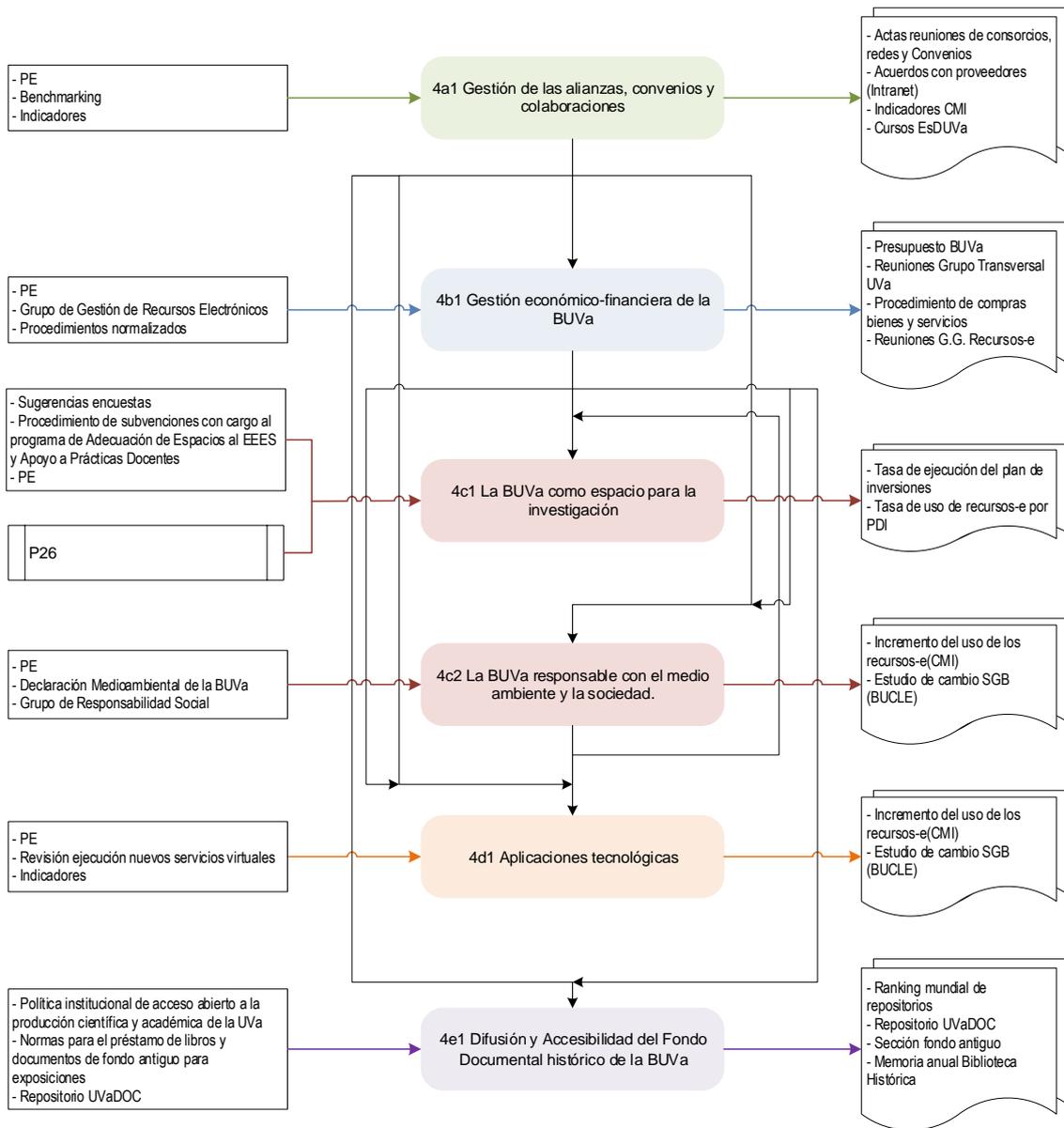
Flujograma Criterio 2: ESTRATEGIA



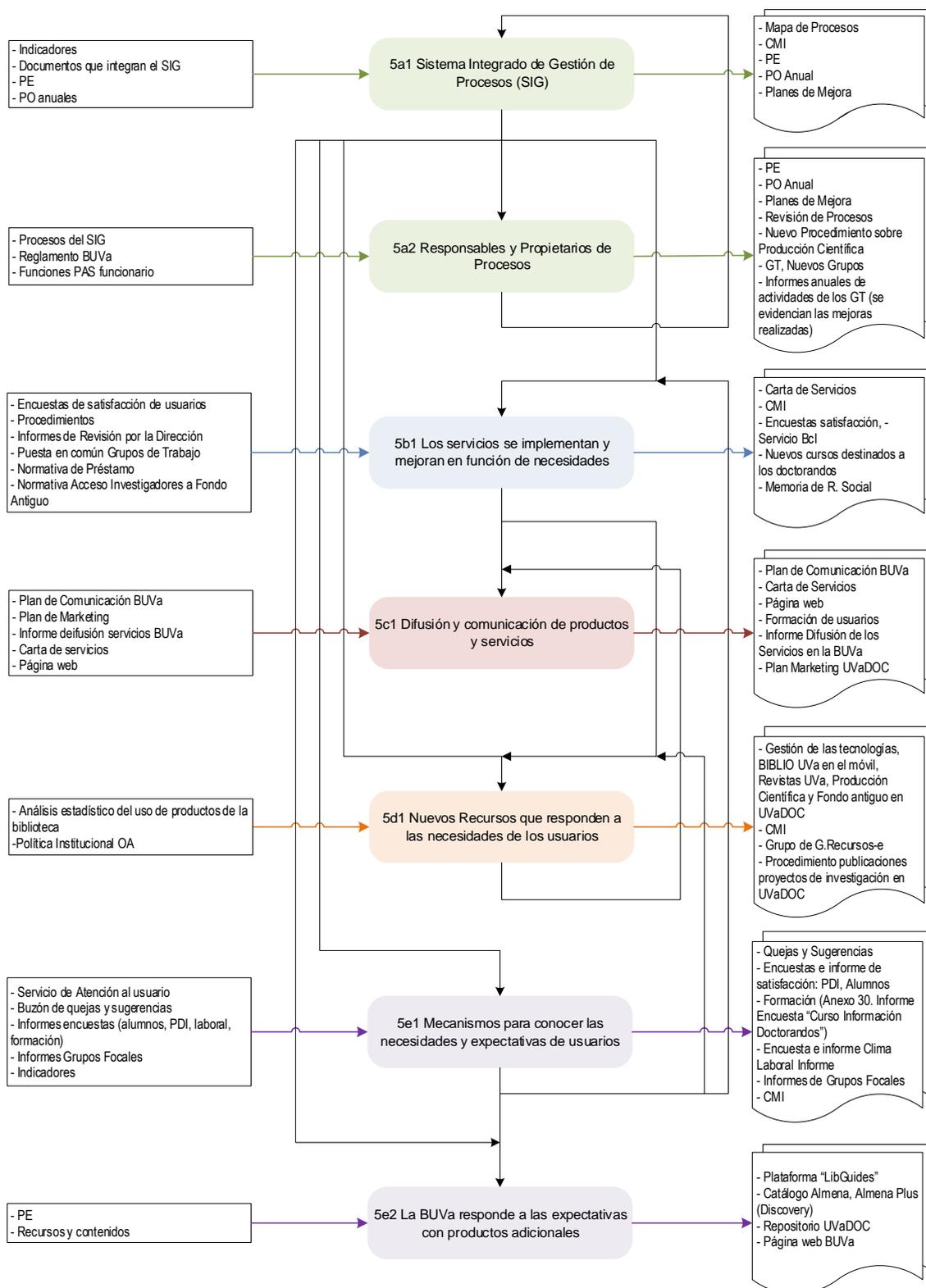
Flujograma **Criterio 3: PERSONAS**



Flujograma **Criterio 4: ALIANZAS y RECURSOS**



Flujograma **Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS y SERVICIOS**

