



RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID SEGUN EFQM

Realizado por el Grupo de Excelencia de la BUVA. Año 2013

Composición de los Grupos:

Grupo 1: Liderazgo .Formado por: Paloma López de Letona (líder) , M^a Ángeles Cano y Azucena Stolle

Grupo 2: Estrategia. Formado por: Mercedes Muñoz (líder) y Piedad Casado

Grupo3: Personas. Formado por: Ana Nieto (Líder) y Yolanda Cristóbal

Grupo4: Alianzas y Recursos. Formado Por: Isabel Lecanda (Líder) y Carmen Sánchez

Grupo 5: Productos, procesos y Servicios. Formado por: Clarisa Pérez (Líder), M^a José Pérez y Mercedes Benito

Grupo 6: Resultados en los Clientes. Formado por: César Salinero (Líder), Covadonga Matos y M^a Luisa Fernández

Grupo 7: Resultados en las Personas. Formado por: Pilar Rodríguez (Líder), Luz Marina Fernández y Francisco Rojo.

Grupo 8: Resultados en la Sociedad. Formado por: Nieves Centeno (líder) y Arturo Dueñas.

Grupo 9: Resultados Clave. Formado por: M^a Ángeles Diez (Líder) , Beatriz García, Pilar Sanz y Fernando Morante.

Coordinados por la directora de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Valladolid, Mercedes Arranz Sombría

Con la colaboración de María Elena Pérez Zabaleta. Técnico de Gestión de Calidad del Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid

INDICE

- 1.- LIDERAZGO
- 2.- ESTRATEGIA
- 3.- PERSONAS
- 4.- ALIANZAS Y RECURSOS
- 5.- PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS
- 6.- RESULTADOS EN LOS CLIENTES
- 7.- RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 8.- RESULTADOS EN LA SOCIEDAD
- 9.- RESULTADOS CLAVE
- 10.- PUNTUACIONES CRITERIO PERFIL

1. LIDERAZGO	Elementos de análisis: Subcriterios	
1.1 Identificación de los líderes de la unidad organizativa.	Evidencias	1.- Se han identificado las auténticas unidades organizativas de la BUVa y se ha plasmado por escrito en un documento. 2.- Se han identificado los líderes de la BUVa y establecido como debe ser su estilo de liderazgo. Todo ello se ha plasmado por escrito en un documento. 3.- Se ha establecido la misión, visión y valores de la BUVa, base de su cultura organizativa, y se ha plasmado por escrito en un documento. 4.- Los documentos se han difundido mediante su colocación en la Intranet de la BUVa.
	Áreas Acciones de mejora.	1.- Ampliar la difusión de los documentos mediante su colocación en la Web pública de la BUVa.
1.2 El comportamiento de los líderes	Evidencia	1.- Se ha realizado una encuesta de satisfacción laboral, por parte del grupo Resultados en las personas. Se ha difundido su resultado mediante la comunicación en cascada, partiendo de los líderes.
	Áreas Acciones de mejora.	1.- Sistematizar la realización de encuestas de satisfacción laboral y llevar a cabo las mejoras recogidas en las mismas.
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 definida, por lo que no están definidos los resultados claves, que permitan seguir la evolución de la gestión.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Definir una estrategia concreta y un sistema de gestión, con sus correspondientes resultados claves, para desplegarla.
1.4.- Los resultados: Sistema de medición, revisión y mejora.	Evidencias	1.- Sistema de medición muy poco formalizado, 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.
	Área Acciones de mejora	1.- Formalizar y automatizar el sistema de medición, revisión y mejora de los resultados.

1.5.- Los grupos de interés: Necesidades y expectativas.	Evidencia	1.- Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de sugerencias, e informales: Comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por e-mail o teléfono.
	Área Acciones de mejora	1.- Estudiar la formalización de acuerdos y planes de mejora conjuntos.
1.6.- Las alianzas estratégicas y operativas.	Evidencia	1.- No consta que exista ninguna alianza estratégica u operativa.
	Área Acciones de mejora	1.- Analizar el entorno para detectar posibles alianzas estratégicas u operativas.
1.7.- La cultura de la unidad organizativa.	Evidencias	1.- Existen grupos de mejora y comisiones transversales, formalizadas en documentos convalidados en la Intranet.
		2.- Se han realizado acciones de mejora.
		3.- En función de las necesidades que han surgido, se han creado nuevos grupos: La biblioteca en cifras, atención a los investigadores.
1.8.- Las personas de la unidad organizativa: Apoyo y reconocimiento.	Evidencias	1.- No se asignan objetivos a las personas.
		2.- Reconocimientos informales.
1.9.- los cambios en la unidad organizativa: Comprensión e impulso.	Evidencias	1.- Hay escasos cambios, pero si se subsanan errores: Unificación de estadísticas, ajuste de la plantilla a los cambios producidos en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT)
		2.- Los cambios son externos a la biblioteca, provienen de la Universidad.
1.10.- El rumbo de la unidad organizativa: Revisión y adaptación.	Evidencias	1.- No se definen objetivos para los cambios más importantes.
		2.- Los cambios se comunican por teléfono o e-mail.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Fijar plazos, mediante protocolos de respuestas, para responder a las incidencias.

