



RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID SIGUIENDO LOS CRITERIOS EFQM

Realizado por el Equipo de Excelencia de la BUVA. Año 2011



Composición del Equipo de Excelencia de la Biblioteca de la Uva:

Criterio 1.- Liderazgo

- Paloma López de Letona
- M^a Ángeles Cano

Criterio 2. Estrategia

- Biblioteca de Ingenieros de Telecomunicaciones e Informática: Piedad Casado
- Biblioteca de Ingeniería: Mercedes Muñoz

Criterio 3. Personas

- Biblioteca de Educación y Trabajo Social: Yolanda Cristóbal
- Biblioteca de Económicas: Ana Nieto

Criterio 4. Alianzas y recursos

- Biblioteca Campus Segovia: Isabel Lecanda
- Biblioteca Campus Soria: Carmen Sánchez

Criterio 5. Procesos, productos y servicios

- M^a José Pérez
- Clarisa Pérez
- Biblioteca Reina Sofía: Mercedes Benito

Criterio 6. Resultados en los clientes



Resultados del análisis y diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid. Año 2011

- Biblioteca de Empresariales: Covadonga Matos
- Cesar Salinero

Criterio 7. Resultados en las personas

- Biblioteca de Filosofía y Letras: Luz Marina Fernández
- Biblioteca Histórica: Pilar Rodríguez
- Biblioteca de Ciencias de la Salud

Criterio 8. Resultados en la sociedad

- Biblioteca de Derecho: Arturo Dueñas
- Biblioteca Campus Palencia: Nieves Centeno

Criterio 9. Resultados Clave

- Centro de Documentación Europea: Alejandra Pilar Sanz
- Biblioteca de ETS Arquitectura: Beatriz García Posadas
- Biblioteca de Ciencias: M^a Ángeles Diez Rabadán

Grupo constituido el 2 de Junio del año 2011. Documentación entregada para reunión del 18 de octubre de 2011



ÍNDICE

1.-	<u>LIDERAZGO.....</u>	5
2.-	<u>ESTRATEGIA.....</u>	8
3.-	<u>PERSONAS.....</u>	13
4.-	<u>ALIANZAS Y RECURSOS.....</u>	20
5.-	<u>PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS</u>	25
6.-	<u>RESULTADOS EN LOS CLIENTES.....</u>	32
7.-	<u>RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....</u>	38
8.-	<u>RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.....</u>	49
9.-	<u>RESULTADOS CLAVE.....</u>	62
10.-	<u>CUADRO DE PUNTUACIONES SEGÚN CRITERIO PERFIL.....</u>	72

1. LIDERAZGO	Elementos de análisis: Subcriterios			
	1.1.- Identificación de los líderes de la unidad organizativa	Evidencias	<p>1.-No existe un documento formal que exprese la cultura de la organización</p> <p>2.-Hay ciertos valores y objetivos comunes, no plasmados en ningún documento</p> <p>3.-Los líderes no están claramente identificados ni actúan como modelos de referencia De hecho no hay líderes propiamente dichos, únicamente "Directores de Biblioteca" así denominados en la RPT anual de la UVA</p>	
		Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.-Identificar las auténticas Unidades organizativas en la Biblioteca de la UVA</p> <p>2.- Identificar los líderes de la Unidad o Unidades y como debe ser su estilo de liderazgo</p> <p>3.- Establecer la misión, visión y valores de la Unidad o Unidades, base de la cultura organizativa, y plasmarlo por escrito en un documento</p>	
		Evidencia	<p>1.-No hay conciencia de liderazgo, por tanto ningún/a director/a de biblioteca se plantea medir ni analizar, ni siquiera esporádicamente, la eficacia de su actuación de liderazgo</p>	
		Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.-Fomentar una conciencia de liderazgo compartido.</p>	
		1.2.- El comportamiento de los líderes		

1.3.- El sistema de gestión	Evidencia	1.-No existe un sistema de gestión que permita desplegar la estrategia, pues, en primer lugar, no hay estrategia definitiva, por lo que no están definidos resultados claves, que permitan seguir la evolución de la gestión
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Definir una estrategia concreta y un sistema de gestión único e integrado, que cubra los procesos clave necesarios para desplegar dicha estrategia 2.- Definir un conjunto equilibrado de resultados clave para seguir su evolución
1.4.- Los resultados: sistema de medición, revisión y mejora	Evidencias	1.- Sistema de medición informatizado pero no enfocado a obtener información sobre unos resultados que no se han determinado previamente 2.-La información no se utiliza para fundamentar decisiones o se hace de forma aislada en unas pocas bibliotecas.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Formalizar el sistema de medición, revisión y mejora de los resultados 2.- Utilizar la información obtenida para fundamentar las decisiones, en todas las bibliotecas.
1.5.- Los grupos de interés: necesidades y expectativas	Evidencia	1.- Se conocen bien las necesidades de los alumnos de pregrado, bastante menos las del personal docente e investigador.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Conocer y dar respuesta a las necesidades y expectativas del PDI de la UVA. 2.- Conocer y dar respuesta a las necesidades y expectativas de usuarios ajenos a la Uva

		pero potencialmente interesados en sus fondos y servicios
1.6.- Las alianzas estratégicas y operativas	Evidencia	1.-Las alianzas se establecen solo de forma ocasional, sin método ni conciencia de estar estableciéndolas
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Establecer alianzas de forma habitual y metódica
1.7.- La cultura de la unidad organizativa	Evidencias	1.- La cultura que cada director/a genera en su centro queda limitada al mismo. 2.- Participación esporádica del personal en actividades de mejora.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Generar una cultura, consciente y coherente, de implicación y delegación que se extienda a todos los centros. 2.- Fomentar la participación del personal en actividades de mejora
1.8.- Las personas de la unidad organizativa: apoyo y reconocimiento	Evidencias	1.- No se asignan objetivos a las personas 2.- Reconocimientos informales y siempre limitados a los centros
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Asignar objetivos a las personas 2.- Establecer un sistema formal de reconocimientos común a todos los centros
1.9.- Los cambios en la unidad organizativa: comprensión e impulso	Evidencias	1.- Se producen muy escasos cambios, motivados tanto por la detección de errores, como por imposiciones externas 2.- Implicación esporádica por parte de algunos líderes en los cambios. 3.- Recursos escasos o inexistentes para apoyar dichos cambios.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Detectar necesidades de adecuación e impulsar los cambios pertinentes

1.10.-El rumbo de la unidad organizativa: revisión y adaptación	Evidencia	1.- No se definen objetivos ni para los cambios más importantes ni para ninguna otra cosa
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Definir objetivos para los cambios más importantes.

2. ESTRATEGIA	Elementos de análisis: Subcriterios		
	2.1.-La Unidad Organizativa ¿Identifica cuáles son sus grupos de interés, y recoge las necesidades y expectativas de los mismos y las tiene en cuenta a la hora de establecer su estrategia?	Evidencias	1.- Base de datos de usuarios de la BU, donde están definidos los diferentes tipos de usuarios
			2.- Normativas de préstamo
			3.- Aplicación Bibliografía curso/profesor integrada en Almena
			4.- Canales de solicitud de adquisiciones.
			5.- Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades).
			6.- Listas de distribución de correo electrónico
		Áreas/ Acciones de mejora	1.- Consolidar la aplicación de Bibliografía curso/profesor, instrumento que nos permite conocer con exactitud las necesidades de bibliografía reflejadas en las Guías docentes. Para ello es necesario cooperar con el Vicerrector de Docencia y el Área de Redes.
			2.- Encuesta periódica de satisfacción de usuarios, continuando la realizada 2005 para poder analizar la evolución.
			3.- Sistematizar en la página web los canales de comunicación con los usuarios y redactar el manual de procedimientos y el manual de estilo para uso de los bibliotecarios
			4.- Establecer sistema de quejas y sugerencias y realizar la gestión de la información recibida
5.- Impulsar y regularizar los órganos colegiados de participación (comisiones de biblioteca especializadas y de campus y Comisión de BU).			

		6.- Implantar y hacer seguimiento de las encuestas de los cursos de formación de usuarios.
		7.- Realizar Focus group (reuniones con grupos de investigadores, PDI).
<p>2.2.- la Unidad Organizativa</p> <p>¿Identifica y recoge información procedente de su entorno externo que le permita conocer la situación y evolución del mismo ?</p>	Evidencias	<p>1.- La UVA en cifras, Directrices Generales de la Política Docente e Investigadora 2011-2012 , aprobadas en el Claustros el 31 de mayo de 2011, Memoria del curso académico.</p> <p>2.- Otra documentación, publicaciones y proyectos emanados de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, Consejo de Gobierno</p> <p>3.- Educacyl: portal de educación-universidades de la JCYL.</p> <p>4.- MED-Universidades: Estadísticas e Informes.</p> <p>5.- REBIUN y BUCLE. Informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias...</p> <p>6.- Ministerio de Cultura: Propiedad intelectual.</p> <p>7.- FECyT.</p> <p>8.- ANECA Y ACSUCyL.</p> <p>9.-Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales</p> <p>10.- Fuentes bibliográficas profesionales otras fuentes en Internet.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Sistematizar las instituciones, organizaciones y fuentes profesionales y crear canales de actualización permanente y redifusión a todos los profesionales de la BUVA.</p> <p>2.- Documentar la toma de decisiones, por ejemplo, explicarlas en la Memoria Anual de la BUVA, por ejemplo, mantener una información interna periódica sobre proyectos nuevos.</p> <p>3.- Establecer una herramienta informática documental en la Intranet para recoger todas las fuentes de información de las Instituciones arriba citadas, y que permita la suscripción a novedades.</p>

		4.- Seleccionar fuentes de información profesionales para el estudio de tendencias: blogs, publicaciones, webs de resúmenes, informes, con posibilidad de suscripción.
<p>2.3.- La Unidad Organizativa ¿Identifica, comprende y se anticipa a sus oportunidades y amenazas a partir de la información procedente de los grupos de interés y otras informaciones y análisis externos, incluidos los normativos?.</p>	Evidencias	1.-Renovación de Bases de Datos y Paquetes de revistas electrónicas
		2.- Implantación de nuevos servicios, tales como préstamo de portátiles lectores de libros electrónicos, que han generado una normativa específica.
		3.- Eliminación de duplicados de revistas de papel.
		4.- Planificación de nuevas bibliotecas y remodelación de las existentes
		.Los proyectos de bibliotecas son pruebas documentales. Biblioteca de Campus Miguel Delibes, Biblioteca de la EII (fusión de la ETSII y la EUP), Biblioteca de Campus de Segovia.
		5.- Plan de formación de Competencias Informacionales.
	6.- Repositorio UvaDoc.	
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Necesidad de documentar los procesos y la toma de decisiones, y hacer informes de actividad, si no hubiera actas generadas por un órgano colegiado, es decir que los proyectos tengan una explicación y justificación, y que quede reflejada en las Memoria BUVA, hechas públicas en la Intranet.
2.- Necesidad de dar a conocer las actas de BUCLE, en las que se toman decisiones que afectan a todo el consorcio. Difundirlas en la Intranet.		
3.- Analizar los principales procesos de la biblioteca		
4.- Establecer una matriz DAFO en la que se expliquen oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades		
2.4.-La Unidad Organizativa ¿analiza las tendencias del ren-	Evidencias	1.- Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".