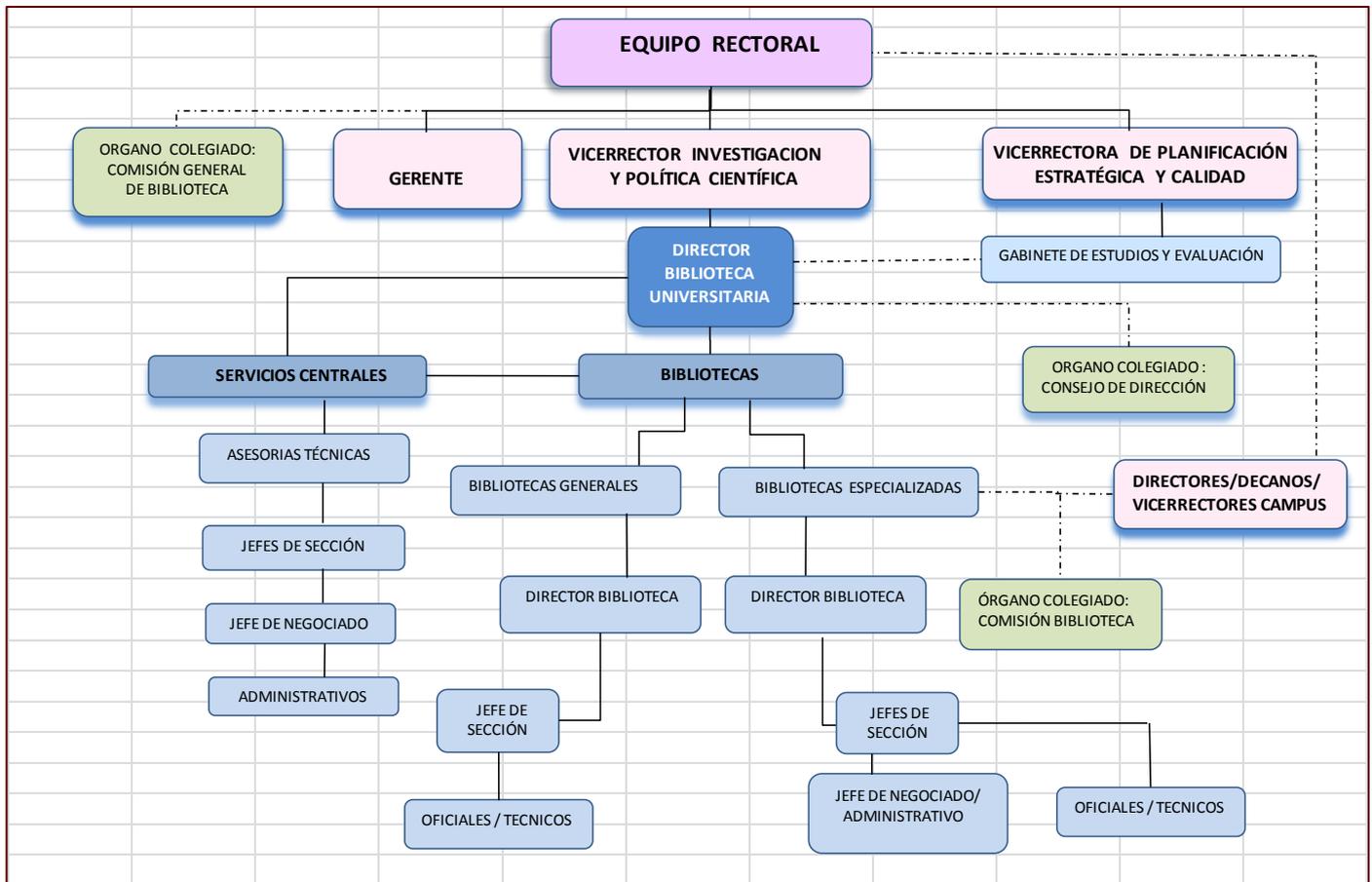


ANEXOS

- Anexo 1: Organigrama de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (2017)
- Anexo 2: Estructura de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid
- Anexo 3: Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (2013)
- Anexo 4: Composición y distribución de la plantilla de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (2017)
- Anexo 5: Carta de Servicios de la Biblioteca (2016. 5º Versión)
- Anexo 6: Plan Estratégico de la Biblioteca 2014-2018
- Anexo 7: Cuadro de Mando Integral
- Anexo 8: Análisis DAFO de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (2014)
- Anexo 9: Mapa de Procesos de la Biblioteca (2017. 4º Versión)
- Anexo 10: Grupos de interés de la Biblioteca (Documento) (2016. 3º Versión)
- Anexo 10.1: Grupos de interés de la Biblioteca (Cuadro resumen) (2016. 3º Versión)
- Anexo 10.2: Grupos de interés de la Biblioteca (Necesidades y expectativas) (2016. 3º Versión)
- 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 (2014. Revisado 2017)
- Anexo 15: Valores por los que se rige la Biblioteca Universitaria
- Anexo 16: Código Ético de la Biblioteca (2017)
- Anexo 17: Planes Operativos de la Biblioteca Universitaria (2014- 2017)
- Anexo 18: Buenas prácticas de la BUVa. Selección
- Anexo 18 Bis: Identificación de los líderes de la BUVa y Cómo debe ser su estilo de liderazgo (2011. Revisado 2016)
- Anexo 19: Memorias Anuales de cada Biblioteca
- Anexo 20: Planes de Mejora de la Biblioteca Universitaria (2011- 2013)
- Anexo 21: Informe de Clima Laboral (Anual) (2012-2017)
- Anexo 22: Informes de Estancias en otras Bibliotecas (2011 – 2017)
- Anexo 23: Política institucional de acceso abierto a la producción científica y académica de la UVa (2016)
- Anexo 24: Funciones PAS Funcionario de la Biblioteca
- Anexo 25: Programa del curso “Recursos de Información para Doctorandos”
- Anexo 26: Adhesión de la Universidad de la Declaración de Berlín (2013)
- Anexo 27: Procedimiento para incluir publicaciones de proyectos de investigación en el repositorio institucional (P-31) (2016)
- Anexo 28: Informe de Satisfacción de la Encuesta de una Sesión de Formación de usuarios (ejemplo de una sesión)
- Anexo 29: Informes anuales de los Grupos de Mejora
- Anexo 30: Informe de Satisfacción de la Encuesta del “Curso de Información para Doctorandos”
- Anexo 31: Informe Difusión de los Servicios en la BUVa (2017)
- Anexo 32: Plan Marketing UVaDOC (2017)
- Anexo 33: Informe de Satisfacción de la Encuesta de Usuarios (anual)
- Anexo 34: Programa de Formación de Usuarios (2017-2018)
- Anexo 35: Informes Grupos Focales (2015-2017)
- Anexo 36: Informe “Definición e implementación del bibliotecario temático: Guías temáticas” (2016)
- Anexo 37: Ranking Web de Repositorios (2013-2017)
- Anexo 38: Encuesta Satisfacción Clubs de Lectura
- Anexo 39: Acciones Responsabilidad Social realizadas conforme al PE 2014-2018
- Anexo 40: Consumo energético de la BUVa (2011-2016)

ANEXO 1

Organigrama de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (aprobado por el Consejo de Dirección 8 marzo 2017)



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 compra centralizada revistas impresas y libro electrónico f) Sección Préstamo Interbibliotecario</p>	<p>Bibliotecas Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histórica • Reina Sofía <p>Bibliotecas Especializadas</p> <p>.Centro de Documentación Europea</p> <p>.Bibliotecas de Área:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciencias de la Salud <p>.Bibliotecas de Centro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura • Comercio • Derecho • Económicas • Filosofía y Letras • Ingenierías Industriales <p>.Bibliotecas de Campus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miguel Delibes • Palencia • Segovia • Soria

ANEXO 3

Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid. 2013

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 (2017)

SERVICIOS CENTRALES	DIRECTOR BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	TÉCNICOS ASESORES	JEFE DE SECCIÓN	ADMIN.	TÉCNICO BIBLIOTECA	TOTAL
	1	3	3	3	0	10

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	10
CAMPUS M. DELIBES. VALLADOLID	1	2	1	10	14

BIBLIOTECAS GENERALES CENTRO/AREA	DIRECTORES	JEFE DE SECCIÓN	ADMIN.	TECNICO BIBLIOTECA	TOTAL
BIBLIOTECA HISTÓRICA	1	1		3	5
REINA SOFÍA	1	1		5	7
CDE	1	1		2	4
DERECHO	1	2	1	5	9
CIENCIAS DE LA SALUD	1	1		5	7
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	76	129
------------------------	---------------	-----------	-----------	-----------	------------

ANEXO 5

Carta de Servicios (2016. 5º Versión)

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

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

CARTA DE SERVICIOS

 Carta de Servicios de la Biblioteca, aprobada por la Comisión General de Biblioteca 2 jun. 2016

PRESENTACIÓN
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA BUVA
INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA BIBLIOTECA
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
COMPROMISOS DE CALIDAD
INDICADORES DE CALIDAD
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN
FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Grado de cumplimiento de la Carta de Servicios:

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.sistemasdegestiondecualidad/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	
<i>ÍNDICE</i>	
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](#)

Servicio de Biblioteca UVA- Cuadro de Mando Integral					
PROCESOS CLAVE					
CARTA DE SERVICIOS					
OTROS					
 Fdo. M ^{rs} Mercedes Arranz Directora de la BUVa					
DATOS del Año	2012	2013	2014	2015	2016
Usuarios potenciales	29.148	28.723	30.595	29.155	28.821
Usuarios reales	28.476	27.753	28.881	27.458	26.317
Alumnos	25.918	25.591	26.719	25.237	24.010
PDI	2.558	2.162	2.162	2.221	2.307
Puestos de lectura	4.276	4.352	4.352	4.360	4.307
Ordenadores	447	470	596	635	748
Gastos en recursos de información	2.002.460	2.002.460	2.044.703	2.149.982	2.315.170,18
Visitas a WEB	1.800.020	1.870.416	3.130.968	2.919.298	2.696.491
Total de préstamos	247.664	231.087	234.954	283.266	221.008
Uso recursos electrónicos	1.335.712	5.364.900	5.936.475	9.787.562	13.992.235
Nº BBDD	30	30	34	41	52
Nº e-libros	1.348	1.345	16.087	20.743	25.416
Libros papel (ejemplares)	990.716	1.022.027	1.044.694	1.062.890	1.083.855
Presupuesto	2.132.460	2.124.561	2.138.703	2.203.570	2.394.845

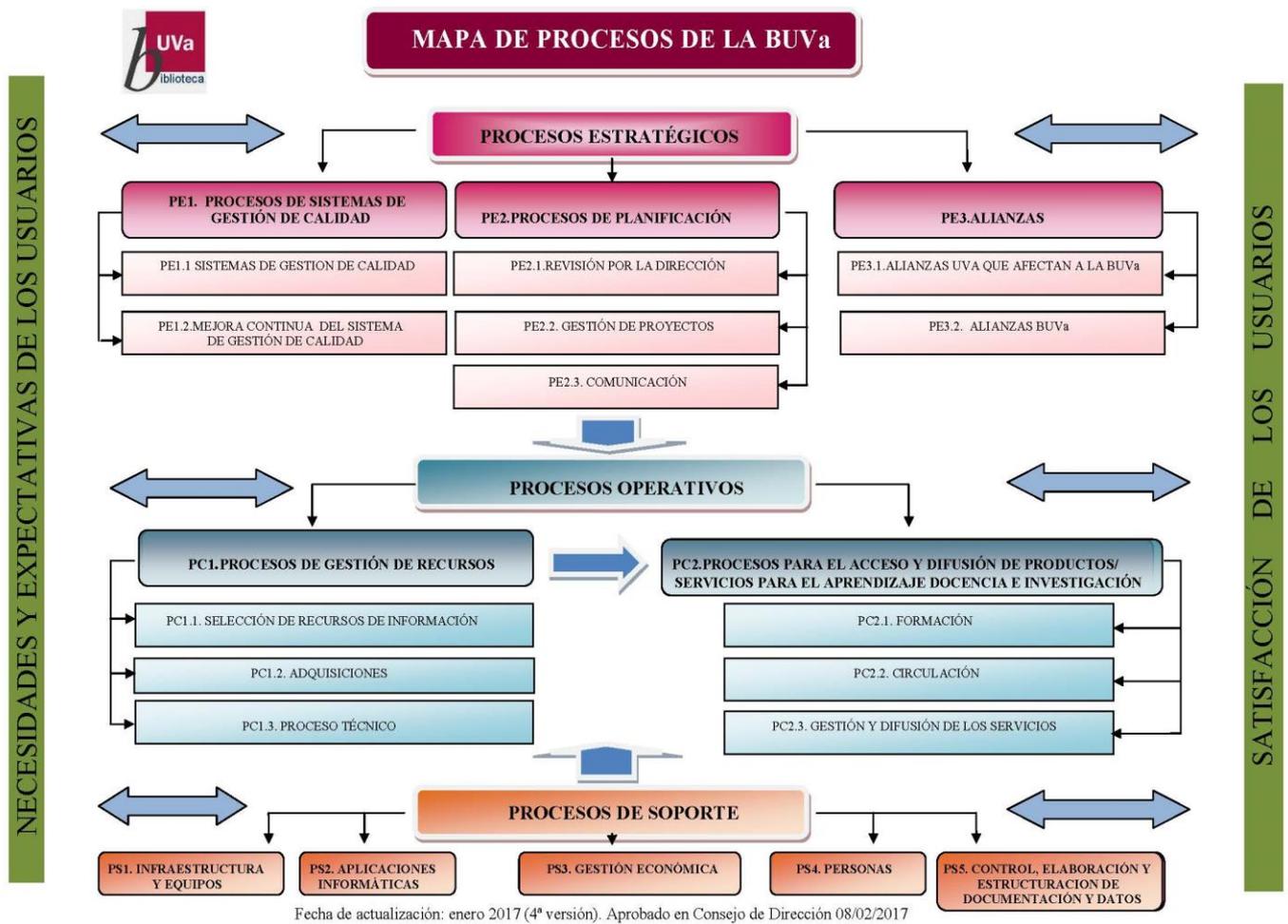
ANEXO 8

Análisis DAFO de la BUVa (2014)