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	<ol style="list-style-type: none"> 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, instrumento que permite conocer con exactitud la bibliografía reflejada en los Planes Docentes. 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. 7.- La existencia de un Buzón de Quejas y Sugerencias. 8.- Identificación de los grupos de interés de la BUVa reales y potenciales. 9.- Manual de estilo de uso del teléfono. 10.- Manual de estilo para uso del correo electrónico. 11.- Canales de comunicación con los usuarios sistematizados en la página Web. 12.- Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVa a institucionalización de sus herramientas.
		Áreas Acciones de mejora.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Conseguir que funcione la resolución de incidencias dentro de la aplicación informática Bibliografía curso/profesor. Para ello debe continuar la colaboración con el Wbmaster de la Uva. 2.- Encuesta de satisfacción de usuarios, que se encuentra iniciada y en proceso. 3.- Hacer efectivo el funcionamiento de las comisiones de la BUVa contempladas en la normativa, una vez hecho el estudio sobre su funcionamiento. 4.- Hacer el análisis de las encuestas de los cursos de formación de usuarios, presenciales y en línea, encuestas ya realizadas.

2.2 La Unidad organizativa: ¿Identifica y recoge información procedente de su entorno externo que le permita conocer la situación y evolución del mismo?	Evidencias	1.- La UVA en cifras, Líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012 memoria del curso académico.
		2.- Otra documentación, publicaciones y proyectos emanados de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia Claustro, Consejo de Gobierno.
		3.- Educacyl: Portal de educación-universidades de la JCyL.
		4.- MED-Universidades: Estadísticas e Informes.
		5.- REBIUN y BUCLE: Informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias...
		6.- Ministerio de Cultura: propiedad intelectual.
		7.- FECyT
		8.- ANECA y ACSUCyL
		9.- Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales.
		10.- Fuentes bibliográficas profesionales, otras fuentes en Internet.
	Áreas Acciones de mejora.	1.- Sistematizar las instituciones, organizaciones y fuentes profesionales y crear canales de actualización permanente y redifusión a todos los profesionales de la BUVa
	2.- Seleccionar fuentes de información profesionales para el estudio de tendencias: Blogs, publicaciones Wbs de resúmenes, informes, con posibilidad de suscripción.	
	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>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	<p>1.- Renovación de las Bases de Datos y Paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso.</p> <p>2.- Implantación de nuevos servicios, tales como el préstamo de memorias USB, cámaras fotográficas, portátiles, lectores de libros electrónicos, que han generado una normativa específica.</p> <p>3.- Eliminación de duplicados de revistas en papel.</p> <p>4.- Inauguración de nuevas Bibliotecas: Biblioteca Miguel Delibes y Biblioteca de Campus de Segovia, y modificación del organigrama de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales, en sus dos sedes, Paseo del Cauce y Francisco Mendizábal.</p> <p>5.- Plan de Formación en Competencias Internacionales.</p> <p>6.- Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas documentales.</p> <p>7.- El proceso interno de autoevaluación que ha dado como fruto dos Planes de Mejora.</p> <p>8.- La documentación generada por el proceso de autoevaluación y los dos Planes de Mejora.</p> <p>9.- Documentación generada por la participación en redes y consorcios en la Intranet.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Establecer una matriz DAFO en la que se expliquen oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades.</p>
<p>2.4 La Unidad organizativa: ¿Analiza las tendencias del rendimiento de sus actividades, sus competencias clave y sus resultados finales a fin de comprender sus capacidades actuales y potenciales?</p>	Evidencias	<p>1.- Mapa de procesos clave</p> <p>2.- Los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVa.</p> <p>3.- Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".</p> <p>4.- Indicadores para la evaluación de recursos electrónicos.</p> <p>5.- Datos e indicadores BUVa desde el año 2005 al 2010: Fuente Rebiun completado con datos estadísticos BUVa.</p> <p>6.- Creación del Grupo de Trabajo de la BUVa. En cifras.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Analizar las series cronológicas de los indicadores de la BUVa que se envían a Rebiun y extraer conclusiones</p> <p>2.- Implantar los indicadores de los procesos clave y hacer un seguimiento cronológico y obtención de conclusiones.</p> <p>3.- Hacer un cuadro de mando integral para analizar la evolución de estos indicadores.</p>