<p>diminución de sus actividades, sus competencias clave y sus resultados finales a fin de comprender sus capacidades actuales y potenciales?</p>	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Analizar las series cronológicas de los indicadores de la BUVA que se envían a REBIUN y extraer conclusiones
		2.- Adoptar los indicadores correspondientes a nuestras actividades clave.
		3.- Hacer un cuadro de mando integral para analizar la evolución de estos indicadores.
		4.- Documentar el análisis de la evolución de estos indicadores, recogerlo en la Memoria de la Biblioteca Universitaria, y poner la Memoria en la página web.
<p>2.5.- La Unidad Organizativa ¿compara su rendimiento con indicadores/resultados de referencia relevantes para comprender sus fortalezas y debilidades?</p>	Evidencias	1.- Tiene identificadas sus referencias: Indicadores Rebiun, relación de bibliotecas certificadas.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Comparar periódicamente nuestros indicadores Rebiun con los de las bibliotecas excelentes de configuración semejante a la nuestra
		2.- Identificar referencias externas relevantes para detectar fortalezas y debilidades y tomar decisiones en el establecimiento de objetivos
<p>2.6.- La Unidad Organizativa o, en su caso la Universidad ¿analiza los datos y la información disponible para determinar de qué manera afectan las nuevas tecnologías y los modelos de gestión al rendimiento de la Unidad?</p>	Evidencias	1.- Actas de BUCLE y GEUIN en las que se recogen las decisiones que se toman como miembro de estos grupos.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Contemplar dentro del plan estratégico de la Biblioteca acciones de innovación tecnológica
		2.- Coordinación con el STIC y en especial con el Área de Redes y Comunicaciones
		3.- Cooperación con el servicio de Audiovisuales
		4.- Cooperar con el Área de Comunicación e Imagen Corporativa
		5.- Documentar la recogida de información y reflejar las conclusiones

		en los documentos de la Biblioteca Universitaria, podría ser en la Memoria Anual.
2.7.- La Unidad Organizativa o la Universidad, a la hora de formular, revisar y actualizar su estrategia, ¿identifica y tiene en cuenta los resultados clave necesarios para alcanzar su misión y que le permiten conocer su progreso hacia su visión y sus objetivos estratégicos ?.	Evidencias	1.- Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Analizar los indicadores de Rebiun, determinar cuáles son los indicadores clave de nuestra biblioteca, y realizar un seguimiento para determinar las acciones de mejora. 2.- Profundizar en la colaboración entre la Biblioteca (Unidad Organizativa) y la Institución (Universidad) en la consecución de objetivos comunes
2.8.- La Unidad Organizativa o la Universidad ¿Crea y mantiene una estrategia y un conjunto de políticas de apoyo claras, que le permitan hacer realidad su misión y visión?	Evidencias	1.- Los proyectos mismos: Formación de usuarios, WorldCat, Auto-evaluación de la Biblioteca, Ampliación de áreas dentro de Repositorio UVA.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaborar un Plan Estratégico que sirva de apoyo a los proyectos ya iniciados y estudie la posibilidad de abordar otros, contando con el apoyo del Gabinete de Estudios y Evaluación. Contemplar el despliegue de la Biblioteca Universitaria en todos los proyectos relacionados con información para la docencia e investigación.
2.9.- La Unidad Organizativa ¿define los resultados finales requeridos, los indicadores y los objetivos a alcanzar, en función de su misión y visión y de la comparación con referencias externas? ¿Despliega dichos requerimientos y sus es-	Evidencias	1.-No existen apenas
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Definir los procesos clave, indicadores clave, y objetivos a alcanzar en el Plan Estratégico.

trategias en los distintos procesos y equipos responsables de la Unidad?.

2.10.- La Unidad Organizativa o la Universidad ¿comunica de manera eficaz su estrategia y políticas de apoyo a sus grupos de interés?	Evidencias	<p>1.- Comunicación de acciones, proyectos y pautas concretos, estructurada por colectivos, basada en el correo electrónico.</p> <p>2.- Existe una práctica de comunicar desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés.</p> <p>3.- Existen otros canales: Páginas webs, Intranet, blogs de bibliotecas, herramientas de la red social, por los que se comunican los proyectos.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Establecer un sistema de comunicación, como línea del Plan estratégico que contemple qué tipo de información, relativa a la estrategia, debe comunicarse a qué grupos de interés.</p>

3. PERSONAS	Elementos de análisis: Subcriterios		
	3.1.-La Unidad Organizativa o en su caso, la Universidad	Evidencias	Ninguna
	¿alinea los planes de gestión de las personas con su estrategia y estructura y se contemplan implicaciones como políticas de remuneración, reorganización, promociones, reconocimientos, conciliación, no discriminación...?	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Creación de un plan de gestión personal específico para el servicio (que incluya los aspectos concretos mencionados en el subcriterio: política de contratación, de remuneración, de promoción y desarrollo de la carrera profesional, de reconocimiento, de conciliación y de lucha contra la discriminación así como una definición de objetivos a corto y largo plazo).</p> <p>2.- Creación de un plan estratégico</p>
	3.2 La Unidad Organizativa o la	Evidencias	1.- Legislación genérica nacional y regional vinculante:

<p>Universidad ¿implica a las personas y a sus representantes en el desarrollo y revisión de la estrategia, políticas y planes de gestión de las personas? ¿Se gestiona la selección, desarrollo de carreras o movilidad para garantizar la equidad e igualdad de oportunidades ?</p>		LOMLOU	<p>Artículo 76. Provisión de plazas</p> <p>Artículo 76 bis. Formación y movilidad</p>
		Estatuto básico del empleado público (LEY 7/2007, de 12 de abril)	
		Convenio colectivo PAS La boral Universidades de Castilla y León	
			Título V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos
			Convenio de colaboración entre las universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administraciones y servicios
		2.- Legislación Institucional Normativa de la UVA sobre personal funcionario	
			Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
			Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administraciones y servicios.
			Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA.
		Estatutos de la UVA (Acuerdo 104/2003, de 10 de julio, de la Junta de Castilla y León, BOCYL nº 136, de 16 de julio)	
	Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.		
	Directrices generales de la política docente en investi-		

		gadora 2011/2012 Punto III: Líneas estratégicas del Vicerrectorado de docencia. Objetivo 5
		Plan de igualdad en la Universidad
		Compromisos de calidad del Servicio de Gestión de personal que incluye los siguientes indicadores: Número de convocatorias anuales para la provisión de personal tanto docente, como de administración y servicios Número de reclamaciones o recursos que han resultado finalmente estimados, tanto en vía administrativa como judicial, presentados en relación con las convocatorias de provisión o la gestión administrativa. Número de plazas de formación ofertadas en relación con el número de personal de A. y Servicios Número de quejas presentadas en relación con la atención del Servicio en el transcurso de un año
		Portal del empleado
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Creación de un plan estratégico
		2.- Creación de un Plan de gestión de personal específico para el servicio (que incluya los aspectos concretos, mencionados en el subcriterio . Planes de carreras profesionales para el desarrollo personal y profesional, criterios de selección, contratación y movilidad.

		3.- Realización de encuestas de clima laboral que incluyan específicamente la valoración del servicio de gestión de gestión de personal
3.3.- La Unidad Organizativa ¿identifica las competencias necesarias para alcanzar la misión, vision y objetivos estratégicos? ¿Hay planes de formación y desarrollo para ayudar a conseguir las habilidades y capacidades necesarias?	Evidencias	1.- Plan de Formación de la Universidad de Valladolid. Bibliotecas
		2.- Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
		3.- Reglamento de la Comisión de formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Creación de un Plan Estratégico (que incluya los aspectos concretos mencionados en el subcriterio: objetivos y necesidades actuales y futuras)
		2.- Definición de perfiles del personal del servicio (que incluya los aspectos concretos mencionados en el subcriterio: competencias, criterios de comportamiento, habilidades y conocimientos).
		3.- diseño de un plan de evaluación de las competencias
		4.- Evaluación del impacto de la formación
3.4.- La Unidad Organizativa ¿Establece, acuerda y revisa regularmente los objetivos individuales y de equipo y se alian con los de la Unidad Organizativa y los de la Universidad? ¿Se evalúa el rendimiento de las personas y los resultados alcanzados y se acuerdan acciones de mejora?	Evidencias	1.- Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.
		2.- Punto IV Servicio 9 dentro de los Servicios de Gestión de Personal destinado a detectar el personal de Administración y Servicios susceptible de concesión de Distintivos Honoríficos para cada ejercicio.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Creación de un Plan Estratégico (que incluya los aspectos concretos mencionados en el subcriterio: identificación de necesidades, definición de objetivos individuales y de equipo así como desarrollo de procedimientos para su asignación).
		2.- Diseño de un plan de evaluación de rendimiento.

<p>3.5.- La Unidad Organizativa ¿Se asegura de que el comportamiento de las personas tanto individualmente como en equipo esté alineado con su misión, visión y objetivos estratégicos? ¿Se fomenta la asunción de responsabilidades y se facilita la autonomía para desarrollarse profesionalmente?</p>	Evidencias	1.- Reglamento de la Biblioteca (Título II: Estructura y Título III: Organos colegiados)
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Creación de un Plan Estratégico</p> <p>2.- Definición de perfiles del personal del servicio (que incluya los aspectos concretos mencionados en el subcriterio: requisitos por puesto, grado de autoridad y autonomía, responsabilidades, nivel gerárquico).</p> <p>3.- Definición de la estructura organizacional que especifique el modelo jerárquico , las áreas de autoridad, los mecanismos de coordinación y comunicación vertical y horizontal así como los sistemas de delegación</p>
<p>3.6.- La Unidad Organizativa ¿fomenta y apoya la implicación de las personas en la revisión y mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos? ¿Se valora su dedicación, talento y creatividad? ¿Se crea una cultura de emprendedores que posibilite la innovación?</p>	Evidencias	<p>1.- Intranet</p> <p>2.- Grupos de mejora (Actas de reuniones y documentos de trabajo)</p> <p>3.- Convocatorias de movilidad de PAS en universidades extranjeras (Relaciones Internacionales).</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Elaboración de un mapa de procesos</p> <p>2.- Creación de un Plan específico de I+D (Dentro de este pueden incluirse planes o convenios de benchmarking)</p> <p>3.- Creación y fomento de canales de intercambio de ideas (foros, blogs, Intranet) como herramientas de formalización de mejora centro de un Plan de comunicación específico para el servicio</p>
<p>3.7.- La Unidad Organizativa ¿Identifica y entiende las necesidades de comunicación de las personas y se desarrolla la</p>	Evidencias	<p>1.- Intranet</p> <p>2.-Diferentes listas de distribución según categorías laborales/ puestos:</p>
		<p>Todo el personal de la BUVA: perbiuva@uva.es</p>

estrategia de comunicación y sus políticas, planes y canales de comunicación?		Todos los bibliotecarios A1 y A2: bibuni@uva.es Los directores y unidades: bibdir@uva.es Los administrativos: bibadm@uva.es Los Técnicos especialistas y/o Oficiales: bibofi@uva.es.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de un Plan de comunicación interna 2.- Mejora del diseño y utilización de la Intranet
3.8.- La Unidad Organizativa ¿dispone de canales de comunicación eficaces que se utilizan para compartir información conocimiento y mejores prácticas? ¿Se asegura de que las personas comprenden la misión, visión, valores y objetivos?	Evidencias	1.- Listas de personal 2.- Intranet (manuales, instrucciones y procedimientos) 3.- Compromisos de calidad
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Plan estratégico 2.- Plan de comunicación interno (que incluya el desarrollo e implementación efectiva de la intranet, así como foros de discusión; que asegure instrumentos para la formalización, documentación y planificación de reuniones, comisiones y grupos de mejora; que cree mecanismos para la evaluación y revisión de los distintos canales que aseguren la eficacia y eficiencia mencionada en el subcriterio 3.- Guía de buenas prácticas
3.9.- La Unidad Organizativa o la Universidad ¿Se asegura de aplicar adecuadamente sus políticas de remuneración, beneficios, traslados, despidos y otros asuntos laborales para fomentar y mantener el nivel de	Evidencias	1.- Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid 2.- Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios. 3.- Instrucción de Gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.

implicación? ¿Aplica adecuadamente las prácticas de conciliación de la vida familiar, personal y laboral?.		4.- Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al personal funcionario de Administración y Servicios.
		5.- Plan de igualdad en la universidad
		6.- Plan de ayudas del Fondo de Acción Social para el personal de la UVA.
		7.- Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid
		8.- Servicio de Guardería
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Creación de un Plan estratégico
		2.- Creación de un Plan de gestión del personal específico para el servicio.
		3.- Creación de Plan de conciliación de la vida familiar, personal y laboral.
4.- Creación de un Plan de fomento de actividades de integración del personal.		
3.10. La Unidad Organizativa ¿Fomenta una cultura de apoyo y reconocimiento entre individuos y equipos? ¿Se dispone de un entorno seguro y saludable ?	Evidencias	1.- Normas de aplicación, de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al personal Funcionario de Administración y Servicios.
		2.- reglamento para la aplicación del premio de jubilación al personal de administración y servicios funcionario de la Universidad de Valladolid.
		3.- Normas para la aplicación del complemento de productividad al personal funcionario de administración y servicio.
		4.- Plan de prevención de la UVA.
		5.- Reglamento del Comité de seguridad y Salud de la Universidad de Valladolid

	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Creación de un plan estratégico
		2.- Diseño de un plan de administración por objetivos (APO) dentro del Plan de gestión del personal
		3.- Adecuación del plan de prevención institucional al servicio.