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantación del nuevo modelo de investigación y de enseñanza superior. 2. Modelo de enseñanza basado en el aprendizaje. 3. Implantación de la Administración electrónica. 4. Nuevo rol de la biblioteca como servicio de apoyo al aprendizaje en el Espacio Europeo del Conocimiento. 5. Nueva forma de comunicación científica y acceso a la información. 6. Crecimiento de investigación en red. 7. Necesidad de visibilidad e impacto de la Universidad y sus investigadores en Internet. 8. Entorno universitario europeo y universal. 9. Consolidación de redes sociales. 10. Implantar el modelo de gestión EFQM. 11. Mejorar el organigrama de la Biblioteca. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivación e implicación de los líderes y personas 2. Existe una estructura organizativa definida y hay un compromiso de los responsables en la mejora continua del servicio para conseguir llevar a cabo su misión y sus valores. 3. Orientación al cliente incrementando el potencial de los servicios prestados y abriendo nuevas líneas de servicio y siempre con el objetivo de incrementar el valor para los clientes / usuarios. 4. La BUVa tiene un Mapa de Procesos y se conocen los Grupos de Interés. 5. Posibilidades que ofrece la Intranet para conseguir una comunicación más fluida entre unidades y como soporte del trabajo colectivo. 6. La mejora continua en la utilización de las nuevas tecnologías es un ejemplo claro de la preocupación por el desarrollo de las capacidades de la propia organización y del aprovechamiento de la creatividad e innovación. 7. Desarrollo de una gestión de los procesos basada en una mecanización de los mismos. 8. Muchas iniciativas de gestión cooperativa y alianzas, a nivel internacional, nacional y autonómico. 9. Colección de revistas y bases de datos valoradas internacionalmente: buena parte de las incluidas en JCR, y contamos entre las españolas con las de mayor índice de impacto. 10. Existencia de un plan de formación de usuarios a iniciativa de la Biblioteca. 11. Mejora de servicios y acceso remoto a los mismos, así como a los recursos para los diferentes tipos de usuarios. 12. Alto nivel de uso del Catálogo BUVa. 13. Alto nivel de uso del préstamo a domicilio e interbibliotecario. 14. Alto grado de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. 15. Buen nivel de formación profesional. Personal altamente cualificado 16. La Biblioteca cuenta con usuarios externos que utilizan los recursos disponibles. 17. Se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad: talleres, exposiciones... 18. Incremento constante de la colección y alto porcentaje de fondos informatizados.
AMENAZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crisis económica. 2. Recortes presupuestarios en las Universidades. 3. Evolución rápida y constante de las Tecnologías de la Información y Comunicación. 4. Uso intenso de Internet en la búsqueda de información. 5. Ritmo lento de adaptación del mundo editorial español al nuevo mercado digital. 6. Crisis del sector empresarial. 7. Problemas de adaptación de proveedores de recursos de información a la nueva situación económica. 8. Encarecimiento de la educación superior y acceso a la universidad. 9. Descenso del número de matrículas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de Plan de comunicación externa 2. Dispersión geográfica de las bibliotecas 3. Excesivos puntos de adquisición bibliográfica 4. Escasa integración en los planes de estudios y líneas de investigación 5. Carencia de objetivos por personas 6. Dificultad en acceso a determinados fondos bibliográficos 7. Desequilibrio en la distribución del personal 8. Falta de mecanismos de detección de necesidades y expectativas 9. Falta de mecanismos de medición y análisis de la satisfacción en personas y en clientes 10. 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 (2017. 4º versión)



ANEXO 10

Grupos de interés de la Biblioteca (2016, 3º versión) (documento)

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

 GRUPOS DE INTERÉS BUVa	
Revisado en mayo de 2016	
Índice	Pág.
1. Identificación de los Grupos de Interés	3
1.1. Comunidad Universitaria	4
1.1.1. Alumnos	
1.1.2. PDI	
1.1.3. PAS	
1.2. Sociedad.....	8
1.3. Proveedores.....	9
1.4. Partners.....	9
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
Realizado por Arturo Dueñas y Nieves Centeno (Grupo Criterio 8 EFQM) y la Directora de la BUVa..... 2	

 GRUPOS DE INTERÉS BUVa	
Revisado en mayo de 2016	
4. Propietarios	30
5. Seguimiento y mediciones/indicadores	30
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 10.1

Grupos de interés de la BUVa (cuadro resumen)

Incluido en el documento: Grupos de interés de la Biblioteca (2016. 3ª Versión)

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	
	SIGB	
PARTNERS	BIBLIOTECAS Y ASOCIACIONES PROFESIONALES	
	REDES Y CONSORCIOS	
	EMPRESAS	
	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	

ANEXO 10.2

Grupos de interés de la Biblioteca (necesidades y expectativas)

Incluido en el documento: Grupos de interés de la Biblioteca (2016. 3ª Versión)

ANEXO I. Grupos de interés de la BUVA necesidades y expectativas. Incluido en el documento: Grupos de interés de la Biblioteca

GRUPOS DE INTERÉS		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	
COMUNIDAD UNIVERSITARIA	ALUMNOS	GRADO DE PRIMERO	Información general: horarios, servicios y recursos básicos; acceso a servicios y recursos a través de la biblioteca en el móvil; renovación y reservas; instalaciones acogedoras y con infraestructura y equipamiento adecuados. Formación básica en el manejo de recursos. Préstamo de Portátiles. Buena atención por parte del personal.
		GRADO RESTO CURSOS	Los estudiantes de este grupo harán un uso cada vez más intenso de la Biblioteca, no sólo de servicios básicos como la lectura en sala o el préstamo domiciliario. Acceso a servicios y recursos a través de la biblioteca en el móvil; renovación y reservas; instalaciones acogedoras y con infraestructura y equipamiento adecuados. Formación básica en el manejo de recursos. Préstamo de Portátiles. Buena atención por parte del personal.
		MASTER/ DOCTORADO/TITULOS PROPIOS	Formación especializada, acceso al documento especializado (tanto el propio UVa como el externo), uso de espacios de trabajo individual y de grupo cualificados (con equipamientos de impresoras, ordenadores, proyectores...), gestor bibliográfico, guías temáticas, DIALNET, acceso off campus. Buena atención por parte del personal.
		ERASMUS	Información sobre instalaciones, recursos y servicios. Formación especializada, acceso al documento y servicios especializados, uso de espacios individuales y de grupo. Préstamo de Portátiles. Buena atención por parte del personal.
		UNIVERSIDAD EXPERIENCIA/MILLAN SANTOS	Información sobre instalaciones, recursos y servicios. Uso de espacios, servicios y recursos básicos y, en algún caso, especializado. Préstamo de documentos. Buena atención por parte del personal.
	PDI	Formación y asesoramiento de sexenios, estudios bibliométricos, recursos especializados (formación y adquisición tanto de los propios como los de fuera UVa), gestor bibliográfico, guías temáticas, DIALNET, acceso off campus a recursos. Buena atención por parte del personal.	
	PROFESORADO VISITANTE/COLABORADORES	Información sobre instalaciones, recursos y servicios. Formación especializada, acceso al documento especializado (tanto los propios como los externos a la UVa), uso de espacios, gestor bibliográfico, guías temáticas, DIALNET, acceso off campus. Buena atención por parte del personal.	
	BECARIOS INVESTIGACIÓN	Formación especializada, acceso al documento especializado, uso de espacios, recursos especializados (formación y adquisición), adquisiciones, gestor bibliográfico, guías temáticas, DIALNET, acceso off campus. Buena atención por parte del personal.	
	PAS	Información, Formación básica en recursos y servicios (No BUVA), especializada (BUVA, acceso al documento, uso de espacios. Buena atención por parte del personal.	
	SOCIEDAD	USUARIOS EXTERNOS	POR CONVENIO UVa
CAMPUS TRIANGULAR			Acceder y obtener fondos bibliográficos especializados (en préstamo y en acceso). Buena atención por parte del personal.
EGRESADOS (Postgraduados)			Formación especializada, acceso al documento especializado, uso de espacios, gestor bibliográfico, guías temáticas, DIALNET, acceso off campus. Buena atención por parte del personal.
OPOSITORES			Formación especializada, acceso al documento especializado, uso de espacios, gestor bibliográfico, guías temáticas, DIALNET, acceso off campus. Buena atención por parte del personal.
MEDIOS COMUNICACIÓN			Tener noticia de los hitos relevantes en procesos, productos y servicios que impacten en la comunidad universitaria y en la sociedad. Buena atención por parte del personal.

	ALUMNOS PREUNIVERSITARIOS	Información sobre las posibilidades, contenidos y espacios de la biblioteca: estructura, horarios, fondos servicios y recursos básicos, la biblioteca en el móvil, Buena atención por parte del personal.
	ONGs del entorno	Características de los fondos, guías temáticas, actividades de responsabilidad social: exposiciones, adaptaciones a discapacitados, reciclaje. Buena atención por parte del personal.
	HOSPITALES/LABORATORIOS DEL ENTORNO	Acceso al documento especializado, guías temáticas. Buena atención por parte del personal.
	OTRAS UNIVERSIDADES (transeúntes)	Acceder y obtener fondos bibliográficos especializados que completen sus colecciones. Buena atención por parte del personal.

PROVEEDORES	CONTENIDOS: FONDO BIBLIOGRÁFICO, INFORMACIÓN, BASES DATOS	Reservar momentos de contactos personales. Fluidez en recepción y envío en contestaciones. Atención a las novedades y aportaciones de necesidades para estudios de resolución de nuevos productos. Interesados en satisfacer relaciones de confianza y colaboración y a los que se debe extender el compromiso con desarrollo sostenible. Buena atención por parte del personal.
	MATERIAL INFORMÁTICO	Reservar momentos de contactos personales. Fluidez en recepción y envío en contestaciones. Atención a las novedades y aportaciones de necesidades para estudios de resolución de nuevos productos. Conocer las necesidades informáticas y sacar ofertas públicas para acceder a la venta. Buena atención por parte del personal
	MOBILIARIO	Reservar momentos de contactos personales. Fluidez en recepción y envío en contestaciones. Atención a las novedades y aportaciones de necesidades para estudios de resolución de nuevos productos. Conocer las necesidades de mobiliario y sacar ofertas públicas para acceder a la venta. Buena atención por parte del personal.
	MATERIAL DE OFICINA	Reservar momentos de contactos personales. Fluidez en recepción y envío en contestaciones. Atención a las novedades y aportaciones de necesidades para estudios de resolución de nuevos productos. Conocer las necesidades de material sacar ofertas públicas para acceder a la venta. Buena atención por parte del personal.
	SIGB	Reservar momentos de contactos personales. Fluidez en recepción y envío en contestaciones. Atención a las novedades y aportaciones de necesidades para estudios de resolución de nuevos productos. Conocer las necesidades en el sistema de gestión y sacar ofertas públicas para acceder a la venta. Buena atención por parte del personal.

PARTNERS	BIBLIOTECAS Y ASOCIACIONES PROFESIONALES	Interesados en satisfacer relaciones de colaboración para desarrollar competencias profesiones comunes. Buena atención por parte del personal.
	REDES Y CONSORCIOS	Interesados en satisfacer relaciones de confianza y colaboración para conseguir acuerdos de compra favorables, préstamo de fondo bibliográfico, catálogos comunes. Buena atención por parte del personal.
	EMPRESAS	Interesados en satisfacer relaciones de confianza y colaboración y a los que se debe extender el compromiso con desarrollo sostenible. Buena atención por parte del personal.
	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Interesados en satisfacer relaciones de confianza y colaboración y a los que se debe extender el compromiso con desarrollo sostenible. Buena atención por parte del personal.