2.5 La Unidad organizativa: ¿Compara su rendimiento con indicadores/resultados de referencia relevantes para comprender sus fortalezas y debilidades?	Evidencias	1.- Tiene identificadas sus referencias a través de los indicadores Rebiun. 2.- Conoce qué bibliotecas universitarias están certificadas. 3.- Ha identificado Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra para establecer comparaciones a través de indicadores.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Comparar periódicamente nuestros indicadores clave con los de las bibliotecas excelentes de configuración semejante a la nuestra.
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?	Evidencias	1.- Pertencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. 2.- Colaboración con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Contemplar dentro de los Planes de Mejora de la Biblioteca acciones de innovación tecnológica 2.- mejorar la cooperación con el Servicio de Audiovisuales.

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	<p>1.- Mapa de procesos.</p> <p>2.- Indicadores clave.</p> <p>3.- Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".</p> <p>4.- Fichas de indicadores de resultados en las personas.</p> <p>5.- Creación del Grupo de Trabajo de la Unva en Cifras.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Implantar los indicadores clave, y realizar un seguimiento para determinar las acciones de mejora.</p> <p>2.- Profundizar en la colaboración entre la Biblioteca (Unidad Organizativa) y la Institución (Universidad) en la consecución de objetivos comunes, ejemplo: Aula Campus Virtual / Biblioteca.</p> <p>3.- Indicadores correspondientes a las encuestas de Satisfacción de usuarios y seguimiento de las mismas.</p>
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	<p>1.- Proceso de autoevaluación de la Biblioteca Universitaria.</p> <p>2.- Creación del Grupo de Excelencia y Grupos de Mejora Transversales.</p> <p>3.- Primero y Segundo Planes de Mejora.</p> <p>4.- Otros Grupos de Trabajo.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Continuar el proceso de autoevaluación, encaminado, bien a la obtención del Certificado de Calidad, o a un Tercer Plan de Mejora, para apoyar los proyectos ya iniciados o abordar otros, contando con el apoyo del Gabinete de Estudios y Evaluación.</p> <p>2.- Contemplar el despliegue de la Biblioteca Universitaria en todos los proyectos relacionados con información para la docencia e investigación.</p>

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 estrategias en los distintos procesos y equipos responsables de la Unidad?	Evidencias	<p>1.- Existencia de Mapa de procesos.</p> <p>2.- Existencia de Indicadores clave.</p> <p>3.- la BUVa se encuentra inmersa en un Plan de Mejora.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Definidos los procesos clave e indicadores clave, hacer un seguimiento para definir futuras acciones</p>
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.- Asistencia de la Jefe de Servicio y otros miembros de la BUVa a las reuniones de los consorcios y redes de los que formamos parte.</p> <p>2.- Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno.</p> <p>3.- Existencia de un Plan de Reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.</p> <p>4.- Existe una práctica de comunicar desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión. a los grupos de interés.</p> <p>5.- Comunicación de acciones, proyectos y pautas concretos, estructurada por colectivos, basada en el correo electrónico.</p> <p>6.- Institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa</p> <p>7.- Existen otros canales: Páginas Webs, Intranet, blogs de bibliotecas, herramientas de la red social, por los que se comunican los proyectos.</p> <p>8.- Existencia de un Plan de Marketing.</p> <p>9.- Publicación de las actas y documentos elaborados por los Grupos de mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Implantar el Plan de Marketing realizado.</p>

3. PERSONAS	Elementos de análisis: Subcriterios		
	3.1 La Unidad Organizativa o, en su caso, la Universidad ¿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...?	Evidencias	Ninguna
		Áreas Acciones de mejora	1.- Creación de un Plan de Gestión de Personal que incluyera a los trabajadores del servicio de bibliotecas, en el que se desarrollen 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 la definición de objetivos a corto y largo plazo.
	3.2 La Unidad Organizativa o la 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?	Evidencias	<p>1.- Legislación genérica nacional y regional vinculante:</p> <p>LOMLOU Artículo 76. Provisión de plazas Artículo 76 bis. Formación y movilidad</p> <p>Estatuto básico del empleado público (LEY 7/2007, de 12 de abril)</p> <p>Convenio colectivo PAS La boral Universidades de Castilla y León</p> <p>Título V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos</p> <p>Convenio de colaboración entre las universidades de Castilla y león para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administraciones y servicios.</p> <p>2.- Legislación institucional:</p> <p>Normativa de la UVA sobre personal funcionario</p> <p>Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid.</p> <p>Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administraciones y servicios.</p> <p>Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA.</p> <p>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).</p>