4. ALIANZAS Y RECURSOS	Elementos de análisis: Subcriterios		
	4.1.- La Unidad Organizativa ¿identifica a los aliados (clientes, otras unidades u organizaciones) y proveedores necesarios para asegurar el cumplimiento de su estrategia y se establecen con ellos alianzas y acuerdos de colaboración, fomentando la transferencia de conocimientos y aprovechamiento de sinergias?	Evidencias	1.- Concursos públicos de adquisiciones
			2.- Documentación sobre relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo papel.
			3.- Pertenencia al consorcio BUCLE
			4.- Grupos de trabajo Rebiun. Patrimonio
			5.- Pertenencia a Geuin
			6.- Pertenencia a asociaciones profesionales y redes bibliotecarias (ABBA, REDINED, DOCUMAT, OCLC, EUROPE DIRECT, WORLD CAT, DIALNET).
			7.- Normativa de préstamo interbibliotecario
		Áreas/ Acciones de mejora	1.- Establecimiento de un presupuesto propio y único de la Biblioteca
			2.- Estudios de entorno geográfico de la biblioteca, de las instituciones próximas y de áreas de interés, para detectar las necesidades de otros usuarios externos y cómo se les podría atender.
			3.- Establecer un plan estratégico que desarrolle alianzas clave para la organización.
		4.- Plan de evaluación de ofertas y productos de valor añadido de los proveedores de recursos electrónicos	
	4.2.-En la Unidad Organizativa ¿La política de alianzas se basa en la búsqueda de un desa-	Evidencias	1.- Relación de congresos, cursos, foros, publicaciones, etc. en las que participa el personal.
			2.- Compras consorciadas con BUCLE

<p>rollo mútuo, la transferencia de conocimientos, la mejora de los procesos por medio del aprovechamiento de las sinergias, y el apoyo a una relación innovadora y creativa?</p>		3.- Grupos de trabajo en REBIUN (Patrimonio)
		4.- Pertenencia a WorldCat, Dialnet y Geuin
		5.- Convenio con la Biblioteca Miguel de Cervantes para mostrar manuscritos
		6.- Subvención del Ministerio de Cultura que se paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean accesibles en un repositorio OAI-PMH
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Establecer el plan estratégico en el ámbito de las alianzas.
		2.- Desarrollar indicadores de cumplimiento para evaluar alianzas y recursos.
		3.- Establecer convenios que atiendan a usuarios externos.
		4.- Desarrollo de alianzas con otros servicios de la UVA
<p>4.3.- La Unidad Organizativa o, la Universidad ¿ha definido e implantado una estrategia económica financiera en el corto, medio y largo plazo, así como los planes y procesos que la desplieguen, alineada con la estrategia de la Unidad Organizativa.</p>	Evidencias	1.- Presupuesto anual de la Biblioteca
		2.- Memoria anual de la Biblioteca de la UVA y de las bibliotecas de centros
		3.- Presupuestos de los centros
		4.- Subvención de la Junta de Castilla y León a la BUVA, subvención de la Consejería de Economía a Empresariales.
		5.- Comisiones de Bibliotecas de centros y campus.
		6.- La UVA en cifras.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Establecer indicadores económicos para el seguimiento, evaluación y control de la gestión en este ámbito.
		2.- Presupuesto netamente diferenciado para la biblioteca
		3.- Realización de adquisiciones de forma centralizada para llegar a acuerdos con proveedores para gestionar de una manera eficiente todos los recursos
		4.- establecer una política de adquisiciones que responda a un pro-

		<p>grama general de gestión de la colección</p> <p>5.- Plan financiero de la biblioteca a corto, medio y largo plazo.</p>
<p>4.4.-La Unidad Organizativa o, en su caso, la Universidad ¿define y gestiona las inversiones de acuerdo con la estrategia, para hacerla realidad y como apoyo a los principios de la mejora continua?</p>	Evidencias	<p>1.- Memorias anuales de la BUVA y de las bibliotecas de centros</p> <p>2.- Presupuesto de la BUVA y de las bibliotecas de centros</p> <p>3.- Servicios de gestión económica</p> <p>4.- Servicio de contabilidad y presupuestos</p> <p>5.- Plan nacional de evaluación calidad.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Elaboración de estudios de previsiones económicas a corto, medio y largo plazo.</p> <p>2.- Desarrollar indicadores económicos y financieros de evaluación.</p> <p>3.- Elaborar estudios de previsión de gastos</p>
<p>4.5.- La Unidad Organizativa o, en su caso la Universidad ¿gestiona eficientemente los activos(edificios, equipos e instalaciones), teniendo en cuenta su impacto en las personas y en la comunidad, optimizando su rendimiento y ciclo de vida, y garantizando su seguridad?.</p>	Evidencias	<p>1.- Memorias anuales de las bibliotecas</p> <p>2.- Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios</p> <p>3.- Estandares y ratios recomendados por Rebiun y normas nacionales e internacionales</p> <p>4.- Servicio de mantenimiento</p> <p>5.- Unidad Técnica de Arquitectura</p> <p>6.- Servicio de Tecnologías de la Información</p> <p>6.- Plan de prevención de riesgos laborales</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Elaboración de un plan de inversiones a corto, medio y largo plazo</p> <p>2.- Elaboración de un Plan de actuación en materia de infraestructuras y equipamiento.</p> <p>3.- Elaboración de un Plan de gestión y renovación de activos con horizonte a corto, medio y largo plazo.</p> <p>4.- Creación de buzones de quejas y sugerencias</p> <p>5.- Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios</p>

4.6.- La Unidad Organizativa ¿optimiza los inventarios, consumos de materias primas y/o energías, reduce o recicla los residuos?.	Evidencias	1.- Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, patrimonio y Gestión fiscal. 2.- Funciones de la Oficina para la Calidad Ambiental. 3.- Comisiones de Calidad Ambiental de los Centros. 4.- Manual de procedimientos 5.- Servicios de prevención de riesgos laborales
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Desarrollo más elaborado de la estrategia de gestión medioambiental mediante una planificación en el tiempo. 2.- Indicadores económicos para el seguimiento, evaluación y control de gestión en este ámbito.
4.7.- La Unidad Organizativa ¿identifica las tecnologías más adecuadas para cubrir sus necesidades y las de sus clientes?	Evidencias	1.- Indicadores de calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC 2.- Inversiones FEDER 3.- Memorias STIC 4.- Catálogo de servicios del Servicio de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de un mapa de recursos y equipamientos tecnológicos. 2.- Desarrollo de una estrategia de inversiones en equipamientos tecnológicos mediante una planificación en el tiempo. 3.- Establecer un sistema de recogida de sugerencias
4.8.- La Unidad Organizativa ¿promueve activamente la gestión de la tecnología existente, incluyendo las nuevas tecnolo-	Evidencias	1.- Blogs de la biblioteca 2.- Redes sociales en las que participa la Biblioteca: Twitter, Facebook 3.- Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium 4.- Intranet

gías, de forma que apoyen la mejora de los sistemas de información y de los procesos, en línea con la estrategia de la Unidad Organizativa y de la Universidad.	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Mejora de la Intranet
		2.- Mejora de la página web de la Biblioteca
		3.- Evaluación de resultados en procesos clave
		4.- Planificación de necesidades sistemática.
		5.- Cursos de formación del personal en nuevas tecnologías.
4.9.- La Ley Organizativa ¿recoge y gestiona adecuadamente toda la información pertinente para el cumplimiento de sus fines?.	Evidencias	1.- Ley de protección de datos
		2.- Ley de propiedad Intelectual
		3.- Estadísticas/Indicadores Rebiun.
		4.- Comisión de Biblioteca Universitaria
		5.- Comisiones de bibliotecas de los centros/campus.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Diseñar y desarrollar un estudio de necesidades de los usuarios.
		2.- Establecer un conjunto de indicadores para evaluar la colección.
		3.- Establecer un sistema de recogida de sugerencias.
		4.-
		5.-
4.10.- La Unidad Organizativa ¿recopila, estructura y gestiona el conocimiento para mejorar y optimizar los sistemas de gestión, rendimientos, productos o servicios, como apoyo a la estrategia de la Unidad Organizativa y de la Universidad.	Evidencias	1.- Listas de correo de personal: bibuni, bibdir, perbiuva.
		2.- Memoria anual de la biblioteca.
		3.- Memoria anual de las bibliotecas de centro y campus.
		4.- Datos estadísticos/indicadores Rebiun.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Desarrollo de una Intranet
		2.- Alianzas con otros servicios de la UVA (STIC, etc.)
		3.- Encuestas de satisfacción.
		4.- Sistemas de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
		5.-
		6.-

5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	Elementos de análisis: Subcriterios		
	5.1.- La BUVA ¿ha implantado sistema de gestión por procesos que asegure que todas las actividades relevantes, a todos los niveles (estratégico, operativo y de soporte) se diseñan, se documentan, se desarrollan, y se ejecutan sistemáticamente para dar respuestas a los requisitos de los grupos de interés?	Evidencias	1.- La Biblioteca cuenta con un reglamento, donde está descrita su estructura organizativa y sus órganos de gobierno.
			2.- Carta de servicios
			3.- Memorias anuales de las bibliotecas de los centros y del Servicio.
			4.- Manuales referentes al proceso técnico de los documentos.
			5.- Normativas: Préstamo..., expurgo, donaciones.
			6.- Existen procesos descritos de las diferentes tareas realizadas en las bibliotecas de centro y en las Unidades centrales.
		Áreas/ Acciones de mejora	1.- Establecer un proceso sistemático para medir la eficacia y rendimiento de los procesos y servicios.
			2.- Establecer indicadores de rendimiento que nos permitan evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos en relación con la planificación estratégica de la biblioteca.
			3.- Revisar anualmente los procesos ya descritos, ya que esta descripción se hizo en el año 2004.
			Evidencias
2.- Metodología descrita para la aplicación de algunos procesos.			
3.- Las oportunidades de mejora se establecen, a veces, a partir de las informaciones recibidas.			
4.- Se valora y estudia la aportación de ideas.			
5.- Se tratan de aplicar nuevos procesos y nuevas tecnologías.			
6.- En algunos procesos se procura trabajar en equipo.			
7.- En algunos procesos se llevan a cabo métodos idóneos para llevar a cabo la implantación efectiva de cambios y mejoras, realizando pruebas, controlando su implantación y formando al personal.			
8.- Se comunican a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos.			
	5.2.- La Biblioteca, ¿ha implantado un sistema de innovación y mejora que permita optimizar el valor añadido a todos los grupos de interés?.		

		9.- Se comprueba la efectividad de nuevos procesos.
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- La Biblioteca no cuenta con medios para comprobar y analizar la efectividad de los cambios introducidos en los procesos.</p> <p>2.- Se precisa una mejor descripción de algunos procesos para evitar duplicidad de trabajos (blogs, guías temáticas...)</p> <p>3.- De forma general, la Biblioteca debería establecer un sistema de innovación y mejora de sus procesos en relación con todos sus grupos de interés.</p>
5.3.- La Biblioteca ¿utiliza informaciones procedentes de estudios del entorno, del sistema universitario, de sugerencias innovadoras y creativas, así como de los requisitos, necesidades, expectativas y percepciones de clientes y otros grupos de interés, y se usan como base para definir o mejorar los nuevos servicios que han de prestarse y, en su caso, de los productos? ¿Implica a los diferentes grupos de interés en esa definición o mejora?	Evidencias	<p>1.- La Biblioteca potencia y gestiona la creatividad y la participación de los bibliotecarios.</p> <p>2.- Participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- La Biblioteca debería establecer un sistema estructurado para definir requisitos, expectativas y necesidades.</p> <p>2.- La Biblioteca necesitaría establecer mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios.</p> <p>3.- La Biblioteca precisaría de una mayor comunicación con otros servicios de la Universidad, para poder prestar un mejor servicio a los usuarios.</p>
5.4.- La Biblioteca ¿ha implantado un proceso de gestión del ciclo de vida de los servicios y, en su caso, de los productos, que asegure que estos aportan	Evidencias	<p>1.- La Biblioteca tiene descritos manuales de procedimiento.</p> <p>2.- Se procura innovar con la aplicación de nuevas tecnologías.</p> <p>3.- Se gestiona la participación del personal de la Biblioteca, de aliados y de algunos proveedores, en el desarrollo de nuevos productos y servicios.</p>

en cada momento un valor óptimo a los clientes?		4.- Se aplican las nuevas tecnologías a los productos y servicios.
		5.- Se tiene en cuenta el impacto económico sobre productos y servicios.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Los manuales de procedimiento que se hicieron en el año 2004 no se han actualizado.
		2.- Se fomenta poco la creatividad.
		3.- Poca participación de los clientes en el desarrollo de nuevos productos y servicios.
		4.- No se elaboran mapas de la evolución de los productos y servicios.
		5.- No se evalúa el impacto de las nuevas tecnologías sobre los productos y servicios.
		6.- No se tienen en cuenta ni la sostenibilidad social ni la ecológica.
5.5.- La Biblioteca ¿dispone de procesos eficientes de comunicación y promoción de los servicios que se prestan y, en su caso, de los productos, a los clientes actuales y/o potenciales.	Evidencias	1.- La Biblioteca tiene bien definidos sus usuarios por grupos de interés.
		2.- La difusión y comunicación de sus servicios varía en función de la tipología del usuario. Se intentan promocionar al máximo los servicios que se prestan: página Web, correo electrónico, blogs, tutoriales, etc.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- No se desarrollan estrategias de marketing, ni otras técnicas de venta para promocionar sus productos y servicios entre sus clientes y grupos de usuarios
		2.- Habría que mejorar la comunicación difusión de sus productos y servicios
		3.- Herramientas para estudiar la imagen e impacto de nuestros servicios.
		4.- Buscar alternativas para que los servicios que se ofrecen lleguen a toda la comunidad universitaria
		5.- No se implica a los clientes en la elaboración y gestión de las es-