ANEXO 11

Convenios, Consorcios y Redes de la Biblioteca

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



Web UVA | WEB Biblioteca | Web Catálogo Biblioteca

¿Necesitas ayuda? preguntame

intraBUVa

Intranet Biblioteca Universitaria

Home | Mapa del sitio

Usted ha iniciado sesión como biblio Logout

Buscar

CONVENIOS, CONSORCIOS Y REDES

- ▶ ACUERDOS CON PROVEEDORES
- ▶ CONSORCIOS Y REDES BUVA
 - ABBA
 - ACUERDO BENCHMARKING 5 BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
 - ACUERDO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO UNIVERSIDADES
 - ACUERDO UCA-BUVA
 - BUCLE
 - CAMPUS DE EXCELENCIA TRIANGULAR E3
 - C17
 - DIALNET
 - DOCUMAT
 - EUROPEANA
 - EUROPE DIRECT
 - GEIUN
 - REBIUN
 - FESABID
 - REDINED
 - CLUB LEVANTE
 - IMPACT (NO VIGENTE desde 2016)
 - 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-CETECE.pdf](#) 297 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 en Consejo de Dirección de 08/03/2017 y por la Comisión General de Biblioteca de 15 de junio de 2017)

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

http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/_documentos/Plan-comunicacion-definitivo2017-Aprobado-en-Comision-General-Biblioteca.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, 2017

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.Rev.1-2017-version-aprobada-por-Comision-Genral-de-Biblioteca-de-14-de-junio-de-2017.pdf>



INFORMACIÓN GENERAL RECURSOS **SERVICIOS** VIVE LA BIBLIOTECA

inicio / servicios / carta de servicios /

PRÉSTAMO
RENOVACIÓN Y RESERVAS
ESPACIOS DE TRABAJO
ACCESO EXTERNO
ADQUISICIONES
INFORMACIÓN Y REFERENCIA
FORMACIÓN USUARIOS
CARTA DE SERVICIOS
LA BIBLIOTECA CON LA INVESTIGACIÓN

CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios de la Biblioteca, aprobada por la Comisión General de Biblioteca 2 jun. 2016

PRESENTACIÓN
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA BUVA
INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA BIBLIOTECA
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
COMPROMISOS DE CALIDAD
INDICADORES DE CALIDAD

Uva [Bibl.]

CODIGO ÉTICO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (APROBADO EN CONSEJO DE GOBIERNO EL 23 DE

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 \(Aprobado en Comisión General de Biblioteca de 12 de febrero de 2015\)](#)

[Informe del Plan Operativo anual de la Biblioteca Universitaria. Año 2015](#)

[Plan operativo anual de la Biblioteca Universitaria 2016 \(Aprobado por Comisión General de Biblioteca el 20 de enero de 2016\)](#)

[Informe del Plan Operativo anual de la Biblioteca Universitaria. Año 2016](#)

[Plan operativo anual de la Biblioteca Universitaria 2017 \(Aprobado en Comisión general de Biblioteca el 10 de enero de 2017\)](#)

ANEXO 18

Buenas prácticas BUVA. Selección

BUENAS PRÁCTICAS BUVA SELECCIÓN				
Buenas Prácticas agrupadas por bloques	Descripción	Relación con los Conceptos Fundamentales de la Excelencia	Relación con criterios EFQM	Relación con Ejes Estrateg. PE BUVA
1. Liderazgo y Personas				
Grupos transversales BUVA como sistema de trabajo para mejoras, procesos, productos y servicios	La BUVA, al ser un servicio tan descentralizado (14 bibliotecas) como sistema de trabajo, novedoso y extensible a otros servicios, ha sido la creación de Grupos de Trabajo transversales compuesto por un miembro de cada biblioteca del sistema. Esto ha permitido un flujo de trabajo transversal y una mayor comunicación y ejecución de las acciones realizadas. Los cambios generados han sido muy grandes: idea de servicio común, participación activa de todas las bibliotecas, mayor transmisión de la información. Se inició, de manera sistemática, en el año 2011 y se sigue haciendo actualmente.		1,2,3, Impacto en 5,6,7,8 y 9	3
Concurso de ideas anual entre el personal de la BUVA	Cada año, desde 2014 a 2017, se hace un concurso de ideas entre todo el personal de la BUVA de un producto de merchandising. Las ideas presentadas se votan. La más votada se premia con 100€ para compra de libros. La entrega de premio la realiza el Vicerrector de Investigación y Política Científica de la UVA. Además se edita dicho producto. Novedoso y extensible a otras bibliotecas y servicios.	Desarrollar la capacidad de la organización Aprovechar la creatividad y la innovación. Liderar con visión, inspiración e integridad.	1,2,3, Impacto en 5,6,7,8 y 9	3
Visitas anuales del Vicerrector de Investigación y Política Científica y de la Directora de la UVA a todas las bibliotecas del sistema	Desde el año 2011 a 2017 se han realizado las visitas del Vicerrector de Investigación y Política Científica y de la Directora de la UVA a las 14 bibliotecas del sistema y a Servicios Centrales. Esto es una innovación y es aconsejable que se haga extensible a otras bibliotecas universitarias, ya que pone en valor la BUVA en la UVA. Los cambios que se han observado son una visión cercana y un mayor conocimiento de la situación real de la BUVA por parte del Equipo Rectoral. Por parte del personal BUVA un acercamiento institucional y una puesta en valor de la Biblioteca.	Gestionar con agilidad. Alcanzar el éxito con el talento de las personas. Añadir valor para los clientes	1,2,3, Impacto en 5,6,7, y 9	3

Entrevistas de la Directora BUVa con personal	Se iniciaron el año 2016 y se han repetido durante el año 2017 las entrevistas de la Directora BUVa con cada una de las personas que destinadas en todas y cada uno de las bibliotecas del sistema y en Servicios Centrales. El tiempo es una media hora por cada persona y se intercambia información sobre el Servicio. Ha sido una innovación dentro de la BUVa y UVa, no nos consta que se hagan en otras bibliotecas y se puede/debe hacer extensible a otros servicios y bibliotecas. Los cambios que se han observado son: un mayor acercamiento y conocimiento de las situaciones reales de cada biblioteca así como de las inquietudes, necesidades, etc. Se recogen las informaciones y se actúa de inmediato en los problemas o mejoras propuestas bien resolviéndolas, o enviándolas a los responsables, para su resolución. También se ha observado un mayor compromiso por parte del personal y una mejor valoración del liderazgo		1,2,3, Impacto en 5,6,7, y 9	3
Comunicación semanal de cambios y novedades en: Intranet y Página Web BUVa	Cada viernes el Técnico Asesor de Servicios y Comunicación, comunica por e-mail todos y cada uno de los cambios y/o novedades de la Intranet y de la Página Web de la BUVa. Cada una de ellas tiene un enlace que lleva a la novedad/cambio. Se viene realizando de manera sistemática desde el año 2015-2017. Esto es una innovación en la comunicación que hace que las personas que trabajan en la BUVa estén puntualmente informadas de todos los cambios y novedades, crea además una unidad de servicio, necesario por la descentralización BUVa. Se valora muy positivamente en las encuestas de clima laboral.		1,2,3, Impacto en 5,6,7, y 9	3
2. Estrategia: la Biblioteca como motor de imagen institucional y promoción de la biblioteca				
La Biblioteca en Cifras. Anual Memoria anual BUVa	Publicar en abierto los datos y cifras anuales de la Biblioteca Universitaria, así como las actividades llevadas a cabo por la misma. Desde el año 2006-2017, Biblioteca en Cifras; 2000-2016 Memorias Anuales BUVa	Añadir valor para los clientes	1b, 2,4 5,6,8 y 9	1,2,4 y 5
Código Ético	Código Ético de la BUVa, revisado por toda la plantilla BUVa en el año 2017. Publicado en la WEB BUVa.	Crear un futuro sostenible	1a.,3,7, Impacto 4,5,6 y 8	3,4,5
Proceso de autoarchivo en UVaDOC	Proceso por el cual los investigadores de la BUVa autoarchivan su producción científica. El proceso está indicado en la WEB apartado UVaDOC. Iniciado en 2014	Aprovechar la creatividad y la innovación	2, 4e.2, 8a.6, 9a.21, 9a.	1,2,4,5
Digitalización de fondo antiguo	Proceso por el cual las manuscritos de la BUVa se están digitalizando e incorporando a UVaDOC. Desde el año 2008 a 2017	Liderar con visión, inspiración e integridad		1,2,4,5
Tesis doctorales leídas UVa en UVaDOC	Poner a disposición de los usuarios el patrimonio de investigación de la UVa. Se lleva haciendo desde 2009, fecha de creación de UVaDOC.		2, 4e.2, 4e. 5, 6a. 9a.	1,2,4,5
Exposiciones de patrimonio bibliográfico	Selección de documentos que forman parte del patrimonio bibliográfico y exposición de los mismos, durante un tiempo determinado, con sus descripciones y demás información, en los espacios adecuados de la Biblioteca Histórica, Filosofía y Letras, Reina Sofía,..		1c, 2,5, 6, 7 8	1,2,4,5
Página Web BUVa	Información sobre noticias y actividades llevadas a cabo por la Biblioteca Universitaria. Apartado VIVE la BUVa	Añadir valor para los clientes	1b,2,4 6,8 y 9	1,2,4,5
Documentación EFQM en abierto	Publicación en abierto de las Memorias EFQM de la Biblioteca Universitaria en la página web Planes Estratégicos, Planes Operativos, Informes de Encuestas de Satisfacción Usuarios, Informes de autoevaluaciones, etc.	Aprovechar la creatividad y la innovación	1,2,3,4,6,8 y 9	1,2,4,5

Video promocional de la BUVa	Video promocional de la Biblioteca. Visible en pág. WEB. Realizado en colaboración con el Servicios de Audiovisuales UVA y dirigido por un Bibliotecario que es Director de Cine.	Mantener en el tiempo resultados sobresalientes	1,2,4,6,8 y 9	1,2,3,4,5
Visita Virtual Biblioteca Histórica	Visita Virtual a la Biblioteca Histórica de la UVA.		1c,2,5, 6,8 y9	1,2,3,4,5
Participación en Redes Sociales	Participación de la Biblioteca Universitaria en las redes sociales como un nuevo canal de comunicación externa, creando perfiles en las redes sociales más importantes (Facebook, Twitter y Pinterest) Nuestro índice Klout es uno de los más altos.		1, 2, 4e. 6,8 9b.	1,2,3,4,5
3. Sociedad				
Grupo de Responsabilidad Social	Formado por un representante de cada una de las bibliotecas del sistema (total 14 personas). Creado en enero del año 2014. Cada año hacen una Memoria de Actividades abierta a todo el mundo en la página Web de la BUVA. Además tienen un blog (bibliotecAbierta). Están publicadas las de 2014,2015 y 2016.	Añadir valor para los clientes. Crear un futuro sostenible	1,2, 8a , 8b,9	3,4,5
4. Sociedad. Cultura				
Bibliotesoros	Recopilación de los documentos más relevantes del patrimonio bibliográfico de la UVA y su estudio y descripción. Bibliotecas Histórica, Filosofía y Letras y Reina Sofía	Añadir valor para los clientes	3e.7, 5b.3, 8	1,2,3,4,5
Exposiciones de patrimonio bibliográfico	Selección de documentos que forman parte del patrimonio bibliográfico y exposición de los mismos, durante un tiempo determinado, con sus descripciones y demás información, en los espacios adecuados de la Biblioteca Histórica, Filosofía y Letras	Crear un futuro sostenible Aprovechar la creatividad y la innovación	1c.5, 5c.5, 8a.7, 7, 8	1,2,3,4,5
Certamen de relatos corto de la Biblioteca Universitaria	Certamen de relato cortó para promover la creación literaria en los estudiantes de la UVA. Consta de un premio de 100 euros y dos de 500 euros.	Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas		1,2,4,5
Club de Lectura de la Biblioteca Universitaria	Motivar la lectura en nuestra comunidad universitaria		1,2,6,8a, 9	1,2,4,5
5. Sociedad. Diversidad				
Colaboración con ACNUR	Se ha realizado una exposición itinerante en todos los campus de la UVA, para apoyo y concienciación de los refugiados.	Añadir valor para los clientes Crear un futuro sostenible Aprovechar la creatividad y la innovación	1c, 4a,5, 8a.	4,5
Voluntariado y Cooperación al desarrollo	La Biblioteca de la UVA, a través del Grupo de Responsabilidad Social, se ha puesto en contacto con el responsable del Voluntariado de la UVA, el profesor emérito Martín Rodríguez Rojo, ofreciendo su colaboración para la difusión de sus actividades. En concreto, las relativas a las concentraciones, conferencias, exposiciones, etc., relacionadas con los refugiados, punto de especial atención este año en el GRS de la BUVA.		1c, 4a,5, 8a.	4,5
La BUVA: una biblioteca inclusiva	La Biblioteca Universitaria de Valladolid (BUVa), presta especial atención a los usuarios con algún tipo de discapacidad para integrar de forma efectiva a todas las personas. En este sentido intenta adaptar de manera progresiva, y a pesar de la falta de recursos, los entornos y servicios con criterios de diseño para todos y promover y colaborar para hacer accesibles las tecnologías de la información y la comunicación a todos los usuarios. Además, en colaboración con Acción Social UVA, ha participado en los Campus Inclusivos		1c, 1d, 4c. 6, 7, 8a, 9	4,5