3.2 (Continuación)	Evidencias (continuación)	Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.
		Directrices generales de la política docente e investigadora 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 la 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 administración y servicios
		Número de quejas presentadas en relación con la atención del Servicio en el transcurso de un año.
	Portal del empleado	
Área Acciones de mejora	1.- Implantación de encuestas de clima laboral.	
	2.- Creación de un Plan de gestión de personal (que incluye aspectos concretos mencionados en el subcriterio: Planes de carreras profesionales para el desarrollo personal y profesional, criterios de selección, contratación y movilidad).	

3.3 La Unidad Organizativa ¿Identifica las competencias necesarias para alcanzar la misión, visión y objetivos estratégicos? ¿Hay planes de formación y desarrollo para ayudar a conseguir las habilidades y capacidades necesarias?	Evidencias	<p>1.- Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011-2012) Bibliotecas.</p> <p>2.- Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.</p> <p>3.- Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.</p> <p>4.- Definición de misión, visión y valores.</p> <p>5.- Definición de estilo de liderazgo</p> <p>6.- Plan de Marketing.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- Creación de un Plan estratégico (que incluya los aspectos concretos mencionados en el subcriterio: Objetivos y necesidades actuales y futuras)</p> <p>2.- Definición de Perfiles del personal de todos los puestos del servicio (que incluya los aspectos concretos mencionados en el subcriterio: Competencias, criterios de comportamiento, habilidades y conocimientos.</p> <p>3.- Diseño de un Plan de evaluación de las competencias.</p> <p>4.- Evaluación del impacto de la formación (por implantar la encuesta de satisfacción del Grupo 6)</p>
3.4 La Unidad Organizativa ¿Establece, acuerda y revisa regularmente los objetivos individuales y de equipo y se alinean con los de la Unidad Organizativa y los de la Universidad? ¿Se evalúan el rendimiento de las personas y los resultados alcanzados y se acuerdan acciones de mejora?	Evidencia	<p>1.- Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.</p> <p>2.- Punto IV servicio 9 dentro de los <u>Servicios de Gestión del Personal</u> destinado a detectar el Personal de Administración y Servicios susceptible de concesión de Distintivos Honoríficos para cada ejercicio.</p> <p>3.- Implantación del Modelo de Excelencia EFQM.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>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)</p> <p>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?	Evidencia	<p>1.- <u>Reglamento de la Biblioteca</u> (Título II: Estructura y Título III: órganos colegiados)</p> <p>2.- Identificación de las unidades organizativas de la BUVa.</p> <p>3.- Identificación de los líderes de la BUVa.</p> <p>4.- Manuales de acogida.</p>
	<p>Área</p> <p>Acciones de mejora</p>	<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 jerárquico).</p> <p>3.- Definición de la estructura organizacional que especifique las áreas de autoridad, los mecanismos de coordinación y comunicación vertical y horizontal así como los sistemas de delegación.</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?	Evidencia	<p>1.- Intranet</p> <p>2.- Grupos de mejora EFQM (Actos de reuniones y documentos de trabajo)</p>
	<p>Área</p> <p>Acciones de mejora</p>	<p>1.- Creación de un Plan específico de I+D (dentro de éste pueden incluirse Planes o convenios de benchmarking)</p>