		<p>trategias de comunicación y promoción de los servicios y productos.</p> <p>6.- La Biblioteca carece de estudios sobre su imagen y sobre el prestigio de sus productos y servicios</p>
5.6.-La Biblioteca ¿ dispone de procesos eficientes para potenciar la prestación y uso de los servicios y productos a los clientes actuales y potenciales y, y, en su caso, de comercialización y venta?	Evidencias	<p>1.- Se conoce el valor de los servicios ya que están bien definidos y planificados.</p> <p>2.- Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran</p> <p>3.- La Biblioteca intuye las necesidades sobre los servicios que ofrece.</p> <p>4.- La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación.</p> <p>5.- Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales.</p> <p>6.- La Biblioteca cuenta con bastantes recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizar los servicios que se ofrecen.</p> <p>7.- La Biblioteca sí tiene conocimiento, a través del anuario estadístico, de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- No existe actualmente en la Biblioteca una planificación estratégica sobre el alcance y uso de los servicios que se prestan.</p> <p>2.- No tiene definidas estrategias sobre las necesidades de los servicios y el alcance que puede tener.</p> <p>3.- No existe una planificación estratégica</p> <p>4.- Falta de planificación y definición de todos los usuarios potenciales.</p> <p>5.- La Biblioteca no tiene descrita la gestión de usuarios en relación a sus servicios y productos. No ha descrito los costes de los servicios en relación con los usuarios.</p>

		6.- La Biblioteca carece actualmente de un plan estratégico en relación con sus clientes.
5.7.- La Biblioteca ¿se asegura de que las características y prestaciones de los servicios y, en su caso, de los productos respondan a las necesidades expresadas por los clientes y a los términos que, en su caso, vengan especificados por la normativa o directrices que los regulen?	Evidencias	1.- La Biblioteca a través de su Carta de Servicios, gestiona los compromisos adquiridos en relación con los servicios ofertados. Además lleva a cabo acciones correctoras en el caso de que estos servicios precisen una modificación.
		2.- La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios.
		3.- Se corrigen los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.
		4.- La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas, aunque no se mide el grado de cumplimiento.
		5.- La BUVA establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- La Biblioteca no tiene descrito un proceso de actuación cuando hay fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.
	2.- No se mide el grado de cumplimiento de las necesidades de los clientes	
	3.-La biblioteca necesitaría una mejor descripción de los procesos de comunicación con los distintos servicios de su propia institución	
5.8.- La Biblioteca ¿dispone de procesos eficientes de entrega prestación y gestión del ciclo de vida de los servicios, y en su caso de los productos a los clientes actuales y/o potenciales.	Evidencias	1.- La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que tiene descritos los procesos y los servicios.
		2.- La Biblioteca cuenta con una buena información por parte de su personal, ofreciendo anualmente cursos de formación orientados a mejorar la calidad de sus servicios y productos con el fin de lograr la máxima satisfacción de sus clientes.
		3.- Participación de los aliados, de los proveedores y del personal.

	Áreas/ Acciones de mejora	1.- La Biblioteca no compara el rendimiento de los servicios con referencias relevantes, aunque sí se podrían extraer datos del anuario de Rebiun, al comparar sus servicios con los de las otras bibliotecas
		2.- La Biblioteca no tiene establecido un proceso para medir la calidad de sus servicios, y productos.
		3.- Describir mejor como tiene que ser la participación del personal, aliados y proveedores.
5.9.- La Biblioteca ¿dispone de un proceso sistemático de recogida y evaluación de requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes, tanto procedentes de canales formales como informales, y extrae y utiliza toda la información que pueda resultar útil de sus históricos de quejas, reclamaciones, etc.?	Evidencias	1.- La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés.
		2.- La Biblioteca tiene un buzón de sugerencias en su página Web, además los usuarios pueden dirigirse al personal que trabaja en la biblioteca por medio del correo electrónico, teléfono, correo postal o personalmente.
		3.- La Biblioteca mantiene diálogo con sus clientes
		4.- la Biblioteca tiene canales de comunicación para recoger y gestionar las quejas y reclamaciones de sus clientes.
		5.- Se recoge la información procedente de los clientes.
		6.- La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- La Biblioteca no se anticipa a las necesidades y expectativas de sus usuarios.
		2.- No están establecidos procesos claros de comunicación.
		3.- La Biblioteca no tiene sistematizado el proceso de diálogo con sus clientes.
		4.- La Biblioteca no tiene sistematizada la gestión de la información procedente de sus clientes.
		5.- No hay un proceso descrito donde se explique la gestión de la información procedente de los clientes.

		6.- La Biblioteca no tiene un plan de acción para identificar, gestionar y mejorar su éxito en relación con sus clientes
5.10.- La Biblioteca ¿dispone de mecanismos de seguimiento que a partir de las informaciones recibidas de los clientes, permitan determinar y gestionar su nivel de satisfacción con los diferentes aspectos de su relación con la Biblioteca, así como su fidelidad ?	Evidencias	1.- No se monitorizan de forma continuada y evalúan las experiencias y percepciones de los clientes.
		2.- No se dispone de procesos sistemáticos de seguimiento y control del grado de satisfacción, fidelidad y recomendación de los clientes.
		3.- No se establecen e implantan acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación de los clientes.
		4.- No se gestionan acuerdos de nivel y de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación.
		5.- Los niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación no son crecientes ni sostenidos y no alcanzan los objetivos propuestos.
		6.- La biblioteca no realiza un análisis periódico de la satisfacción de los usuarios.
		7.- No se establecen estándares de satisfacción en los resultados de los procesos.
		8.- Se percibe la satisfacción de los clientes de forma intuitiva.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Realizar una medición y análisis periódico de los procesos y servicios para conocer las expectativas reales de los usuarios.
		2.- Elaborar un plan de promoción y difusión de los servicios que ofrece la biblioteca para fomentar su uso y lograr la satisfacción permanente de todos los grupos de interés.

6.- RESULTADOS EN LOS CLIENTES.	Elementos de análisis: Subcriterios		
	6.1.- La Unidad Organizativa ¿Identifica, revisa y mide de forma	Evidencias	1.- En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Sen encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios de Sistema de

<p>sistemática y segmentada, cuales son aquellos aspectos más valorados por sus clientes y que inciden directamente en su nivel de satisfacción? ¿ Son útiles los resultados?</p>		<p>Gestión Millennium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correo etc.</p>
		<p>2.- La Biblioteca ha establecido canales de comunicación : a través de la Web de la Biblioteca Universitaria se informa de productos y servicios ofrecidos también desde las bibliotecas de centros se informa de productos y servicios a través de las distintas Web, blogs, guía de recurso, etc.</p>
		<p>3.- Las sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales ofrecidos por distintas bibliotecas y blogs, aunque no existe un protocolo ni responsable que de forma reglada asuma la tarea de responder adecuadamente.</p>
		<p>4.- La biblioteca en su publicación: datos estadísticos, viene recogiendo información sobre 16 indicadores pero no los ha comparado en los distintos años, ni se han fijado objetivos de mejora.</p>
		<p>5.- No existen datos recogidos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento</p>
		<p>6.- No se han establecido medidas de percepción del nivel de satisfacción de los principales servicios como préstamo, PI, acceso a bases de datos y recursos electrónico, limitándose a obtener datos de mera utilización cuantitativa o indicadores de Rebiun.</p>
		<p>7.- No existen encuestas de satisfacción de usuarios, que nos permitan conocer si están de acuerdo con los servicios que les ofertamos</p>
		<p>8.- En definitiva, no encontramos evidencias claras de identificación, revisión, medición de forma segmentada de los aspectos más valorados por los usuarios.</p>
		<p>sugerencias.</p>
		<p>2.- Elaboración de encuestas sobre los distintos servicios ofrecidos y el nivel de utilización de los mismos e identificación de los aspectos más valorados, así como los elementos con los que los usuarios se encuentran más o menos satisfechos.</p>
		<p>3.- Elaborar cuestionarios de hábitos de obención y uso de la infor-</p>

		<p>mación.</p> <p>4.- Fijación de unos objetivos variables en función de los indicadores que aparecen en los datos estadísticos.</p> <p>5.- Identificar los segmentos encuestados de manera que permita cuantificar la percepción y expectativas de cada tipo de usuario, el grado de satisfacción, para poder identificar las áreas de mejora.</p> <p>6.- Analizar la evolución de los distintos indicadores, al menos, en un periodo de 3 años y establecer intercambio de datos con otras bibliotecas del entorno de similares características para poder compararnos.</p>
6.2.- La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes, ¿muestra una evolución positiva?	Evidencias	<p>1.- No hay evidencia de indicadores relativos a la percepción de los usuarios.</p> <p>2.- Actualmente, no existen encuestas de satisfacción segmentadas por grupos de usuarios: PDI, alumnos e Investigadores.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Elaboración de indicadores relativos a la percepción que tienen los usuarios del servicio y establecer un plan de revisión.</p> <p>2.- Comparación de los datos para cada periodo.</p> <p>3.- Comparación con otras bibliotecas</p>
6.3.- Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente los superan?.	Evidencias	1.- No existe evidencia clara de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de los usuarios.
		2.- No existe evidencia de indicadores relativos a la percepción de los usuarios.
		3.- No hay objetivos marcados previamente para establecer indicadores de mejora del servicio.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Marcar objetivos adecuados a las necesidades para cada periodo, relativos a la percepción de los usuarios, mediante una metodología establecida y respaldados por los planes de acción.

		<p>2.- Elaborar un plan de mejora respecto a los resultados obtenidos en los indicadores relativos a la percepción de los usuarios del servicio.</p> <p>3.- Comprobar mediante la confrontación de los indicadores establecidos que los objetivos señalados se cumplen.</p>
<p>6.4.- En la Unidad Organizativa y respecto de los datos más relevantes referidos a los niveles de percepción de la satisfacción de los clientes, ¿se recogen y comparan periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en que posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?.</p>	Evidencias	<p>1.- No existen evidencia de indicadores relativos a la percepción de los usuarios.</p> <p>2.- No se han establecido acuerdos como los establecidos por otras bibliotecas para el intercambio de datos e indicadores durante un periodo de tiempo determinado que permita establecer una comparativa</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Realizar encuestas de satisfacción de usuarios siguiendo un modelo ya establecido para poder comparar con otras Universidades. Por ejemplo el modelo LibQUAL+. Este esquema permite conocer el grado de satisfacción del usuario con los servicios que presta la biblioteca e identificar las carencias en la prestación de servicios basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios.</p> <p>2.- Recopilar datos fiables de niveles de percepción de los usuarios en otras Universidades.</p> <p>3.- Comparar los datos obtenidos en las encuestas con los recogidos en otras bibliotecas universitarias.</p>
<p>6.5.- Los resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de los clientes ¿Son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?.</p>	Evidencias	<p>1.- No hay indicadores claros relativos al nivel de satisfacción de los clientes.</p> <p>2.- No obstante se emprendieron una serie de acciones de mejora en la biblioteca fruto del plan estratégico sectorial 2005-2008 pero que no tuvieron continuidad en el plan general de la universidad 2008-2014 en el que no se cita la Biblioteca.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Establecer unos indicadores relativos al nivel de satisfacción de</p>

		<p>los usuarios.</p> <p>2.- Estudiar los resultados: medir estos indicadores de forma sistemática y segmentada.</p> <p>3.- Comparar periódicamente los resultados y realizar un informe de resultados</p>
<p>6.6.- La Unidad Organizativa ¿identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento que pueden servirle para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de clientes, y para predecir sus percepciones? ¿son útiles los resultados?.</p>	<p>Evidencias</p>	1.- La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación de datos estadísticos que se elabora cada año.
		2.- Acceso a las instalaciones.
		3.- Acceso a los fondos: estadísticas de préstamo domiciliario e interbibliotecario
		4.- Datos sobre equipamiento informático.
		5.- servicio de consulta de información
		6.- presupuesto y gasto
		7.- Personal
		8.- Ingreso de libros y material no librario y catalogación:estadísticas
		9.- Título de publicaciones periódicas impresas disponibles
		10.- Datos de préstamo interbibliotecario, por ejemplo de copias recibidas en menos de 6 días que nos suministra el sistema SOD y que usan otras bibliotecas REBIUN.
	<p>Áreas/ Acciones de mejora</p>	<p>1.- Mejorar sustancialmente la medición de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento para supervisar, predecir y mejorar el servicio.</p> <p>2.- Revisar los indicadores actuales y establecer nuevos indicadores de rendimiento referentes a los servicios al usuario.</p> <p>3.- Establecer indicadores de rendimiento relativos a la prestación del servicio: gestión de quejas y sugerencias, volumen y tendencias. Por ejemplo: indicadores de cumplimiento de fechas, plazos y prestación de servicios, indicadores de tiempos de espera en la atención personal y telefónica.</p>