Iniciativa OLS (Apoyo Lingüístico en Línea) para refugiados	Oficina de Cooperación Internacional para el Desarrollo, se nos pide colaboración para un proyecto Erasmus+ a través del cual se ha habilitado una plataforma online para el aprendizaje de idiomas dirigida a personas refugiadas: se trata del programa OLS (Online Linguistic Support o Apoyo Lingüístico en Línea), del Servicio Español para la Internalización de la Educación (SEPIE).		1c, 1d, 4c. 6, 7, 8a, 9	4,5
Campaña entre iguales	Tras proponer Carmen de Miguel (Biblioteca Reina Sofía) el unirse a la Campaña "Iguales" de la UVa, se colocaron en las bibliotecas carteles junto con un texto con preguntas para hacer a los usuarios: ¿Conoces la campaña "Iguales UVa"? ¿Sabes que hay una encuesta que se ha enviado a todo el mundo por correo electrónico? ¿Ya la has hecho? Tienes que buscar en tu correo porque solo se puede hacer desde el enlace que figura ahí, y una sola vez. Además es anónima. ¿Y conoces la página web http://iguales.uva.es/ que se ha hecho para la campaña y que seguirá estando activa? Gracias por participar		1c, 1d, 4c. 6, 7, 8a, 9	4,5
6. Sociedad. Medio ambiente				
Guía Verde	La Biblioteca Universitaria de Valladolid (BUVa), consciente de su compromiso con la sociedad en general y con la sostenibilidad ambiental en particular, quiere sumarse al resto de las iniciativas que en este campo se están desarrollando en varias universidades dentro de lo que se denomina "Biblioteca Verde"	Añadir valor a los clientes Crear un futuro sostenible	1,2,4c.5, 5e.6,8 y 9	4,5
Eco sostenibilidad	La Biblioteca Universitaria es una parte de la Universidad de Valladolid y como tal, se integra en sus objetivos y se incluye en el ámbito de la responsabilidad social de dicha universidad. La BUVa es una parte del servicio que la universidad ofrece tanto a la comunidad universitaria como a sus usuarios externos y a la sociedad en general.		1,2,4c.5, 5e.6,8 y 9	4,5
Terracycle	En 2016 se reunieron en las bibliotecas de la BUVa y se enviaron a través de la Biblioteca General Reina Sofía dos cajas de útiles de escritura de 20 kg cada una también el 24 de febrero se estrenó en el Campus de Segovia el nuevo contenedor para recoger y reciclar material de escritura con Terracycle. La aportación económica que hace Terracycle por enviarles este material, se donará a ADEPU.		1,2,4c.5, 5e.6,8 y 9	4,5
Tapones para una nueva vida	En la Biblioteca General Reina Sofía la práctica se lleva realizando desde hace años y desde las bibliotecas de Industriales, Comercio, Filosofía, Derecho, Arquitectura y Campus de Soria se informa de que la recogida de tapones ya se está llevando a cabo a nivel de los centros, como una práctica general, no solo de biblioteca.		1,2,4c.5, 5e.6,8 y 9	4,5
Cyclobiblio	Aventura que une el amor por la bicicleta al amor por las bibliotecas. Se trata de Cyclobiblio En su edición del 2016, España está representada, por primera vez, por la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, con la participación de nuestra compañera Carmen de Miguel, quien durante toda la semana ha estado aportando noticias diarias de este periplo. En el blog del Grupo de Responsabilidad Social y en las redes sociales de las bibliotecas BUVa, En el año 2017 ídem. se ha estado informando a toda la comunidad universitaria y mostrando nuestro apoyo		1,2,4c.5, 5e.6,8 y 9	4,5
7. Estrategia: Apoyo a la Investigación				
Apoyo a la investigación: portal web (Bcl)	Portal que contiene la información sobre las evidencias para acreditaciones y sexenios		1,2,4,5,6 9a,	1,2,4,5

Dialnet: indización de documentos y normalización de autores	Indización de las revistas científicas asignadas por Dialnet a la BUVA; registro en Dialnet de publicaciones no periódicas en que participen investigadores de la UVA; normalización y actualización de los nombres de autores de la UVA en la Dialnet.	Añadir valor para los clientes	1c, 2,3, 4a,5, 6,9a	1,2,4,5
Proceso de autoarchivo en UVaDOC	Proceso por el cual los investigadores de la UVA, autoarchivan su producción científica	Crear un futuro sostenible	1,2,4e,5,6, 8a, 9a.	1,2,4,5
Digitalización de fondo antiguo	Digitalización y puesta a disposición del patrimonio bibliográfico a través del catálogo y del repositorio institucional UVaDOC. Se subvenciona con programas del Ministerio de Cultura.	Desarrollar la capacidad de la organización	1,2,4e,5, 6a, 9a.	1,2,4,5
Formación: cómo publicar en revistas científicas de alto impacto	Dirigida a investigadores de la UVA para conocer, de primera mano, la estrategia de publicación de las más importantes editoriales científicas. En curso de Doctorado y con el Área de Innovación UVA.	Aprovechar la creatividad y la innovación	1,2,4,5,6,8 y9	1,2,4,5
Programas de formación de las Escuelas de Doctorado	Se diseña un programa de formación transversal con la Escuela de Doctorad. Desde el año 2014-2017 Además se han incorporado dos cursos más: sobre gestores bibliográficos y publicar en revistas de impacto y bibliometría. Año 2016-2017.	Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas	1,2,3,4,5,6,7,8 y 9	1,2,4,5
Implantación del identificador ORCID en las UVA	La UVA ha hecho en colaboración con la BUVA dos campañas para que el PDI tenga su identificador ORCID. Años 2016 y 2017.		1,2,4,6,8,9	2,4,5
8. Estrategia: Apoyo a la docencia				
Plan formación	Registro de las actividades formativas llevadas a cabo por los distintos puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria para su difusión, control, gestión y validación		1,2,3,4d,5,6,7,8 y 9	1,2,4,5
Autoformación en abierto	Apartado dentro de la página web de la Biblioteca con tutoriales para la autoformación de los usuarios sobre temas diversos		2,5,6,8 y 9	1,2,5
Formación: talleres formativos con créditos	Actividades formativas con reconocimiento de hasta 2 créditos		2,3,4,5,6b,7,8 y 9	1,2,5
9. Estrategia Uso ético de la información en investigación y docencia				
Propiedad intelectual: portal web Bcl	Portal que recoge legislación, protocolos y directrices que afectan a la propiedad intelectual en la Biblioteca Universitaria	Añadir valor para los clientes Liderar con visión, inspiración e integridad	1,2,3,4e,5,6,7,8 y 9	1,2,4,5
10. Estrategia procesos, productos y Servicios: Innovación tecnológica				
Orientada a usuario externo				
Adaptación del catálogo para cualquier dispositivo móvil	Aplicación móvil del catálogo		1,2,4,5,6, a 6 b,8 y 9	1,2,4,5
Biblioteca en el móvil: app para móviles	Aplicación que informa de todos los recursos y servicios disponibles en la Biblioteca de la Universidad de Valladolid: Catálogo, biblioteca electrónica, UVaDOC, Cursos de Formación, Los primeros pasos en la biblioteca, Orientaciones sobre el trabajo fin de grado, portal de apoyo a la investigación (Bcl)	Añadir valor para los clientes Aprovechar la creatividad y la innovación		1,2,4,5
Orientada a usuario interno. Aquí puedes aprender de nosotros				
CMI de la BUVA	Herramienta que mediante un software facilita la gestión, estudio y evolución de los indicadores de la Biblioteca Universitaria facilitando la toma de decisiones	Gestionar con agilidad Desarrollar la capacidad de la organización Liderar con visión, inspiración e integridad	1b,2, 2b,3,4,5,6,7,8 y 9	3,4,5
11. Estrategia, procesos, productos y servicios: Aprender de los demás. Aprender de nosotros				

Jornadas de buenas prácticas	Se hicieron dos ediciones destinadas a la participación/aprendizaje de todo el personal de la BUVa. En estas Jornadas se exponen las buenas prácticas para conocimiento y aplicación en otros centros. Año 2017	Desarrollar la capacidad de la organización Aprovechar la creatividad y la innovación. Liderar con visión, inspiración e integridad.		3,4,5
Jornada de calidad en la UVa	Destinada a todos los Jefes de Servicio de la UVa. Se hizo una historia de la calidad en la UVa, de la implementación EFQM en la UVa, poniendo como modelo de referencia a la BUVa. Se compartió la experiencia de calidad en la Universidad del País Vasco.	Gestionar con agilidad. Alcanzar el éxito con el talento de las personas. Añadir valor para los clientes	1,2,3d, 4,5, Impacto en 6,7,8 y 9	3,4,5
Midiendo la percepción de la Sociedad de manera cómoda y sencilla	Innovación en la medición de la percepción de la sociedad en las exposiciones que hace o interviene la BUVa: urnas de <i>metacrilato</i> poniendo la leyenda breve del título del evento y al lado tres tarjetas, roja, verde y amarilla.	Gestionar con agilidad. Añadir valor para los clientes	1,2,3,5,6,8 y 9	4,5

Figura A.3 Buenas Prácticas de la BUVa (selección), agrupadas en bloques y relacionadas con los Conceptos Fundamentales de la Excelencia

ANEXO 18 Bis

Identificación de los líderes de la BUVa y Cómo debe ser su estilo de liderazgo, 2011. Revisado 2016

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

LIDERES DE LA BUVa Y ESTILO DE LIDERAZGO - DOCUMENTOS CLAVE

- [Identificación de los líderes de la BUVa y estilo de liderazgo \(2016\)](#)
- [Plan de reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos \(2016\)](#)
- [Unidades organizativas de la BUVa \(2016\)](#)
- [Código ético de la UVa \(2017\) Aprobado en Comisión General de Bib.](#)



Identificación de los líderes de la BUVa. En el año 2011. Revisado en el año 2016

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

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

La transmisión del liderazgo en los distintos niveles está sintetizada en el "Esquema de liderazgo de la BUVa a distintos niveles". Esto refuerza el desarrollo de un estilo de liderazgo abierto, compartido y participativo que se extiende a la UVa a través de la colaboración con otras unidades de la universidad y con otras entidades ajenas a través de los Grupos de Trabajo que veremos a continuación.