3.7 La Unidad Organizativa ¿identifica y entiende las necesidades de comunicación de las personas y desarrolla la estrategia de comunicación y sus políticas, planes y canales de comunicación?	Evidencias	1.- Intranet 2.- Plan de fomento de herramientas de comunicación interna. 3.- Encuesta de satisfacción respecto a la comunicación.- 4.- Manual de uso del correo electrónico. 5.- Manual de uso del teléfono. 6.- Manuales de acogida y dejubilación.
	Área	1.- Elaboración de un Plan de comunicación interna
	Acciones de mejora	2.- Sistematización de un sistema de evaluación periódica de la satisfacción comunicativa
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.- Número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico. 2.- Manual de uso del teléfono. 3.- Número de documentos integrados en la Intranet (manuales, instrucciones y procedimientos) 4.- Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
	Área	1.- Plan estratégico
	Acciones de mejora	2.- 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 implicación? ¿Aplica adecuadamente las prácticas de conciliación de la vida familiar, personal y laboral?	Evidencias	<p>1.- <u>Reglamento</u> para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.</p> <p>2.- <u>Reglamento</u> de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de Administración y Servicios.</p> <p>3.- <u>Instrucción</u> de gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.</p> <p>4.- <u>Normas</u> para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al personal Funcionario de Administración y Servicios.</p> <p>5.- <u>Plan de igualdad en la Universidad.</u></p> <p>6.- <u>Plan de ayudas del Fondo de Acción Social</u> para el personal de la UVA.</p> <p>7.- Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid.</p> <p>8.- <u>Servicio de Guardería.</u></p>
	Área Acción de mejora	<p>1.- Creación de un Plan estratégico.</p> <p>2.- Creación de un Plan de gestión del personal.</p> <p>3.- Creación de Plan de conciliación de la vida familiar, personal y laboral.</p> <p>4.- Creación de un Plan de fomento de actividades de integración del personal.</p>
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	<p>1.- <u>Normas</u> para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.</p> <p>2.- Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid.</p> <p>3.- <u>Normas</u> para la aplicación del complemento de productividad al personal Funcionario de Administración y Servicio.</p> <p>4.- <u>Plan de prevención</u> de la UVA.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- Creación de un Plan estratégico.</p> <p>2.- Diseño de un Plan de administración por objetivos (APO), dentro del Plan de gestión del personal.</p> <p>3.- Adecuación del Plan de prevención institucional al servicio.</p>

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 el 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. 8.- Informes de evaluación de ofertas y productos de valor añadido de los proveedores de recursos electrónicos realizados por Servicios Centrales de la BUVa.	
	Área	1.- Establecimiento de un presupuesto propio y único de la Biblioteca.	
	Acciones de mejora	2.- Establecer un plan estratégico que desarrolle alianzas clave para la organización.	
4.2 En la Unidad Organizativa ¿La política de alianzas se basa en la búsqueda de un desarrollo mutuo, la transferencia de conocimientos, la mejora de los procesos por medio de aprovechamiento de las sinergias y el apoyo a una relación innovadora y creativa?	Evidencias	1.- Relación de congresos, cursos, foros, publicaciones, etc. En las que participa el personal. 2.- Compras consorciadas con BUCLE. 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 paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean accesibles en un repositorio OAI-PMH 7.- Acuerdo UCA-BUVA acciones de benchmarking. 8.- Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento.	
	Área	1.- Establecer un plan estratégico en el ámbito de alianzas.	
	Acciones de mejora	2.- Desarrollar indicadores de cumplimiento para evaluar alianzas y recursos. 3.- Establecer convenios que atiendan a los usuarios externos. 4.- Desarrollo de alianzas internas con otros servicios de la UVA (Ej: Servicio de Informática o alumnos)	

4.3 La Unidad Organizativa o, en su caso, la Universidad ¿Ha definido e implantado una estrategia económico-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?	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. Datos e indicadores BUVa.
		7.- Política de adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos.
		8.- Informas de previsión de presupuestos de las bibliotecas dependientes directamente de la Bib. Universitaria.
	Área 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 más eficiente todos los recursos.		
4.- Establecer una política de adquisiciones que responda a un programa general de gestión de la colección		
5.- Plan financiero de la Biblioteca a corto, medio y largo plazo.		
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?	Evidencias	1.- Memorias anuales de la BUVa y de las bibliotecas de centros.
		2.- Presupuesto de la BUVa y de las bibliotecas de centros.
		3.- Servicios de gestión económica.
		4.- Servicio de contabilidad y presupuestos.
		5.- Plan Nacional de evaluación de la calidad.
		6.- Indicadores BUVa económicos y financieros de evaluación.
		7.- Estudios de previsión de gastos.
		8.- Elaboración de estudios de previsiones económicas a corto, medio y largo plazo.
	Área Acciones de mejora	1.- Elaboración de estudios de previsiones económicas de todas las bibliotecas de la BUVa.

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?	Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> 1.- memorias anuales de las bibliotecas. 2.- Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios. 3.- Estándares y ratios recomendados por Rebiun y normas nacionales e internacionales. 4.- Servicio de mantenimiento. 5.- Unidad técnica de Arquitectura. 6.- Servicio de tecnologías de la información. 7.- Plan de prevención de riesgos laborales. 8.- Creación de buzones de quejas y sugerencias. 9.- Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios.
	Área Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Elaboración de un plan de inversiones a corto, medio y largo plazo. 2.- Elaboración de un Plan de actuación en materia de infraestructuras y equipamiento de todas las bibliotecas BUVa. 3.- Elaboración de un Plan de gestión y renovación de activos con horizonte a corto, medio y largo plazo.
4.6 La Unidad Organizativa ¿Optimiza los inventarios, consumos de materias primas y/o energías y reduce o recicla los residuos?	Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> 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.- Diversos planes de Calidad Ambiental. 4.- Servicio de prevención de riesgos laborales.
	Área Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> 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 la gestión en ese ámbito.