		4.- Confrontación con el estudio de las respuestas de las encuestas de satisfacción de usuarios.
6.7.- La tendencia de los resultados de los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de clientes de la Unidad Organizativa ¿muestra una evolución positiva?	Evidencias	1.- Desde el año 2003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado, Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.
		2.- Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto
		3.- Desde el año 2003, el número de personal relativo al servicio no muestra una evolución ascendente. Muestra cierta mejoría su cualificación: en lo referente al personal laboral el ascenso del grupo IV al grupo III. Menor mejoría se percibe en el personal funcionario: ascenso de tres personas del grupo B al A.
		4.- Las adquisiciones de fondos y su proceso técnico señalan un ascenso desde el año 2003.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Desarrollar y establecer indicadores claves de rendimiento relativos a la prestación del servicio.
		2.- Estudio de estos indicadores y confrontación con las medidas de percepción.
6.8.- Los resultados de los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de clientes de la Unidad Organizativa ¿cumplen los objetivos marcados para cada periodo y, frecuentemente, los superan?.	Evidencias	1.- No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Marcar los objetivos para cada período 2.- Establecer indicadores claves de rendimiento relativos a la gestión de usuarios.
6.9.- En la Unidad Organizativa y respecto de los datos más re-	Evidencias	1.- La biblioteca recoge algunos resultados relacionados con los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de usuarios y

<p>feridos a los resultados de los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de sus clientes, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencia líderes? Teniendo en cuenta los resultados de dichas comparaciones, ¿en que posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?</p>		se compara con otras bibliotecas Universitarias mediante los datos ofrecidos a REBIUN.
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Establecer indicadores claves de rendimiento relativos a la gestión de usuarios que se puedan comparar con otras universidades.</p> <p>2.- Establecer acuerdos de intercambio de datos e indicadores con bibliotecas de nuestro entorno en nuestro caso de tamaño similar, históricas y con un modelo bibliotecario similar.</p>
<p>6.10.- Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de clientes ¿son consecuencia de las estrategias políticas procesos y prácticas y de las acciones de mejora emprendidas ?</p>	Evidencias	1.- Número de préstamo domiciliario: consecuencia de las adquisiciones. Procesos de mayor rapidez en el PI . Consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
		2.- Número de descargas de artículos de revista en formato electrónico consecuencia de la adquisición de ERM que permite el acceso a los títulos de revistas y las descargas de estos artículos a través de Almena.
		3.- Estadísticas de uso de localización de información científica especializada, consecuencia adquisición de distintas bases de datos referenciales y de texto completo
		4.- Búsqueda de documentos y desde su acceso a los recursos adquiridos por la UVA. Consecuencia de la adquisición de Worldcat. Posibilidad de estadísticas de uso a corto plazo.
		5.- Número de accesos a la Web de la Biblioteca
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Realización de informes contrastados de uso con los datos obtenidos

		nidos a través de WAM, Counter y los accesos a la página Web. Estudio de los datos para establecer estrategias.
		2.- Obtención y estudio de datos de estadísticas de uso:segmentación de usuarios.

7.- RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Elementos de análisis: Subcriterios		
	7.1.- La Unidad Organizativa o la Universidad ¿identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada, cuales son aquellos aspectos más valorados por sus personas y que inciden directamente en su nivel de satisfacción?. ¿Son útiles los resultados?	Evidencias	1.- Planes de formación interna y externa (Erasmus en bibliotecas) 2.- Promoción plantilla 3.- Planes de acción social 4.- Información de interés profesional 5.- Canales de comunicación interna para transmitir quejas, opiniones. 6.- Estadísticas propias y Rebiun 7.- Intranet 8.- Estadísticas Rebiun 9.- Relación de acciones formativas internas y externas 10.- Promoción del personal de bibliotecas
		Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores (encuestas, buzón de sugerencias, entrevistas individuales o a grupos) para medir el grado de satisfacción del personal 2.- elaborar un plan de reunión sistemático y (en cascada) con los responsables más inmediatos 3.- Mejorar la imagen general que tiene la Universidad respecto a la consideración del trabajo y grupo del personal de bibliotecas. 4.- Potenciar la percepción del personal de bibliotecas como parte de un servicio y no de un centro académico determinado. 5.- Desarrollar y mejorar sistemáticamente todos los procesos relacionados con la gestión de personas

		6.- Mejorar las relaciones con los superiores y entre compañeros para lograr una calidad de ambiente en el trabajo.
		7.- Elaborar un plan de comunicación interna que propicie la motivación y la participación del personal.
		8.- Definir objetivos adecuados a las necesidades de las personas, con una metodología eficaz y respaldados por planes de acción, con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas.
		9.- Realización de estudios comparativos y sistemáticos con las distintas unidades organizativas de la universidad o con el mismo servicio de otras universidades
		10.- Elaborar encuestas que muestren la percepción que tienen las personas sobre la eficacia de las estrategias y políticas de los recursos humanos
		11.- Realizar informes sobre la promoción del personal de bibliotecas (oposiciones restringidas, concursos, promociones laborales)
		12.- Completar de forma exhaustiva la relación de acciones formativas indicando tanto los cursos recibidos como los impartidos.
		14.- Formar grupos de trabajo
		15.- Participar en concurso de ideas y proyectos PAS
7.2.- La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas, ¿muestra una evolución positiva?.	Evidencias	1.- Planes de formación interna y externa (Erasmus en bibliotecas)
		2.- Promoción plantilla
		3.- Planes de acción social
		4.- Información de interés profesional
		5.- Canales de comunicación interna para transmitir quejas, opiniones.
		6.- Estadísticas propias y Rebiun
		7.- Intranet
		8.- Estadísticas Rebiun
		9.- Relación de acciones formativas internas y externas
		10.- Promoción del personal de bibliotecas

	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores (encuestas, buzón de sugerencias, entrevistas individuales o a grupos) para medir el grado de satisfacción del personal
		2.- elaborar un plan de reunión sistemático y (en cascada) con los responsables más inmediatos
		3.- Mejorar la imagen general que tiene la Universidad respecto a la consideración del trabajo y grupo del personal de bibliotecas.
		4.- Potenciar la percepción del personal de bibliotecas como parte de un servicio y no de un centro académico determinado.
		5.- Desarrollar y mejorar sistemáticamente todos los procesos relacionados con la gestión de personas
		6.- Mejorar las relaciones con los superiores y entre compañeros para lograr una calidad de ambiente en el trabajo.
		7.- Elaborar un plan de comunicación interna que propicie la motivación y la participación del personal.
		8.- Definir objetivos adecuados a las necesidades de las personas, con una metodología eficaz y respaldados por planes de acción, con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas.
		9.- Realización de estudios comparativos y sistemáticos con las distintas unidades organizativas de la universidad o con el mismo servicio de otras universidades
		10.- Elaborar encuestas que muestren la percepción que tienen las personas sobre la eficacia de las estrategias y políticas de los recursos humanos
		11.- Realizar informes sobre la promoción del personal de bibliotecas (oposiciones restringidas, concursos, promociones laborales)
		12.- Completar de forma exhaustiva la relación de acciones formativas indicando tanto los cursos recibidos como los impartidos.
		14.- Formar grupos de trabajo

		15.- Participar en concurso de ideas y proyectos PAS
7.3.- Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas, ¿cumplen los objetivos marcados para cada periodo y, frecuentemente, los superan?.	Evidencias	1.- Planes de formación interna y externa (Erasmus en bibliotecas)
		2.- Promoción plantilla
		3.- Planes de acción social
		4.- Información de interés profesional
		5.- Canales de comunicación interna para transmitir quejas, opiniones.
		6.- Estadísticas propias y Rebiun
		7.- Intranet
		8.- Estadísticas Rebiun
		9.- Relación de acciones formativas internas y externas
		10.- Promoción del personal de bibliotecas
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores (encuestas, buzón de sugerencias, entrevistas individuales o a grupos) para medir el grado de satisfacción del personal
		2.- elaborar un plan de reunión sistemático y (en cascada) con los responsables más inmediatos
		3.- Mejorar la imagen general que tiene la Universidad respecto a la consideración del trabajo y grupo del personal de bibliotecas.
		4.- Potenciar la percepción del personal de bibliotecas como parte de un servicio y no de un centro académico determinado.
		5.- Desarrollar y mejorar sistemáticamente todos los procesos relacionados con la gestión de personas
		6.- Mejorar las relaciones con los superiores y entre compañeros para lograr una calidad de ambiente en el trabajo.
		7.- Elaborar un plan de comunicación interna que propicie la motivación y la participación del personal.
		8.- Definir objetivos adecuados a las necesidades de las personas, con una metodología eficaz y respaldados por planes de acción, con

		el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas.
		9.- Realización de estudios comparativos y sistemáticos con las distintas unidades organizativas de la universidad o con el mismo servicio de otras universidades
		10.- Elaborar encuestas que muestren la percepción que tienen las personas sobre la eficacia de las estrategias y políticas de los recursos humanos
		11.- Realizar informes sobre la promoción del personal de bibliotecas (oposiciones restringidas, concursos, promociones laborales)
		12.- Completar de forma exhaustiva la relación de acciones formativas indicando tanto los cursos recibidos como los impartidos.
		14.- Formar grupos de trabajo
		15.- Participar en concurso de ideas y proyectos PAS
7.4.- En la Unidad Organizativa y respecto de los datos más relevantes referidos a los niveles de percepción de la satisfacción de las personas, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de unidades organizativas de la misma o distinta universidad o de otras organizaciones de referencia líderes? Teniendo en cuenta los resultados de dichas comparaciones ¿en que posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa.	Evidencias	1.- Planes de formación interna y externa (Erasmus en bibliotecas)
		2.- Promoción plantilla
		3.- Planes de acción social
		4.- Información de interés profesional
		5.- Canales de comunicación interna para transmitir quejas, opiniones.
		6.- Estadísticas propias y Rebiun
		7.- Intranet
		8.- Estadísticas Rebiun
		9.- Relación de acciones formativas internas y externas
		10.- Promoción del personal de bibliotecas
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores (encuestas, buzón de sugerencias, entrevistas individuales o a grupos) para medir el grado de satisfacción del personal
		2.- elaborar un plan de reunión sistemático y (en cascada) con los responsables más inmediatos
		3.- Mejorar la imagen general que tiene la Universidad respecto a la

		consideración del trabajo y grupo del personal de bibliotecas.
		4.- Potenciar la percepción del personal de bibliotecas como parte de un servicio y no de un centro académico determinado.
		5.- Desarrollar y mejorar sistemáticamente todos los procesos relacionados con la gestión de personas
		6.- Mejorar las relaciones con los superiores y entre compañeros para lograr una calidad de ambiente en el trabajo.
		7.- Elaborar un plan de comunicación interna que propicie la motivación y la participación del personal.
		8.- Definir objetivos adecuados a las necesidades de las personas, con una metodología eficaz y respaldados por planes de acción, con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas.
		9.- Realización de estudios comparativos y sistemáticos con las distintas unidades organizativas de la universidad o con el mismo servicio de otras universidades
		10.- Elaborar encuestas que muestren la percepción que tienen las personas sobre la eficacia de las estrategias y políticas de los recursos humanos
		11.- Realizar informes sobre la promoción del personal de bibliotecas (oposiciones restringidas, concursos, promociones laborales)
		12.- Completar de forma exhaustiva la relación de acciones formativas indicando tanto los cursos recibidos como los impartidos.
		14.- Formar grupos de trabajo
		15.- Participar en concurso de ideas y proyectos PAS
7.5.- Los resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de las personas ¿son consecuencia de las estrategias políticas procesos y prácticas, y de las acciones de mejora em-	Evidencias	1.- Planes de formación interna y externa (Erasmus en bibliotecas)
		2.- Promoción plantilla
		3.- Planes de acción social
		4.- Información de interés profesional
		5.- Canales de comunicación interna para transmitir quejas, opiniones.
		6.- Estadísticas propias y Rebiun

prendidas?.		7.- Intranet
		8.- Estadísticas Rebiun
		9.- Relación de acciones formativas internas y externas
		10.- Promoción del personal de bibliotecas
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores (encuestas, buzón de sugerencias, entrevistas individuales o a grupos) para medir el grado de satisfacción del personal
		2.- elaborar un plan de reunión sistemático y (en cascada) con los responsables más inmediatos
		3.- Mejorar la imagen general que tiene la Universidad respecto a la consideración del trabajo y grupo del personal de bibliotecas.
		4.- Potenciar la percepción del personal de bibliotecas como parte de un servicio y no de un centro académico determinado.
		5.- Desarrollar y mejorar sistemáticamente todos los procesos relacionados con la gestión de personas
		6.- Mejorar las relaciones con los superiores y entre compañeros para lograr una calidad de ambiente en el trabajo.
	7.- Elaborar un plan de comunicación interna que propicie la motivación y la participación del personal.	
	8.- Definir objetivos adecuados a las necesidades de las personas, con una metodología eficaz y respaldados por planes de acción, con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas.	
	9.- Realización de estudios comparativos y sistemáticos con las distintas unidades organizativas de la universidad o con el mismo servicio de otras universidades	
		10.- Elaborar encuestas que muestren la percepción que tienen las personas sobre la eficacia de las estrategias y políticas de los recursos humanos
		11.- Realizar informes sobre la promoción del personal de bibliotecas