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

ANEXO 19

Memorias Anuales de cada Biblioteca

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

Memorias e Informes Bibliotecas del Sistema BUVa y Servicios Centrales	
	AÑOS: Desde 2010-
Bibliotecas de Centro	
Ciencias Salud	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Derecho	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Arquitectura	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Económicas	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Comercio	2016 , Informe evolución 2010-2016, 2015 , 2014 Comercio y 2014 Anexo I- 2014 Anexo II, 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Histórica Sta. Cruz	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Ingenierías Industriales	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010 , Politécnica 2010 (1)
Reina Sofía	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Filosofía-Letras	2016 , 2015 , 2014 Memoria, 2014 Anexo I, 2014 Anexo II, 2013 , 2012 , 2011 , 2010
CDE	2016 , Informe evolución 2010-2016, 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Bibliotecas de Campus, Áreas	
Palencia	2016 , Informe evolución 2010-2016, 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Segovia	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Soria	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011 , 2010
Delibes	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 . Antes de la Constitución del Campus: (2) Educ. y Trabajo Social: 2011 , 2010 ; Telecomunicación e Inf.: 2011 , 2010 ; Ciencias: 2010

Servicios Centrales	
Préstamo Interbibliotecario (3)	2016 , 2015 , 2014 , 2013
Formación Usuarios	2016 y Anexo , 2015 y Anexo , 2014 , 2013 , 2012
Repositorio UVaDoc	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012
Asesoría Técnica Recursos (4)	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012
Asesoría Técnica SIGB (4)	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012
Asesoría Técnica Productos y Servicios (4)	2016 , 2015 , 2014 , 2013 , 2012 , 2011

ANEXO 20

Planes de Mejora de la Biblioteca. A partir del año 2014 las mejoras están en los Planes Operativos Anuales

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

[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](#)

[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 \(Aprobado en Comisión General de Biblioteca de 12 de febrero de 2015\)](#)

[Informe del Plan Operativo anual de la Biblioteca Universitaria. Año 2015](#)

[Plan operativo anual de la Biblioteca Universitaria 2016 \(Aprobado por Comisión General de Biblioteca el 20 de enero de 2016\)](#)

[Informe del Plan Operativo anual de la Biblioteca Universitaria. Año 2016](#)

[Plan operativo anual de la Biblioteca Universitaria 2017 \(Aprobado en Comisión general de Biblioteca el 10 de enero de 2017\)](#)

ANEXO 21

Informe de Encuesta de Clima Laboral (2012 – 2017)

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

INFORME CLIMA LABORAL 2017 Universidad de Valladolid. Biblioteca	
ÍNDICE	
1. Introducción	
2. Ficha Técnica: Estructura, contextualización y cuestionario	pg. 5-8
3. Porcentaje de participación	
3.1 Porcentaje de participación total	pg. 9
3.2 Porcentaje de participación por adscripción laboral	pg.10
3.3 Tendencia de participación por adscripción laboral	pg. 11
3.4 Porcentaje de participación de Bibliotecas en relación con la plantilla	pg. 12
3.5 Porcentaje de participación de Bibliotecas en relación con las respuestas	pg. 13
3.6 Tendencia de participación por centros en relación con el total de su plantilla	pg. 14
4. Valoración de la Satisfacción	
4.1 Porcentaje Global de Satisfacción	pg. 15
4.2 Tendencia en el porcentaje de Satisfacción	pg. 16
5. Valoración de resultados por Criterios	
5.1 Análisis Global de Criterios	pg. 17
5.2 Media Global de Resultados por Criterios	pg. 18
5.3 Tendencia de Resultados por Criterios	pg. 19-20
5.4 Análisis de Resultados por Criterios	pg. 21-29
6. Valoración de resultados por Bibliotecas	
6.1 Análisis Global de Bibliotecas	pg. 30
6.2 Tendencia de las Bibliotecas: Resultados Globales	pg. 31
6.3 Análisis de los resultados globales por Bibliotecas	pg. 32-37
6.4 Datos de resultados por preguntas en cada Biblioteca	pg. 38-41
7. Respuestas libres	
7.1 Elementos de Satisfacción	pg. 42
7.2 Elementos de Insatisfacción	pg. 43
7.3 Fortalezas	pg. 44
7.4 Debilidades	pg. 45
7.5 Sugerencias	pg. 46-49
8. ACCIONES: PROPUESTAS PARA EL PLAN OPERATIVO 2018	pg. 50-52
Anexos: Respuestas Textuales	pg. 53-61
Abreviaturas utilizadas en el informe	pg. 62

Preguntas de la encuesta, siguiendo la estructura de los Criterios EFQM:

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

10. Consideras que tu jefe inmediato muestra su apoyo a la misión y valores de la Biblioteca
11. Consideras que tu jefe inmediato genera un clima de comunicación y de crítica constructiva
12. Consideras que tu jefe inmediato apoya acciones individuales o de equipo para introducir mejoras en los procesos de trabajo
13. Valora tu grado de satisfacción con las responsabilidades asignadas por tu jefe inmediato
14. Consideras que tu jefe inmediato facilita la participación en los procesos de trabajo
15. Consideras que tu jefe inmediato fomenta la creatividad y la innovación
16. Crees que tu jefe inmediato conoce las expectativas del personal en relación con su trabajo y contribuye a satisfacerlas
17. Consideras que tu jefe inmediato informa oportunamente sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno
18. Consideras que tu jefe inmediato anima a solucionar los problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas
Estrategia
19. Valora tu grado de conocimiento de la misión, visión y valores de la Biblioteca
20. Valora tu grado de conocimiento de los objetivos de la Biblioteca
21. Crees que el modelo de organización de la Biblioteca es adecuado para desarrollar sus funciones, objetivos y estrategias
22. Crees que la actual estructura de la Biblioteca es flexible y está abierta a cambios organizativos
23. Valora tu grado de tu participación en la revisión de los objetivos de la Biblioteca
24. Valora tu grado de tu participación en la definición de los objetivos de tu puesto de trabajo
25. Indica tu grado de conocimiento de las necesidades y expectativas de tus usuarios
26. Consideras que los Servicios y Recursos que ofrece la Biblioteca se ajustan a las necesidades y expectativas de tus usuarios
27. Consideras que la Biblioteca de la Universidad es un referente dentro de las bibliotecas universitarias españolas
28. Consideras que la Biblioteca de la Universidad es un referente dentro de las bibliotecas universitarias de Castilla y León
29. Crees que el servicio de la Biblioteca es un referente dentro de los Servicios de la Universidad
30. Valora tu grado de conocimiento de la misión, visión y valores de la Universidad
Personas
31. Valora tu grado de satisfacción con el ambiente de trabajo de la Biblioteca
32. Valora tu grado de motivación personal en tu puesto de trabajo
33. Valora tu grado de satisfacción con tu jefe inmediato
34. Valora tu grado de satisfacción con los Servicios Centrales de la Biblioteca
35. Consideras que se faculta al personal para tomar decisiones mediante delegación
36. Conoces las funciones de tu puesto de trabajo
37. Consideras que las cargas de trabajo están bien distribuidas
38. Valora tu grado de satisfacción con las posibilidades de promoción en la Biblioteca
39. Consideras que se fomenta el trabajo en equipo
40. Dispones de mecanismos de comunicación adecuados para el desempeño de mi puesto de trabajo
41. Consideras que se actualizan de forma periódica las competencias y habilidades para el desempeño de tus funciones
42. Valora tu grado de satisfacción con la formación recibida
43. Valora el grado de aprendizaje individual de la formación recibida
44. Valora el grado de repercusión de la formación recibida en la Biblioteca
45. Consideras que dispones de la información necesaria para realizar tu trabajo
46. Valora tu grado de satisfacción con el sistema que existe de reconocimiento por el trabajo desarrollado
47. Valora tu grado de participación en las acciones y proyectos que desarrolla la Biblioteca
48. Valora tu grado de participación en las acciones y proyectos que desarrolla tu Biblioteca
49. Valora tu grado de conocimiento de las diferentes aplicaciones que utilizas para desarrollar tu trabajo
50. Conoces la repercusión de tu trabajo dentro del ámbito global del Servicio de la Biblioteca
51. Estás satisfecho con el sistema de conciliación de la vida personal, familiar y laboral
Alianzas y Recursos
52. Valora tu grado de satisfacción con el espacio de trabajo (mobiliario, iluminación, ergonomía...)
53. Valora tu grado de satisfacción con la climatización

54.	Valora tu grado de satisfacción con medios disponibles para desarrollar tu trabajo (ordenador, material oficina, informático...)
55.	Valora tu grado de satisfacción con la Intranet de la Biblioteca
56.	Valora tu grado de satisfacción en relación con otros servicios de la Universidad
57.	Valora tu grado de satisfacción en relación con nuestros socios y proveedores
58.	Consideras que las alianzas (BUCLE, REBIUN...) aportan valor al Servicio de la Biblioteca
Procesos	
59.	Valora tu adaptación a las innovaciones en los procesos de trabajo
60.	Consideras que los procesos clave de tu puesto de trabajo están documentados y normalizados
61.	Consideras que la documentación de trabajo (manuales, procedimientos...) es consistente, fiable y se revisa
62.	Consideras que hay un seguimiento de los procesos, y se incluyen modificaciones y mejoras
63.	Conoces quién es el responsable de cada proceso
64.	Consideras que los responsables de cada proceso, conocen bien su trabajo.
65.	Consideras que hay una buena coordinación entre las diferentes secciones o unidades que intervienen en un mismo proceso

ANEXO 22

Informes Estancias en otras Bibliotecas (2011-2017)

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

FORMACIÓN

- ▶ PLANES DE FORMACIÓN DE USUARIOS
- ▶ MATERIAL FORMATIVO
- ▶ CONGRESOS, CONFERENCIAS, JORNADAS...
- ▶ CURSOS EXTERNOS
- ▶ CURSOS UVA
- ▼ ESTANCIAS EN OTRAS BIBLIOTECAS

ESTANCIAS 2017
 ESTANCIAS 2016
 ESTANCIAS 2015
 ESTANCIAS 2014
 ESTANCIAS 2013
 ESTANCIAS 2012
 ESTANCIAS 2011

ANEXO 23

Política institucional de acceso abierto a la producción científica y académica de la UVA

Aprobado en sesión de Consejo de Gobierno, 14 de diciembre de 2016

<http://uvadoc.blogs.uva.es/files/2017/01/PoliticaAccesoAbierto.pdf>

ANEXO 24

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 25

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/Programa-Doctorandos-2016-2017.pdf>

ANEXO 26

La UVA se adhiere a la Declaración de Berlín, 2013 (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	Inga 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 Ennen

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

- MPS Open Access Network
- Ongoing Projects
- Completed Projects

FURTHER INFORMATION

ANEXO 27

Procedimiento para incluir publicaciones de proyectos de investigación en el repositorio institucional (P-31) (2016)

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



ANEXO 28

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)