4.7 La Unidad Organizativa ¿Identificas 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. 5.- Catálogo de servicios del STIC.
	Área 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.
4.8 La Unidad Organizativa ¿Promueve activamente la gestión de las tecnologías, 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?	Evidencias	1.- Página Web de la BUVa. 2.- Blogs de la biblioteca. 3.- Redes sociales en las que participa la Biblioteca: Twiter, Facebook, Netvibes, Delicious, Flickr Pinterest. 4.- Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium. 5.- Intranet.
	Área Acciones de mejora	1.- Evaluación de resultados en procesos de Implantación de las mejoras tecnológicas.
4.9 La Unidad Organizativa ¿Recoge y gestiona adecuadamente toda la información pertinente para el cumplimiento de sus fines?	Evidencias	1.- Buzón de sugerencias. 2.- Ley de protección de datos, Ley de Propiedad Intelectual 3.- Estadísticas/Indicadores Rebiun. 4.- Indicadores de valoración de recursos electrónicos. 5.- Comisión de Biblioteca Universitaria/Comisiones de centros-campus. 6.- Acuerdo UCA-BUVa. Acciones de benchmarking.
	Área Acciones de mejora	1.- Diseñar y desarrollar un estudio de necesidades de los usuarios. 2.- La Biblioteca en cifras.

4.10 La Unidad Organizativa ¿Recop 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.
	Área Acciones de mejora	1.- La Biblioteca en cifras.

5. PROCESOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Elementos de análisis: Subcriterios		
	5.1 La Biblioteca de la UVA ¿Ha implantado un sistema de gestión por procesos que aseguren 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 respuesta a los requisitos de los grupos de interés?	Evidencias	1.- La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de procesos. 2.- Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos. 3.- Sí, la Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos. 4.- Están claramente establecidos los responsables de los procesos. 5.- Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios. 6.- La Biblioteca tiene un reglamento, donde se describe su estructura organizativa y sus órganos de gobierno. 7.- La Biblioteca tiene una carta de servicios. 8.- Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de centro, campus y área y también la memoria anual de servicio. 9.- Existen manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos. 10.- Existen diversas normativas: Préstamo, expurgo, donaciones, etc. 11.- Existen procesos descritos de las diferentes tareas realizadas en las bibliotecas de centro y en los servicios centrales.
		Áreas Acciones de mejora	1.- La Biblioteca no dispone de indicadores para los procesos, que permitan evaluar su eficacia y eficiencia. 2.- La Biblioteca no tiene establecidos objetivos asociados a los indicadores por que no tiene definidos indicadores. 3.- No hay sistemas de medición del rendimiento de los procesos. 4.- La Biblioteca debería revisar anualmente los procesos ya descritos, la última descripción data del año 2004.

5.2 La Biblioteca ¿Ha implantado un sistema de innovación y mejora que permita optimizar el valor añadido a todos los grupos de interés?	Evidencias	<p>1.- Creación de diferentes grupos de trabajo con el fin de identificar claramente las oportunidades de mejora.</p> <p>2.- Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos.</p> <p>3.- Se asignan prioridades en las mejoras, sobre todo en función de la demanda inmediata de los usuarios y de su impacto en los resultados en clave y en las personas.</p> <p>4.- Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas.</p> <p>5.- Se realiza de forma permanente la actividad de investigar y desarrollar nuevos diseños de procesos, sistemas operativos, aplicabilidad de nuevas tecnologías para facilitar las operaciones y mejorar los procesos.</p> <p>6.- Se valora y estudia la aportación de ideas.</p> <p>7.- Se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciando el trabajo en equipo y la cualificación.</p> <p>8.- En algunos procesos se llevan a cabo métodos idóneos para conseguir la implantación efectiva de cambios y mejoras, realizando pruebas, controlando su implantación y formando al personal.</p> <p>9.- Se comunica a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos.</p> <p>10.- Se comprueba la efectividad de nuevos procesos.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- La Biblioteca no hace "benchmarking"</p> <p>2.- La Biblioteca no cuenta con medios para comprobar y analizar la efectividad de los cambios introducidos en los procesos.</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>