		(oposiciones restringidas, concursos, promociones laborales)
		12.- Completar de forma exhaustiva la relación de acciones formativas indicando tanto los cursos recibidos como los impartidos.
		14.- Formar grupos de trabajo
		15.- Participar en concurso de ideas y proyectos PAS
7.6.- La Unidad Organizativa o la Universidad ¿identifican, revisan y miden de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento que pueden servirles para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de personas, y para predecir sus percepciones?	Evidencias	1.- Cumplimiento de los planes de formación y desarrollo
		2.- Bajo absentismo laboral.
		3.- participación en los planes de acción social.
		4.- Implicación de las personas en equipos de mejora
		5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
		6.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de los cursos de formación.
		7.- Planes de formación anuales.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores de rendimiento que sirvan para supervisar y mejorar el rendimiento de la gestión de las personas y predecir sus percepciones (encuestas de detección de distintas necesidades, buzón de reclamaciones y quejas internas del personal).
		2.- Reconocimiento sistemático a individuos y equipos
		3.- Recopilar encuestas de evaluación para la BUVA.
		4.- Definir objetivos adecuados a las necesidades y respaldados por planes de acción
		5.- Planes de comunicación y marketing
		6.- Comparación de los resultados de los indicadores del rendimiento del personal con los de otras unidades organizativas de la misma universidad y con otras universidades del entorno.
		7.- Elaborar indicadores de rendimiento que den una idea clara de la eficacia y eficiencia de la ejecución y estrategia de los recursos humanos y sus políticas de apoyo.

7.7.- La tendencia de los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de personas de la Unidad Organizativa ¿muestra una evolución positiva?	Evidencias	1.- Cumplimiento de los planes de formación y desarrollo
		2.- Bajo absentismo laboral.
		3.- participación en los planes de acción social.
		4.- Implicación de las personas en equipos de mejora
		5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
		6.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de los cursos de formación.
		7.- Planes de formación anuales.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores de rendimiento que sirvan para supervisar y mejorar el rendimiento de la gestión de las personas y predecir sus percepciones (encuestas de detección de distintas necesidades, buzón de reclamaciones y quejas internas del personal).
		2.- Reconocimiento sistemático a individuos y equipos
		3.- Recopilar encuestas de evaluación para la BUVA.
		4.- Definir objetivos adecuados a las necesidades y respaldados por planes de acción
		5.- Planes de comunicación y marketing
		6.- Comparación de los resultados de los indicadores del rendimiento del personal con los de otras unidades organizativas de la misma universidad y con otras universidades del entorno.
		7.- Elaborar indicadores de rendimiento que den una idea clara de la eficacia y eficiencia de la ejecución y estrategia de los recursos humanos y sus políticas de apoyo.
7.8.- Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de personas de la Unidad Organizativa ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente	Evidencias	1.- Cumplimiento de los planes de formación y desarrollo
		2.- Bajo absentismo laboral.
		3.- participación en los planes de acción social.
		4.- Implicación de las personas en equipos de mejora
		5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
		6.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de los

los superan?		<p> cursos de formación.</p> <p>7.- Planes de formación anuales.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Elaboración de indicadores de rendimiento que sirvan para supervisar y mejorar el rendimiento de la gestión de las personas y predecir sus percepciones (encuestas de detección de distintas necesidades, buzón de reclamaciones y quejas internas del personal).</p> <p>2.- Reconocimiento sistemático a individuos y equipos</p> <p>3.- Recopilar encuestas de evaluación para la BUVA.</p> <p>4.- Definir objetivos adecuados a las necesidades y respaldados por planes de acción</p> <p>5.- Planes de comunicación y marketing</p> <p>6.- Comparación de los resultados de los indicadores del rendimiento del personal con los de otras unidades organizativas de la misma universidad y con otras universidades del entorno.</p> <p>7.- Elaborar indicadores de rendimiento que den una idea clara de la eficacia y eficiencia de la ejecución y estrategia de los recursos humanos y sus políticas de apoyo.</p>
7.9.- En la Unidad Organizativa y respecto de los datos más relevantes referidos a los resultados de los indicadores de rendimiento que inciden en el nivel de satisfacción de las personas, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencia de líderes? Tenien-	Evidencias	<p>1.- Cumplimiento de los planes de formación y desarrollo</p> <p>2.- Bajo absentismo laboral.</p> <p>3.- participación en los planes de acción social.</p> <p>4.- Implicación de las personas en equipos de mejora</p> <p>5.- Reconocimiento a individuos y equipos.</p> <p>6.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de los cursos de formación.</p> <p>7.- Planes de formación anuales.</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Elaboración de indicadores de rendimiento que sirvan para supervisar y mejorar el rendimiento de la gestión de las personas y predecir sus percepciones (encuestas de detección de distintas necesida-</p>

do en cuenta los resultados de dichas comparaciones, ¿en que posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?		des, buzón de reclamaciones y quejas internas del personal).
		2.- Reconocimiento sistemático a individuos y equipos
		3.- Recopilar encuestas de evaluación para la BUVA.
		4.- Definir objetivos adecuados a las necesidades y respaldados por planes de acción
		5.- Planes de comunicación y marketing
		6.- Comparación de los resultados de los indicadores del rendimiento del personal con los de otras unidades organizativas de la misma universidad y con otras universidades del entorno.
		7.- Elaborar indicadores de rendimiento que den una idea clara de la eficacia y eficiencia de la ejecución y estrategia de los recursos humanos y sus políticas de apoyo.
7.10.- Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de personas ¿son consecuencia de las estrategias políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?.	Evidencias	1.- Cumplimiento de los planes de formación y desarrollo
		2.- Bajo absentismo laboral.
		3.- participación en los planes de acción social.
		4.- Implicación de las personas en equipos de mejora
		5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
		6.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de los cursos de formación.
		7.- Planes de formación anuales.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Elaboración de indicadores de rendimiento que sirvan para supervisar y mejorar el rendimiento de la gestión de las personas y predecir sus percepciones (encuestas de detección de distintas necesidades, buzón de reclamaciones y quejas internas del personal).
		2.- Reconocimiento sistemático a individuos y equipos
		3.- Recopilar encuestas de evaluación para la BUVA.
		4.- Definir objetivos adecuados a las necesidades y respaldados por planes de acción
		5.- Planes de comunicación y marketing

		6.- Comparación de los resultados de los indicadores del rendimiento del personal con los de otras unidades organizativas de la misma universidad y con otras universidades del entorno.
		7.- Elaborar indicadores de rendimiento que den una idea clara de la eficacia y eficiencia de la ejecución y estrategia de los recursos humanos y sus políticas de apoyo.

8.- Resultados en la sociedad	Elementos de análisis: Subcriterios	Evidencias	
	8.1.- La Unidad Organizativa o la Universidad ¿identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada, cuales son aquellos aspectos más valorados por la sociedad y que inciden directamente en su nivel de aceptación y reconocimiento? ¿Son útiles los resultados?		1.- En la presentación de la imagen corporativa de la UVA (19/06/08) asistió el director de la BUVA.
			2.- adecuación de nuestra web a la de la UVA en 2008
			3.- Mantenimiento de una imagen corporativa en la BUVA
			4.- Participación de la BUVA en "Conoce tu universidad", al menos en los dos años anteriores (en 2011 se suspendió por la lluvia)
			5.- Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad
			6.- participación en el movimiento Open Acces. Elaboración del repositorio documental UVADOC (Compromiso con accesibilidad universal
			7.- Recursos electrónicos consorciados.
			8.- Préstamos de fondos bibliográficos a otras instituciones, sobre todo por parte de la Biblioteca de Santa Cruz, para exposiciones etc.
			9.- Participación en el programa Pregunte: las bibliotecas responden
			10.- Prácticas de compromiso con la protección medioambiental: reciclaje de papel, mediante disposición de papeleras de reciclaje en las salas y despachos; paso de las colecciones de papel a la colección electrónica, envío de documentos electrónicamente en PDF.
			11.- Existencia de buzón de quejas y sugerencias.
			12.- Inserción de empleo de discapacitados (Convenio entre Gerencia de Servicios Sociales de la JCyL, Asociación INSERTA y la UVA

		<p>del 03/01/2011, para el desarrollo de un programa experimental de investigación y formación teórico práctica para personas con discapacidad intelectual.</p> <p>13.- Dossier de prensa enviado desde la Dirección de la Biblioteca Universitaria de forma no sistemática.</p> <p>14.- Alumnos que hacen sus prácticas en la biblioteca.</p>
	<p>Áreas/ Acciones de mejora</p>	<p>1.- Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de interés.</p> <p>2.- Medir y evaluar periódicamente las opiniones de los grupos de interés externos y comprobar su evolución.</p> <p>3.- Establecer objetivos para cada grupo de interés y definir acciones concretas para conseguirlos.</p> <p>4.- Comparar los resultados con instituciones u organismos semejantes</p> <p>5.- Hacer seguimiento (sistemático) de las noticias de la BUVA en los distintos medios de comunicación y redes sociales.</p> <p>6.- Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noticias de la BUVA.</p> <p>7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVA.</p>
<p>8.2._ La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los grupos de interés que conforman el entorno social, ¿muestra una evolución positiva?.</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- En la presentación de la imagen corporativa de la UVA (19/06/08) asistió el director de la BUVA.</p> <p>2.- adecuación de nuestra web a la de la UVA en 2008</p> <p>3.- Mantenimiento de una imagen corporativa en la BUVA</p> <p>4.- Participación de la BUVA en "Conoce tu universidad", al menos en los dos años anteriores (en 2011 se suspendió por la lluvia)</p> <p>5.- Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad</p> <p>6.- participación en el movimiento Open Acces. Elaboración del repo-</p>

		sitorio documental UVaDOC (Compromiso con accesibilidad universal	
		7.- Recursos electrónicos consorciados.	
		8.- Préstamos de fondos bibliográficos a otras instituciones, sobre todo por parte de la Biblioteca de Santa Cruz, para exposiciones etc.	
		9.- Participación en el programa Pregunte: las bibliotecas responden	
		10.- Prácticas de compromiso con la protección medioambiental: reciclaje de papel, mediante disposición de papeleras de reciclaje en las salas y despachos; paso de las colecciones de papel a la colección electrónica, envío de documentos electrónicamente en PDF.	
		11.- Existencia de buzón de quejas y sugerencias.	
		12.- Inserción de empleo de discapacitados (Convenio entre Gerencia de Servicios Sociales de la JCyL, Asociación INSERTA y la UVA del 03/01/2011, para el desarrollo de un programa experimental de investigación y formación teórico práctica para personas con discapacidad intelectual.	
		13.- Dossier de prensa enviado desde la Dirección de la Biblioteca Universitaria de forma no sistemática.	
		14.- Alumnos que hacen sus prácticas en la biblioteca.	
		Áreas/ Acciones de mejora	1.- Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de interés.
			2.- Medir y evaluar periódicamente las opiniones de los grupos de interés externos y comprobar su evolución.
			3.- Establecer objetivos para cada grupo de interés y definir acciones concretas para conseguirlos.
	4.- Comparar los resultados con instituciones u organismos semejantes		
	5.- Hacer seguimiento (sistemático) de las noticias de la BUVA en los distintos medios de comunicación y redes sociales.		
	6.- Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la		

		<p>Universidad para una mejor difusión de las noticias de la BUVA.</p> <p>7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVA.</p>
<p>8.3.- Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los grupos de interés que conforman el entorno social ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y frecuentemente los superan?.</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- En la presentación de la imagen corporativa de la UVA (19/06/08) asistió el director de la BUVA.</p> <p>2.- adecuación de nuestra web a la de la UVA en 2008</p> <p>3.- Mantenimiento de una imagen corporativa en la BUVA</p> <p>4.- Participación de la BUVA en "Conoce tu universidad", al menos en los dos años anteriores (en 2011 se suspendió por la lluvia)</p> <p>5.- Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad</p> <p>6.- participación en el movimiento Open Acces. Elaboración del repositorio documental UVaDOC (Compromiso con accesibilidad universal</p> <p>7.- Recursos electrónicos consorciados.</p>
		<p>8.- Préstamos de fondos bibliográficos a otras instituciones, sobre todo por parte de la Biblioteca de Santa Cruz, para exposiciones etc.</p> <p>9.- Participación en el programa Pregunte: las bibliotecas responden</p> <p>10.- Prácticas de compromiso con la protección medioambiental: reciclaje de papel, mediante disposición de papeleras de reciclaje en las salas y despachos; paso de las colecciones de papel a la colección electrónica, envío de documentos electrónicamente en PDF.</p> <p>11.- Existencia de buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>12.- Inserción de empleo de discapacitados (Convenio entre Gerencia de Servicios Sociales de la JCyL, Asociación INSERTA y la UVA del 03/01/2011, para el desarrollo de un programa experimental de investigación y formación teórico práctica para personas con discapacidad intelectual.</p> <p>13.- Dossier de prensa enviado desde la Dirección de la Biblioteca Universitaria de forma no sistemática.</p>