INFORME SOBRE FORMACIÓN DE USUARIOS										
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FORMACIÓN 2016										
ABI//INFORM	M	D.st.	I	SM	S	F1	F2	F3	F4	F5
Valoración en la difusión del curso	4	0,82	0,00%	20,00%	80,00%	0	0	0	4	0
Valoración en la duración del curso	4,25	0,96	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	2	4
Valoración de las instalaciones	3,73	0,96	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	3	4
Valoración del equipamiento	4,25	0,50	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	2	4
Valoración general de la organización del curso	4	0,50	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	2	4
El contenido ha cubierto sus expectativas	4,25	0,82	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	3	4
Los temas se han tratado con la profundidad	3,75	0,50	0,00%	20,00%	80,00%	4	4	1	2	4
La Metodología ha sido la adecuada	3,75	0,96	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	2	4
Grado de aprendizaje	4	0,96	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	3	4
Valoración de la documentación ofrecida	4	0,82	0,00%	33,33%	66,67%	4	4	0	1	4
Valoración general del contenido	4,25	0,82	0,00%	20,00%	80,00%	4	4	0	2	4
El profesor ha sabido explicar la materia	4	0,50	0,00%	0,00%	100,00%	4	4	0	2	4
El profesor ha sabido mantener el interés	4	0	0,00%	0,00%	100,00%	2	3	1	1	4
El profesor ha resuelto las dudas	4	0	0,00%	0,00%	100,00%	2	3	1	1	4
Valoración general del profesor	4	0	0,00%	0,00%	100,00%	2	3	1	1	4
Total	4,43		0,00%	6,22%	93,33%	50	53	3	7	56

*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: 4,43
- Valoración media de la organización: 4,00
- Valoración media del Contenido del curso: 4,25
- Valoración medial del profesor: 4,00

Preguntas de respuesta textual ABI//INFORM (transcripción)

- GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CURSO** (2 respuestas):
 - Muy alta
 - Muy satisfactorio y útil.
- SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN Y CONTENIDOS** (3 respuestas):
 - Ninguna. el curso ha estado equilibrado en cuanto a organización y contenido.
 - Se podría haber realizado mayor práctica
 - Ninguna
- INDIQUE QUÉ CURSOS LE INTERESARÍA QUE SE ORGANIZASEN** (2 respuestas)
 - Algún curso sobre Mendeley, teniendo en cuenta que la UVa ha suscrito una licencia institucional.
 - Los relativos a gestión de referencias bibliográficas

ANEXO 29

Informes anuales Grupos de Mejora
Intranet de la BUVa: [Acceso con claves](#)

GRUPOS DE MEJORA	
▶	GRUPO DE EXCELENCIA
▶	GRUPOS DE MEJORA CON OTRAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
▶	GRUPOS TRANSVERSALES UVA con participación BUVa
▶	GRUPOS MEJORA EXCELENCIA CRITERIOS EFQM (constituídos el 27 de octubre de 2011) : actas y documentos
▼	OTROS GRUPOS DE MEJORA BUVa
	GRUPO LibGuides GRUPO DIFUSIÓN DE SERVICIOS BUVa GRUPO GESTIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS EN PAPEL GRUPO DE GESTIÓN DE RECURSOS ELECTRONICOS GRUPO DE FORMACIÓN DE USUARIOS GRUPO DE REPOSITORIO INSTITUCIONAL GRUPO DE TRABAJO SOBRE SERVICIOS A PROFESORES /INVESTIGADORES (La Biblioteca con la Investigación) GRUPO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA BUVa GRUPO DE ESTUDIOS BIBLIOMÉTRICOS GRUPO DE ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL GRUPO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIOS GRUPO DEL PLAN ESTRATÉGICO GRUPO DE AUTOEVALUACIÓN CEG Grupo DIALNET
▶	GRUPOS NO VIGENTES

ANEXO 30

Informe Encuesta de Satisfacción. Curso Recursos de información para Doctorandos
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-ABRIL-MAYO-2016.pdf

Formación de Usuarios 2015-2016		Medidas de Satisfacción [®]					
Informe. Encuesta de Satisfacción Julio 2016		Valores de Frecuencia					
Formación Recursos de Información para Doctorandos		Media	F1	F2	F3	F4	F5
<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: 60 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: lunes 11 de Abril - viernes 13 de mayo 2016</p>							
RESULTADO DE LA ENCUESTA							
Participación en el curso							
Total de alumnos inscritos	62						
Total de alumnos matriculados	52						
Total de participación en el curso	45						
% Participación en el curso (En función de los inscritos)	72,58%						
Participación en la encuesta							
Total de participantes en la encuesta	26						
% Participación en la encuesta	57,77%						
Recursos de Información para Doctorandos							
Contenido	El contenido del curso ha cubierto tus expectativas?	4,5	0	0	0	13	13
	Los temas se han tratado con la profundidad que esperabas	4,15	0	0	1	20	5
	La metodología del curso consideras que ha sido la adecuada	4,23	0	0	3	14	9
	Grado de aprendizaje	3,9	0	0	6	15	4
	Valoración de la documentación ofrecida	3,4	0	0	0	15	10
	Valoración general del contenido	4,37	0	0	0	17	9
	Total Valoración Contenido:	4,09					
Organización	Valora la difusión del curso	4,12	0	0	5	13	8
	Valoración de la duración del curso	3,81	0	3	6	11	7
	Valoración general de la organización del curso	4,15	0	0	3	16	7
	Total Valoración Organización:	4,03					
Profesorado	El profesorado ha sabido explicar la materia	4,25	0	0	3	14	9
	El profesorado ha sabido mantener el interés	4,35	0	0	2	13	11
	El profesorado ha resuelto las dudas	4,46	0	0	1	12	13
	Valoración general del profesorado	4,52	0	0	1	10	15
	Total valoración profesorado:	4,40					
	Total	4,17	0	3	31	153	120

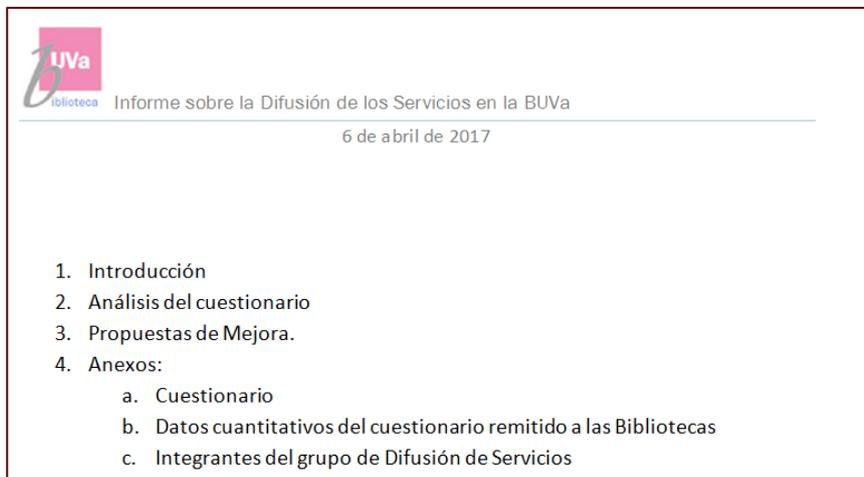
*El valor de Frecuencia de satisfacción se representan con una valoración del 1 al 5.
(1: "totalmente en desacuerdo"; 5: "totalmente de acuerdo")

- Valoración media total del curso: 4,17
- Contenido del curso. Valoración media: 4,09
- Organización del curso. Valoración media: 4,03
- Profesorado. Valoración media: 4,40

ANEXO 31

Informe Difusión de los Servicios en la BUVa (Abril 2017)

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



ANEXO 32

Plan Marketing UVaDOC

Ruta Web: [BUVa / Recursos/ UVaDOC](#)

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/2.recursos/2.03.uvadoc/index.html>

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/documentos/PLAN-MARKETING-UVADOC-2017.pdf>

ANEXO 33

Informe Encuesta de Satisfacción de usuarios.

Informe Encuesta Alumnos 2017

Informe Encuesta Profesores 2017

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

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

[A. Satisfacción de usuarios. Informe RESULTADOS Encuesta-Alumnos 2017](#)

[B. Satisfacción de usuarios. Informe RESULTADOS Encuesta-Profesores 2017](#)

ANEXO 34

Plan de Formación de usuarios. Curso académico 2017-2018

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

<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/Plan-de-Formacion-Curso-2017-2018.pdf>

ANEXO 35

Informes Grupos Focales (2015-2017)

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

GRUPOS DE INTERÉS Y FOCALES
▶ GRUPOS DE INTERÉS
▶ GRUPOS FOCALES
Por Centros

Por Centros			
2016-2017			
• Soria	Informe		
• Filosofía	Informe alumnos	Cuestionario alumnos	
	Informe alumnos Master	Cuestionario alumnos Master	
	Informe profesores	Cuestionario PDI	
2015-2016			
• Soria	Informe		
• Filosofía	Informe Alumnos Master	Cuestionario Alumnos	Cartel
	Informe Profesores	Cuestionario Profesores	
	Informe Alumnos de Grado	Cuestionario Alumnos Grado	Cartel
• Reina Sofía	Informe Música		
• Segovia	Informe Grupos focales de alumnos y de profesores		

ANEXO 36

Informe "Definición e implementación del bibliotecario temático: Guías temáticas" (2016)

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

 Definición e implementación del bibliotecario temático: Guías temáticas	
CONTENIDO	
1.- INTRODUCCIÓN.....	2
2.- QUÉ SON LAS GUÍAS TEMÁTICAS.....	2
3.- DESARROLLO ACTUAL.....	4
4.- REPERCUSIÓN DE LAS GUÍAS TEMÁTICAS EN LA BIBLIOTECA.....	5
5.- HERRAMIENTAS.....	5
5.1 LibGuides.....	5
5.1.1 Cómo trabajar con LibGuides: guías de configuración:.....	7
5.1.2 Biblioteca y empresas que ya lo utilizan:.....	8
5.2 Ejemplos de otras herramientas.....	9
5.2.1 Google sites.....	9
5.2.2 PBWorks.....	10
5.2.3 SubjectPlus.....	10
6. PLANIFICACIÓN.....	10
7.- BIBLIOGRAFÍA.....	11

ANEXO 37

Posicionamiento en el Ranking Web de Repositorios (2013 – 2017)

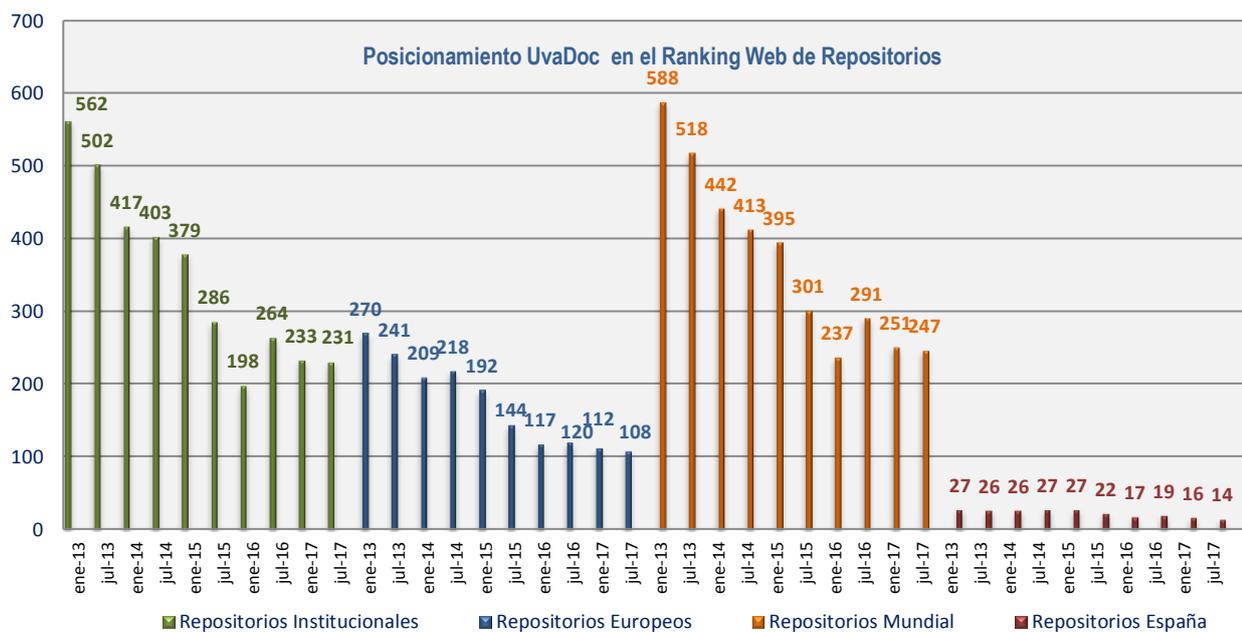
Ranking Web de Repositorios del Mundo Laboratorio de Cibermetría, perteneciente al CSIC (edición 2017)