<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 usan como base para definir y 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?</p>	Evidencias	<p>1.- La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.</p> <p>2.- Para la recopilación de necesidades y expectativas de los usuarios se ha puesto en marcha el buzón de quejas/sugerencias.</p> <p>3.- La Biblioteca potencia y gestiona la creatividad y la participación de los bibliotecarios.</p> <p>4.- La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales.</p>
	Áreas	<p>1.- La Biblioteca debería establecer un sistema estructurado para definir requisitos, expectativas y necesidades.</p>
	Acciones de mejora	<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>
	Evidencias	<p>1.- La Biblioteca tiene descritos manuales de procedimiento.</p> <p>2.- La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación en el desarrollo de nuevos servicios.</p> <p>3.- La Biblioteca gestiona la participación del personal, de aliados y de algunos proveedores y últimamente también de los clientes, en el desarrollo de nuevos productos y servicios.</p> <p>4.- La Biblioteca tiene en cuenta la sostenibilidad económica, ecológica y social.</p>
	Áreas	<p>1.- La Biblioteca no dispone de manera global, de un proceso de gestión de todo el ciclo de vida de los servicios/productos.</p>
	Acciones de mejora	<p>2.- Poca participación de los clientes en el desarrollo de nuevos productos y servicios.</p> <p>3.- No se elaboran mapas de la evolución de los productos y servicios.</p> <p>4.- No se evalúa el impacto de las nuevas tecnologías sobre productos y servicios.</p>
	Evidencias	<p>1.- La Biblioteca tiene descritos manuales de procedimiento.</p> <p>2.- La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación en el desarrollo de nuevos servicios.</p> <p>3.- La Biblioteca gestiona la participación del personal, de aliados y de algunos proveedores y últimamente también de los clientes, en el desarrollo de nuevos productos y servicios.</p> <p>4.- La Biblioteca tiene en cuenta la sostenibilidad económica, ecológica y social.</p>
	Áreas	<p>1.- La Biblioteca no dispone de manera global, de un proceso de gestión de todo el ciclo de vida de los servicios/productos.</p>
Acciones de mejora	<p>2.- Poca participación de los clientes en el desarrollo de nuevos productos y servicios.</p> <p>3.- No se elaboran mapas de la evolución de los productos y servicios.</p> <p>4.- No se evalúa el impacto de las nuevas tecnologías sobre productos y servicios.</p>	

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	<p>1.- La Biblioteca tiene bien definidos sus usuarios por grupos de interés</p> <p>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.</p> <p>3.- Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Aunque se ha mejorado, faltan por desarrollar más estrategias de marketing y otras técnicas de venta para promocionar sus productos y servicios entre sus clientes y grupos de usuarios.</p> <p>2.- Habría que mejorar la comunicación y difusión de sus productos y servicios.</p> <p>3.- Faltan herramientas para estudiar la imagen e impacto de nuestros servicios.</p> <p>4.- No se implica a los clientes en la elaboración y gestión de las estrategias de comunicación y promoción de los servicios y productos</p> <p>5.- 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, 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 Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece.</p> <p>5.- La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación</p> <p>6.- Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de los usuarios potenciales.</p> <p>7.- La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizar los servicios que se ofrecen.</p> <p>8.- La Biblioteca si tiene conocimiento de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- La Biblioteca no tiene descrito un plan estratégico.</p> <p>2.- La Biblioteca, no tiene definidas estrategias sobre las necesidades de los servicios y el alcance que pueden tener</p> <p>3.- La Biblioteca no tiene descrita la gestión de cuota de usuarios en relación con sus servicios y productos.</p> <p>4.- La Biblioteca carece actualmente de un plan estratégico en relación con sus usuarios.</p>

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, vengán especificados por la normativa o directrices que los regulen?	Evidencias	<p>1.- La Biblioteca, gestiona los compromisos adquiridos en relación con los servicios ofertados, lleva a cabo, además las acciones correctoras pertinentes, en el caso de que estos servicios precisen una modificación.</p> <p>2.- La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios.</p> <p>3.- La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.</p> <p>4.- La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas.</p> <p>5.- La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- La Biblioteca no tiene descrito un proceso de actuación cuando hay fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.</p> <p>2.- La Biblioteca no mide el grado de cumplimiento de las necesidades de los clientes.</p> <p>3.- La Biblioteca necesitaría una mejor descripción de los procesos de comunicación con los distintos servicios de su propia institución.</p>
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	<p>1.- La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que tiene descritos los procesos y los servicios.</p> <p>2.- La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de servicios.</p> <p>3.- La Biblioteca cuenta con un personal bien informado, que se recicla constantemente por medio de cursos de formación, orientados a mejorar la calidad de sus servicios y productos con el fin de lograr la máxima satisfacción de sus clientes.</p> <p>4.- La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- La Biblioteca debería aplicar las conclusiones que se extraen de la comparación del rendimiento de sus servicios y productos con los de otras bibliotecas.</p> <p>2.- La Biblioteca no tiene establecido un proceso para medir la calidad de sus servicios, y productos.</p> <p>3.- La Biblioteca debería mejorar como tiene que ser la participación del personal, aliados y proveedores.</p>