		14.- Alumnos que hacen sus prácticas en la biblioteca.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de interés.
		2.- Medir y evaluar periódicamente las opiniones de los grupos de interés externos y comprobar su evolución.
		3.- Establecer objetivos para cada grupo de interés y definir acciones concretas para conseguirlos.
		4.- Comparar los resultados con instituciones u organismos semejantes
		5.- Hacer seguimiento (sistemático) de las noticias de la BUVA en los distintos medios de comunicación y redes sociales.
		6.- Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noticias de la BUVA.
		7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVA.
8-4.- En la Unidad Organizativa o en la Universidad, y en relación con los datos más relevantes a los niveles de percepción que tienen los grupos de interés que conforman el entorno social, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de unidades organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencia líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas	Evidencias	1.- En la presentación de la imagen corporativa de la UVA (19/06/08) asistió el director de la BUVA.
		2.- adecuación de nuestra web a la de la UVA en 2008
		3.- Mantenimiento de una imagen corporativa en la BUVA
		4.- Participación de la BUVA en "Conoce tu universidad", al menos en los dos años anteriores (en 2011 se suspendió por la lluvia)
		5.- Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad
		6.- participación en el movimiento Open Acces. Elaboración del repositorio documental UVaDOC (Compromiso con accesibilidad universal
		7.- Recursos electrónicos consorciados.
		8.- Préstamos de fondos bibliográficos a otras instituciones, sobre todo por parte de la Biblioteca de Santa Cruz, para exposiciones etc.

comparaciones ¿en que posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?		9.- Participación en el programa Pregunte: las bibliotecas responden
		10.- Prácticas de compromiso con la protección medioambiental: reciclaje de papel, mediante disposición de papeleras de reciclaje en las salas y despachos; paso de las colecciones de papel a la colección electrónica, envío de documentos electrónicamente en PDF.
		11.- Existencia de buzón de quejas y sugerencias.
		12.- Inserción de empleo de discapacitados (Convenio entre Gerencia de Servicios Sociales de la JCyL, Asociación INSERTA y la UVA del 03/01/2011, para el desarrollo de un programa experimental de investigación y formación teórico práctica para personas con discapacidad intelectual.
		13.- Dossier de prensa enviado desde la Dirección de la Biblioteca Universitaria de forma no sistemática.
		14.- Alumnos que hacen sus prácticas en la biblioteca.
	Áreas/ Acciones de mejora	
		1.- Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de interés.
		2.- Medir y evaluar periódicamente las opiniones de los grupos de interés externos y comprobar su evolución.
		3.- Establecer objetivos para cada grupo de interés y definir acciones concretas para conseguirlos.
		4.- Comparar los resultados con instituciones u organismos semejantes
		5.- Hacer seguimiento (sistemático) de las noticias de la BUVA en los distintos medios de comunicación y redes sociales.
		6.- Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noticias de la BUVA.
		7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVA.

<p>8.5.- Los resultados de los indicadores relativos al nivel de percepción que tienen los grupos de interés que conforman el entorno social ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas y de las acciones de mejora emprendidas?</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- En la presentación de la imagen corporativa de la UVA (19/06/08) asistió el director de la BUVA.</p> <p>2.- adecuación de nuestra web a la de la UVA en 2008</p> <p>3.- Mantenimiento de una imagen corporativa en la BUVA</p> <p>4.- Participación de la BUVA en "Conoce tu universidad", al menos en los dos años anteriores (en 2011 se suspendió por la lluvia)</p> <p>5.- Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad</p> <p>6.- participación en el movimiento Open Acces. Elaboración del repositorio documental UVaDOC (Compromiso con accesibilidad universal</p> <p>7.- Recursos electrónicos consorciados.</p> <p>8.- Préstamos de fondos bibliográficos a otras instituciones, sobre todo por parte de la Biblioteca de Santa Cruz, para exposiciones etc.</p> <p>9.- Participación en el programa Pregunte: las bibliotecas responden</p> <p>10.- Prácticas de compromiso con la protección medioambiental: reciclaje de papel, mediante disposición de papeleras de reciclaje en las salas y despachos; paso de las colecciones de papel a la colección electrónica, envío de documentos electrónicamente en PDF.</p> <p>11.- Existencia de buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>12.- Inserción de empleo de discapacitados (Convenio entre Gerencia de Servicios Sociales de la JCyL, Asociación INSERTA y la UVA del 03/01/2011, para el desarrollo de un programa experimental de investigación y formación teórico práctica para personas con discapacidad intelectual.</p> <p>13.- Dossier de prensa enviado desde la Dirección de la Biblioteca Universitaria de forma no sistemática.</p> <p>14.- Alumnos que hacen sus prácticas en la biblioteca.</p>
	<p>Áreas/ Acciones de mejora</p>	<p>1.- Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de interés.</p> <p>2.- Medir y evaluar periódicamente las opiniones de los grupos de in-</p>

		<p>terés externos y comprobar su evolución.</p> <p>3.- Establecer objetivos para cada grupo de interés y definir acciones concretas para conseguirlos.</p> <p>4.- Comparar los resultados con instituciones u organismos semejantes</p> <p>5.- Hacer seguimiento (sistemático) de las noticias de la BUVA en los distintos medios de comunicación y redes sociales.</p> <p>6.- Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noticias de la BUVA.</p> <p>7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVA.</p>
<p>8.6.- La Unidad Organizativa o la Universidad ¿identifican, revisan y miden, de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento que pueden servirles para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de los grupos de interés que conforman el entorno social, y para predecir sus percepciones ?</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- Cumplimiento de las normas vigentes: prevención de riesgos laborales igualdad de género etc.</p> <p>2.- Cumplimiento de las obligaciones para contribuir a la rendición de cuentas y resultados de la Universidad, mediante las Memorias Anuales.</p> <p>3.- Varias bibliotecas tienen blogs pero pocas otras redes sociales.</p> <p>4.- Préstamo esporádico de los locales e instalaciones para actividades externas, por ejemplo para exposiciones o rodaje de películas</p> <p>5.- Realización de Jornadas de Puertas Abiertas.</p> <p>6.- Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental</p> <p>7.- Campaña de recogida de libros para países en vías de desarrollo.</p>
	<p>Áreas/ Acciones de mejora</p>	<p>1.- Adaptar las instalaciones a usuarios discapacitados</p> <p>2.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad</p> <p>3.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés (como usuarios potenciales).</p> <p>4.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.</p>

		<p>5.-apoyar y publicitar los trabajos de cualquier índole (literaria artística etc.) presentados por el personal de la BUVA en diferentes foros sociales.</p>
		<p>6.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVA en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...)</p>
		<p>7.- Establecer un convenio con Asociaciones que puedan contribuir a difundir sus instalaciones, como ACALPA (Asociación Castellano Leonesa de Productores Audiovisuales) o Castilla y León Film Comisión.</p>
		<p>8.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos...</p>
		<p>9.- Desarrollar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) para difundir los servicios bibliotecarios a toda la sociedad.</p>
		<p>10.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la universidad.</p>
<p>11.- Comprometer la BUVA con la sostenibilidad ambiental, proponerse ser una "Biblioteca Verde" como las de Burgos o la Carlos III de Madrid</p>		
<p>8.7.- La tendencia de los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés que conforman el entorno social ¿muestra una evolución positiva?</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- Cumplimiento de las normas vigentes: prevención de riesgos laborales igualdad de género etc.</p> <p>2.- Cumplimiento de las obligaciones para contribuir a la rendición de cuentas y resultados de la Universidad, mediante las Memorias Anuales.</p> <p>3.- Varios bibliotecas tienen blogs pero pocas otras redes sociales.</p> <p>4.- Préstamo esporádico de los locales e instalaciones para actividades externas, por ejemplo para exposiciones o rodaje de películas</p> <p>5.- Realización de Jornadas de Puertas Abiertas.</p> <p>6.- Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental</p> <p>7.- Campaña de recogida de libros para países en vías de desarrollo.</p>

	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Adaptar las instalaciones a usuarios discapacitados
		2.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad
		3.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés (como usuarios potenciales).
		4.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.
		5.-apoyar y publicitar los trabajos de cualquier índole (literaria artística etc.) presentados por el personal de la BUVA en diferentes foros sociales.
		6.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVA en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...)
		7.- Establecer un convenio con Asociaciones que puedan contribuir a difundir sus instalaciones, como ACALPA (Asociación Castellano Leonesa de Productores Audiovisuales) o Castilla y León Film Comisión.
		8.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos...
		9.- Desarrollar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) para difundir los servicios bibliotecarios a toda la sociedad.
		10.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la universidad.
		11.- Comprometer la BUVA con la sostenibilidad ambiental, proponerse ser una "Biblioteca Verde" como las de Burgos o la Carlos III de Madrid
8.8.- Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés que conforman el entorno	Evidencias	1.- Cumplimiento de las normas vigentes: prevención de riesgos laborales igualdad de género etc.
		2.- Cumplimiento de las obligaciones para contribuir a la rendición de cuentas y resultados de la Universidad, mediante las Memorias

social ¿cumplen los objetivos marcados para cada periodo y, frecuentemente los superan?.		Anuales.
		3.- Varios bibliotecas tienen blogs pero pocas otras redes sociales.
		4.- Préstamo esporádico de los locales e instalaciones para actividades externas, por ejemplo para exposiciones o rodaje de películas
		5.- Realización de Jornadas de Puertas Abiertas.
		6.- Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental
		7.- Campaña de recogida de libros para países en vías de desarrollo.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Adaptar las instalaciones a usuarios discapacitados
		2.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad
		3.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés (como usuarios potenciales).
		4.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.
		5.- apoyar y publicitar los trabajos de cualquier índole (literaria artística etc.) presentados por el personal de la BUVA en diferentes foros sociales.
		6.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVA en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...)
		7.- Establecer un convenio con Asociaciones que puedan contribuir a difundir sus instalaciones, como ACALPA (Asociación Castellano Leonesa de Productores Audiovisuales) o Castilla y León Film Comisión.
		8.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos...
		9.- Desarrollar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) para difundir los servicios bibliotecarios a toda la sociedad.
		10.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la universi-

		dad.
		11.- Comprometer la BUVA con la sostenibilidad ambiental, proponerse ser una "Biblioteca Verde" como las de Burgos o la Carlos III de Madrid
8.9.- En la Unidad Organizativa y en relación con los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés que conforman el entorno social ¿se recogen y comparan periódica y sistemáticamente con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta universidad o de otras organizaciones de referencia líderes?. Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones ¿en que posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?	Evidencias	1.- Cumplimiento de las normas vigentes: prevención de riesgos laborales igualdad de género etc.
		2.- Cumplimiento de las obligaciones para contribuir a la rendición de cuentas y resultados de la Universidad, mediante las Memorias Anuales.
		3.- Varios bibliotecas tienen blogs pero pocas otras redes sociales.
		4.- Préstamo esporádico de los locales e instalaciones para actividades externas, por ejemplo para exposiciones o rodaje de películas
		5.- Realización de Jornadas de Puertas Abiertas.
		6.- Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental
		7.- Campaña de recogida de libros para países en vías de desarrollo.
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Adaptar las instalaciones a usuarios discapacitados
		2.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad
		3.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés (como usuarios potenciales).
		4.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.
		5.-apoyar y publicitar los trabajos de cualquier índole (literaria artística etc.) presentados por el personal de la BUVA en diferentes foros sociales.
		6.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVA en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...)