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

Intranet de la BUVa: Acceso con claves

Blog UVaDOC <http://uvadoc.blogs.uva.es/?s=ranking&search=Go>

	mes/año	Posicionamiento UVaDOC	Repositorios recogidos
Ranking Repositorios institucionales	Julio 2013	502	1563
	Julio 2014	403	1897
	Julio 2015	286	2188
	Enero 2016	198	2205
	Julio 2016	264	2189
	Enero 2017	233	2197
	Julio 2017	231	2283
Ranking Repositorios europeos	Julio 2013	241	738
	Julio 2014	218	842
	Julio 2015	144	904
	Enero 2016	117	910
	Julio 2016	120	736
	Enero 2017	112	900
	Julio 2017	108	948
Ranking Repositorios Mundial	Julio 2013	518	1650
	Julio 2014	413	1843
	Julio 2015	301	2275
	Enero 2016	237	2297
	Julio 2016	291	2275
	Enero 2017	251	2284
	Julio 2017	247	2372
Ranking Repositorios España	Julio 2013	26	49
	Julio 2014	27	56
	Julio 2015	22	64
	Enero 2016	17	64
	Julio 2016	19	66
	Enero 2017	16	67
	Julio 2017	14	72



Puestos escalados por UVA DOC en el Ranking de Repositorios

Puestos escalados por UVA DOC	Jul. 2012- En. 2013	En. 2013 - jul. 2013	Jul.2013- ene. 2014	En. 2014 - jul. 2014	Jul. 2014- Ene. 2015	En. 2015- Julio 2015	Julio 2015 En. 2016	En.2016 Julio 2016	Jul. 2016 En. 2017	En.2017 Jul.2017
Ranking Repositorios Institucionales		60	85	14	24	93	88	-66	31	2
Ranking Repositorios Europeos	383	29	32	-9	26	48	27	-3	8	4
Ranking Repositorios Mundial	387	70	76	29	18	94	64	-54	40	4
Ranking Repositorios España	11	1	0	-1	0	5	5	-2	3	2

ANEXO 38

Encuesta de satisfacción Club de Lectura (“Con Mucho Gusto”)

- ¿Es la primera vez que participas en este club de lectura?
- Si es la primera vez, ¿estás de acuerdo con el día y la hora elegidos?
- Si es la primera vez, ¿te gusta que haya un invitado sorpresa o prefieres hablar sobre el libro solo con los participantes habituales del club?
- ¿Te ha gustado la selección de libros leídos?
- ¿Te ha parecido correcta la elección de invitados?
- ¿Qué cambiarías de la sala “Espacio Abierto” de la Biblioteca “Reina Sofía”, donde tienen lugar las reuniones?
- Si has dejado de venir, ¿puedes decirnos por qué?
- ¿Cambiarías, quitarías o añadirías algo?
- ¿Algún comentario que quieras hacer?

ANEXO 39

Acciones Responsabilidad Social realizadas conforme al PE 2014-2018

Fuente: Datos estadísticos 2016 (Intranet), Memoria BUVa 2016, Memoria Grupo Responsabilidad Social 2016

Plan Estratégico 2014-2018. Eje 5: Alianzas, cooperación y sociedad	
METAS	RESULTADOS
Incrementar un 1% el nº de libros consorciados BUCLE	(CMI) 100%
Incrementar al menos en 1 el nº de proyectos de cooperación Partiendo de 1	Proyecto Refugiados, 7 PI 100€
Asistir 100% reuniones de consorcios y redes BUVa	(Intranet) 100%
Creación del grupo de Intercambios profesionales	Intranet +100%
Incrementar en un 1 cada año el nº de exposiciones participación/promoción BUVa. Partiendo de 10	+100 %
Incrementar en un 1 cada año el nº de eventos culturales en los que participa la BUVa. Partiendo de 2	(Día del Reciclaje, Centenario Miguel de Cervantes, Seminci..)+100%
Incrementar en un 1 cada año el nº de actividades culturales en los que participa la BUVa. Partiendo de 2	Cyclobiblio, Días internacionales.. +100%
Incrementar en 1 cada año el nº de recepciones de estudiantes en los que participa la biblioteca. Partiendo de 4	+100%
Incrementar un 2% cada año el nº de alumnos de instituto asistentes a actividades. Partiendo de 80	+100%
Incrementar en un 1 cada año el nº de actividades sociales en los que esté la biblioteca. Partiendo de 0	"Campana Iguales" 100%
Participar en proyectos transversales docencia e investigación con impacto en la sociedad de la UVa	"Campus inclusivos" 100%
Hacer video difusión BUVA antes de finalizar 2014	Video BUVa 100%
Al menos una revisión anual de la actualización de los contenidos de la web	Revisión semanal 100%
Incrementar al menos 1 producto de merchandising cada año. Partiendo de 0	100%
Incremento de 1 puesto de reciclado de pilas al año y a lo largo de los 4 años. Partiendo de 4	+ 100%
Incremento de 1 puesto de reciclado de papel al año y a lo largo de los cuatro años. Partiendo de 4	+ 100%
Incremento de 1 puesto de reciclado de útiles de escritura al año y a lo largo de los cuatro años. Partiendo de 1	+100%
Incremento de 1 ordenador al año para persona con discapacidad visual y a lo largo de los cuatro años. Partiendo de 0	+ 100%
Incremento de 1 puesto para persona con discapacidad física y a lo largo de los 4 años. Partiendo de 1	+100%
Incremento de 1 exposición al año cada año. Partiendo de 9	+ 100%
Incremento de 1% anual de club de lectura. Partiendo de 1	100%

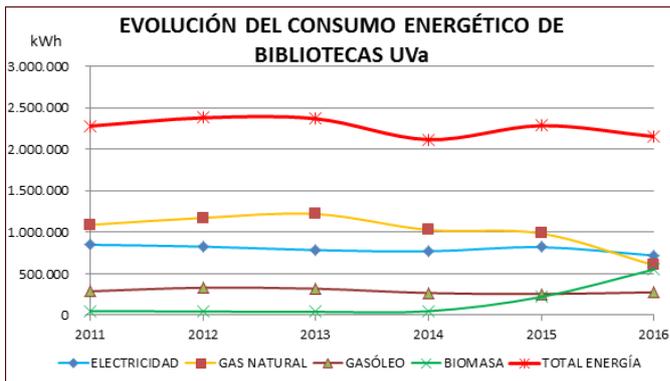
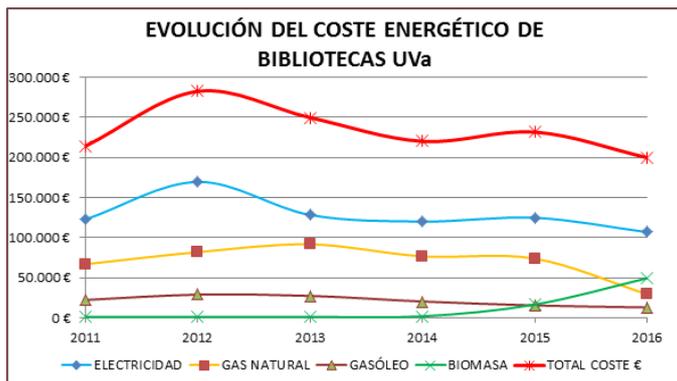
ANEXO 40

Consumo energético de la BUVa

Calculados en función de los metros cuadrados de cada biblioteca

Fuente: Oficina de Calidad Ambiental UVa

	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	IMPORTE	CONSUMO (kWh)										
ELECTRICIDAD	122.720,25 €	849.359	169.644,34 €	827.124	128.492,05 €	785.165	120.264,93 €	770.170	124.929,18 €	819.915	107.013,41 €	720.046
GAS NATURAL	67.088,18 €	1.088.775	82.109,07 €	1.172.990	91.914,25 €	1.219.671	76.912,93 €	1.028.278	73.985,62 €	985.061	29.532,95 €	602.823
GASÓLEO	22.521,16 €	288.531	29.245,98 €	332.105	27.682,88 €	320.333	20.661,39 €	267.872	15.739,35 €	256.372	13.292,35 €	277.580
BIOMASA	1.680,42 €	51.656	1.403,15 €	45.077	1.579,59 €	41.784	2.209,75 €	49.152	17.022,28 €	221.157	49.831,86 €	551.683
TOTAL	214.010,01 €	2.278.321	282.402,54 €	2.377.297	249.668,78 €	2.366.952	220.049,01 €	2.115.472	231.676,44 €	2.282.505	199.670,58 €	2.152.133



BIBLIOTECAS	Superficie en m ²
ARQUITECTURA	1.405,43
CAMPUS DE PALENCIA	2.100,00
CAMPUS DE SEGOVIA	2.697,00
CAMPUS DE SORIA	840,21
CAMPUS MIGUEL DELIBES	3.254,15
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA	484,25
CIENCIAS DE LA SALUD	2.039,00
COMERCIO	871,88
DERECHO	1.500,00
ECONÓMICAS	2.222,00
FILOSOFIA Y LETRAS	3.066,00
INGENIERIAS INDUSTRIALES *	1.232,32
REINA SOFÍA	2.525,00
SANTA CRUZ (Histórica)	602,97
TOTAL	27.167,21

*Dos sedes, Paseo Cauce y Fco. Mendizábal

GLOSARIO

- ABBA: Asociación de Bibliotecas y Bibliotecarios de Arquitectura
- 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)
- Bcl: Servicio La Biblioteca con la Investigación
- BUCLE: Bibliotecas Universitarias de Castilla y León
- BUVa: Biblioteca de la Universidad de Valladolid
- CB: Comisión de Biblioteca
- CD: Consejo de Dirección
- CGB: Comisión General de Biblioteca
- 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
- ER: Espacio Responsable en la web de la BUVa
- EEES: Espacio Europeo de Educación Superior
- EEL: Espacio Europeo de Investigación
- EsDUVa: Escuela de Doctorado de la UVa
- GEUIN: Grupo Español Usuarios de INNOPAC
- GRS: Grupo Responsabilidad Social
- GT: Grupo de Trabajo
- MVV: Misión, Visión y Valores
- OA: Open Access / Acceso Abierto
- P: Procedimiento
- PE: Plan Estratégico
- PI: Préstamo Interbibliotecario
- PO: Plan Operativo - POs: Planes Operativos
- Proceso PE: Proceso Estratégico
- Proceso PS: Proceso Soporte
- REBIUN: Red Española de Bibliotecas Universitarias
- REDINED: Red de Bases de Datos de Información Educativa
- SAI: Servicio de Apoyo al Investigador
- SGIB: Millenium: Sistema integrado de Gestión Bibliotecario
- SIG: Sistema Integrado de Gestión de procesos
- STIC: Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicación
- T.A.: Técnico Asesor
- UVa: Universidad de Valladolid
- UVaDOC: Repositorio Documental de la UVa