		<p>7.- Establecer un convenio con Asociaciones que puedan contribuir a difundir sus instalaciones, como ACALPA (Asociación Castellano Leonesa de Productores Audiovisuales) o Castilla y León Film Comisión.</p> <p>8.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos...</p> <p>9.- Desarrollar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) para difundir los servicios bibliotecarios a toda la sociedad.</p> <p>10.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la universidad.</p> <p>11.- Comprometer la BUVA con la sostenibilidad ambiental, proponerse ser una "Biblioteca Verde" como las de Burgos o la Carlos III de Madrid</p>
<p>8.10.- Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés que conforman el entorno social ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas y de las acciones de mejora emprendidas?</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- Cumplimiento de las normas vigentes: prevención de riesgos laborales igualdad de género etc.</p> <p>2.- Cumplimiento de las obligaciones para contribuir a la rendición de cuentas y resultados de la Universidad, mediante las Memorias Anuales.</p> <p>3.- Varios bibliotecas tienen blogs pero pocas otras redes sociales.</p> <p>4.- Préstamo esporádico de los locales e instalaciones para actividades externas, por ejemplo para exposiciones o rodaje de películas</p> <p>5.- Realización de Jornadas de Puertas Abiertas.</p> <p>6.- Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental</p> <p>7.- Campaña de recogida de libros para países en vías de desarrollo.</p>
	<p>Áreas/ Acciones de mejora</p>	<p>1.- Adaptar las instalaciones a usuarios discapacitados</p> <p>2.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad</p> <p>3.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés (como usuarios potenciales).</p>

		4.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.
		5.-apoyar y publicitar los trabajos de cualquier índole (literaria artística etc.) presentados por el personal de la BUVA en diferentes foros sociales.
		6.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVA en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...)
		7.- Establecer un convenio con Asociaciones que puedan contribuir a difundir sus instalaciones, como ACALPA (Asociación Castellano Leonesa de Productores Audiovisuales) o Castilla y León Film Comisión.
		8.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos...
		9.- Desarrollar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) para difundir los servicios bibliotecarios a toda la sociedad.
		10.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la universidad.
		11.- Comprometer la BUVA con la sostenibilidad ambiental, proponerse ser una "Biblioteca Verde" como las de Burgos o la Carlos III de Madrid

9.- Resultados clave	Elementos de análisis: Subcriterios		
	9.1.- La Unidad Organizativa ¿identifica, revisa y mide la sistemática y segmentada sus resultados estratégicos clave, económico-financieros y no económicos, que demuestran el éxito alcanzado en la implantación	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL
			2.- BUVA-SIGB MILLENIUM
			3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES
			4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS
			5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO
			6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONÓMICA SOROLLA

de su estrategia? ¿Son útiles los resultados?		7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.	
		8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS	
	Áreas/ Acciones de mejora		1.- PRESUPUESTO ANUAL ÚNICO
			2.- PLAN ESTRATÉGICO PLURIANUAL (OBJETIVOS) DETERMINACIÓN DE SECTORES Y LÍNEAS DE RESULTADOS CLAVES.
			3.- ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS CLAVE: CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS
			4.- ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
			5.- COMPARATIVA CON BIBLIOTECAS SIMILARES: ANÁLISIS Y ESTUDIO PARA ESTABLECIMIENTO DE MEJORAS
			6.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DE USUARIOS: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
			7.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DEL PERSONAL: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
			8.- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO.
		9.- MANUALES DE PROCEDIMIENTO:REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	
		10.- PRESENCIA DEL SERVICIO EN LOS DOCUMENTOS DE REGULACIÓN DE LA UVA:ESTATUTOS, PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE FORMACIÓN, PLANES DOCENTES...	
9.2.- La tendencia de los resultados estratégicos clave,economico-financieros y no económicos ¿muestra una evolución positiva?	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL	
		2.- BUVA-SIGB MILLENIUM	
		3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES	
		4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS	
		5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO	
		6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONÓMICA SOROLLA	
		7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.	

		8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- PRESUPUESTO ANUAL ÚNICO
		2.- PLAN ESTRATÉGICO PLURIANUAL (OBJETIVOS) DETERMINACIÓN DE SECTORES Y LÍNEAS DE RESULTADOS CLAVES.
		3.- ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS CLAVE: CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS
		4.- ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
		5.- COMPARATIVA CON BIBLIOTECAS SIMILARES: ANÁLISIS Y ESTUDIO PARA ESTABLECIMIENTO DE MEJORAS
		6.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DE USUARIOS: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		7.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DEL PERSONAL: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		8.- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO.
		9.- MANUALES DE PROCEDIMIENTO:REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN
	10.- PRESENCIA DEL SERVICIO EN LOS DOCUMENTOS DE REGULACIÓN DE LA UVA:ESTATUTOS, PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE FORMACIÓN, PLANES DOCENTES...	
9.3.- Los resultados estratégicos clave ¿cumplen los objetivos marcados para cada periódico y frecuentemente los superan?.	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL
		2.- BUVA-SIGB MILLENIUM
		3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES
		4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS
		5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO
		6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONOMICA SOROLLA
		7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.
		8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS

	Áreas/ Acciones de mejora	1.- PRESUPUESTO ANUAL ÚNICO
		2.- PLAN ESTRATÉGICO PLURIANUAL (OBJETIVOS) DETERMINACIÓN DE SECTORES Y LÍNEAS DE RESULTADOS CLAVES.
		3.- ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS CLAVE: CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS
		4.- ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
		5.- COMPARATIVA CON BIBLIOTECAS SIMILARES: ANÁLISIS Y ESTUDIO PARA ESTABLECIMIENTO DE MEJORAS
		6.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DE USUARIOS: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		7.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DEL PERSONAL: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		8.- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO.
		9.- MANUALES DE PROCEDIMIENTO:REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN
		10.- PRESENCIA DEL SERVICIO EN LOS DOCUMENTOS DE REGULACIÓN DE LA UVA:ESTATUTOS, PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE FORMACIÓN, PLANES DOCENTES...
9.4.- Respecto de los datos correspondientes a los resultados estratégicos clave, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente con otras Unidades Organizativas de referencia líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizati-	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL
		2.- BUVA-SIGB MILLENIUM
		3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES
		4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS
		5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO
		6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONÓMICA SOROLLA
		7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.
		8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS

va?	Áreas/ Acciones de mejora	1.- PRESUPUESTO ANUAL ÚNICO
		2.- PLAN ESTRATÉGICO PLURIANUAL (OBJETIVOS) DETERMINACIÓN DE SECTORES Y LÍNEAS DE RESULTADOS CLAVES.
		3.- ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS CLAVE: CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS
		4.- ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
		5.- COMPARATIVA CON BIBLIOTECAS SIMILARES: ANÁLISIS Y ESTUDIO PARA ESTABLECIMIENTO DE MEJORAS
		6.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DE USUARIOS: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		7.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DEL PERSONAL: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		8.- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO.
		9.- MANUALES DE PROCEDIMIENTO:REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN
		10.- PRESENCIA DEL SERVICIO EN LOS DOCUMENTOS DE REGULACIÓN DE LA UVA:ESTATUTOS, PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE FORMACIÓN, PLANES DOCENTES...
9.5.- Los resultados estratégicos clave ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL
		2.- BUVA-SIGB MILLENIUM
		3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES
		4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS
		5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO
		6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONOMICA SOROLLA
		7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.
		8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- PRESUPUESTO ANUAL ÚNICO

		2.- PLAN ESTRATÉGICO PLURIANUAL (OBJETIVOS) DETERMINACIÓN DE SECTORES Y LÍNEAS DE RESULTADOS CLAVES.
		3.- ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS CLAVE: CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS
		4.- ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
		5.- COMPARATIVA CON BIBLIOTECAS SIMILARES: ANÁLISIS Y ESTUDIO PARA ESTABLECIMIENTO DE MEJORAS
		6.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DE USUARIOS: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		7.- ESTUDIO SISTEMATIZADO DEL PERSONAL: INFORMACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN...
		8.- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO.
		9.- MANUALES DE PROCEDIMIENTO: REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN
		10.- PRESENCIA DEL SERVICIO EN LOS DOCUMENTOS DE REGULACIÓN DE LA UVA: ESTATUTOS, PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE FORMACIÓN, PLANES DOCENTES...

<p>9.6.- La Unidad Organizativa ¿identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada los indicadores clave económico-financieros y no económicos relativos a su rendimiento operativo? ¿Los analiza adecuadamente, especialmente aquellos que le ayudan a supervisar, entender predecir y mejorar los posibles resultados estratégicos clave? ¿Son útiles los resultados?</p>	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL
		2.- BUVA-SIGB MILLENIUM
		3.- BUVA-ESTADÍSTICAS ANUALES
		4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS
		5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO
		6.- UVA-SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA
		7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.
		8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Plan estratégico plurianual: Determinación de sectores y líneas de resultados claves// Elaboración de un sistema de indicadores pa-

		<p>ra la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos</p> <p>2.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.</p> <p>3.- Comparativa con bibliotecas similares: Establecimiento de indicadores para el análisis y estudio de las mejoras.</p> <p>4.- Estudio sistematizado de usuarios: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)</p> <p>5.- Estudio sistematizado del personal: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)</p>
<p>9.7.- La tendencia de los indicadores clave del rendimiento ¿muestra una evolución positiva?</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- BUVA- MEMORIA ANUAL</p> <p>2.- BUVA-SIGB MILLENIUM</p> <p>3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES</p> <p>4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS</p> <p>5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO</p> <p>6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONOMICA SOROLLA</p> <p>7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.</p> <p>8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS</p>
	<p>Áreas/ Acciones de mejora</p>	<p>1.- Plan estratégico plurianual: Determinación de sectores y líneas de resultados claves// Elaboración de un sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos</p> <p>2.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.</p> <p>3.- Comparativa con bibliotecas similares: Establecimiento de indicadores para el análisis y estudio de las mejoras.</p> <p>4.- Estudio sistematizado de usuarios: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)</p>

		5.- Estudio sistematizado del personal: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)
9.8.- Los indicadores clave del rendimiento ¿Cumplen los objetivos marcados para cada periodo y frecuentemente los superan?	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL
		2.- BUVA-SIGB MILLENIUM
		3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES
		4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS
		5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO
		6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONOMICA SOROLLA
		7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.
		8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS
	Áreas/ Acciones de mejora	1.- Plan estratégico plurianual: Determinación de sectores y líneas de resultados claves// Elaboración de un sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos
		2.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.
3.- Comparativa con bibliotecas similares: Establecimiento de indicadores para el análisis y estudio de las mejoras.		
4.- Estudio sistematizado de usuarios: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)		
5.- Estudio sistematizado del personal: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)		
9.9.- Los resultados de los indicadores clave de rendimiento ¿se comparan periódica y sistemáticamente, con los de otras	Evidencias	1.- BUVA- MEMORIA ANUAL
		2.- BUVA-SIGB MILLENIUM
		3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES
		4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS

<p>unidades organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencia o líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones ¿en que posición relativa se encuentra la Unidad organizativa?</p>		<p>5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO</p> <p>6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONOMICA SOROLLA</p> <p>7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.</p> <p>8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Plan estratégico plurianual: Determinación de sectores y líneas de resultados claves// Elaboración de un sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos</p> <p>2.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.</p> <p>3.- Comparativa con bibliotecas similares: Establecimiento de indicadores para el análisis y estudio de las mejoras.</p> <p>4.- Estudio sistematizado de usuarios: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)</p> <p>5.- Estudio sistematizado del personal: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)</p>
<p>9.10.- Los resultados de los indicadores clave de rendimiento ¿son consecuencia de las estrategias políticas, procesos y prácticas y de las acciones de mejora emprendidas?</p>	Evidencias	<p>1.- BUVA- MEMORIA ANUAL</p> <p>2.- BUVA-SIGB MILLENIUM</p> <p>3.- BUVA-ESTADISTICAS ANUALES</p> <p>4.- BUVA-CARTA DE SERVICIOS</p> <p>5.- BUVA-PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO</p> <p>6.- UVA-SISTEMA DE GESTION ECONOMICA SOROLLA</p> <p>7.- UVA-LA UVA EN CIFRAS.</p> <p>8.- REBIUN-ESTADÍSTICAS</p>
	Áreas/ Acciones de mejora	<p>1.- Plan estratégico plurianual: Determinación de sectores y líneas</p>



Resultados del análisis y diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid. Año 2011

		de resultados claves// Elaboración de un sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos
		2.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.
		3.- Comparativa con bibliotecas similares: Establecimiento de indicadores para el análisis y estudio de las mejoras.
		4.- Estudio sistematizado de usuarios: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)
		5.- Estudio sistematizado del personal: Establecimiento de indicadores (información, expectativas, satisfacción...)

PUNTUACIONES SEGÚN CRITERIOS PERFIL

Criterio/preguntas	Porcentaje	Resultado
Criterio 1. Liderazgo	10%	
Total Criterio 1	3,5	
Criterio 2. Política y estrategia	10%	
Total Criterio 2	26,30%	
Criterio 3. Personas	10%	
Total Criterio 3	12,50%	
Criterio 4. Alianzas y recursos	10%	
Total Criterio 4	35,50%	
Criterio 5. Procesos	10%	
Total criterio 5	31,50%	
	Del 1 al 5 es 50 %	56,10%
Criterio 6. Resultados en los clientes	15%	
Total Criterio 6		
Criterio 7. Resultados en las personas	10%	
Total Criterio 7		
Criterio 8. Resultados en la sociedad	10%	
Total Criterio 8		
Criterio 9. Resultados clave	15%	
Total Criterio 9		
	Del 6 al 9 es el 50 %	29,51%
		85,61