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	<p>1.- La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasiones, aunque no siempre, a sus necesidades y expectativas.</p> <p>2.- La Biblioteca tiene en su página Web un buzón de quejas y sugerencias, además los usuarios pueden dirigirse al personal que trabaja en la biblioteca por medio del correo electrónico, teléfono, correo postal o personalmente.</p> <p>3.- La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.</p> <p>4.- La Biblioteca tiene canales de comunicación para recoger y gestionar las quejas y reclamaciones de sus clientes.</p> <p>5.- Se recoge la información procedente de los clientes.</p> <p>6.- La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus servicios.</p>
	<p>Área</p> <p>Acciones de mejora</p>	<p>1.- La Biblioteca no tiene sistematizado el proceso de diálogo con sus clientes.</p> <p>2.- La Biblioteca no tiene sistematizada la gestión de información procedente de sus clientes.</p> <p>3.- La Biblioteca no tiene un plan de acción para identificar, gestionar y mejorar su éxito en relación con sus clientes.</p>
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	<p>1.- La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación de los clientes.</p> <p>2.- La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza y la fidelidad de la relación.</p>
	<p>Área</p> <p>Acciones de mejora</p>	<p>1.- Realizar una evaluación de las percepciones y experiencias de los usuarios para conocer sus expectativas.</p> <p>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.</p>

<p>6.RESULTADOS EN LOS USUARIOS</p>	<p>Elementos de análisis: Subcriterios</p>		
	<p>6.1 La Unidad Organizativa ¿Identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada, cuáles son aquellos aspectos más valorados por sus clientes y que inciden directamente en su nivel de satisfacción? ¿Son útiles los resultados?</p>	<p>Evidencias</p>	<p>1.- En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuario del Sistema de Gestión de Millennium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correos, 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 recursos, cuentas en Twitter, Pinterest, etc.</p> <p>3.- Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los centros ofrecidos por distintas bibliotecas y blogs. Existe un protocolo y un responsable que de forma reglada asume la tarea de gestionar las quejas y sugerencias.</p> <p>4.- La biblioteca en su publicación de datos estadísticos, viene recogiendo información sobre 16 aspectos de servicios pero no los ha comparado en los distintos años, ni se ha fijado objetivos de mejora. Hay una iniciativa de desarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cadiz para la normalización y recogida automática de estadísticos.</p> <p>5.- No existen datos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento.</p> <p>6.- Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta que recoge los aspectos instalaciones, personal y recursos.</p> <p>7.- En definitiva, en este momento, encontramos escasas evidencias claras de identificación, revisión, medición y forma segmentada de los aspectos más valorados por los usuarios.</p>
		<p>Áreas de mejora</p>	<p>1.- Falta de estudios sistemáticos de las quejas, reclamaciones y sugerencias respecto al grado de satisfacción.</p> <p>2.- Todavía no se han definido los aspectos mejor valorados, así como los aspectos con los que los usuarios se encuentran más o menos satisfechos en las encuestas realizadas.</p> <p>3.- Ausencia de objetivos viables en función de los resultados que aparecen en los datos estadísticos.</p> <p>4.- Falta conocer las distintas necesidades de 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>5.- Carencia de análisis de la evolución de los distintos indicadores para establecer intercambio de datos con otras bibliotecas del entorno de similares características para poder compararnos.</p> <p>6.- Inexistencia de cuestionarios de hábitos de obtención y uso de la información.</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.- En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas.</p> <p>2.- Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la BUVa, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- Desconocimiento de la tendencia de los resultados del indicador satisfacción de los usuarios respecto al servicio.</p> <p>2.- Ausencia de análisis de la efectividad del indicador relativo a la percepción del servicio por parte de los usuarios.</p> <p>3.- No se disponen de los datos de distintos períodos para poder confrontar.</p> <p>4.- No se comparan 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	<p>1.- En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>2.- Consecuentemente, no existe evidencia clara de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de los usuarios.</p> <p>3.- Así pues, no hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.</p>
	Área Acciones de mejora	<p>1.- Ausencia de objetivos adecuados a las necesidades para cada período, relativos a la percepción de los usuarios.</p> <p>2.- No existe un plan de mejora respecto a los resultados obtenidos de los diversos aspectos relativos a la percepción de los usuarios del servicio.</p> <p>3.- No hay seguimiento ni confrontación de los indicadores establecidos para comprobar que los objetivos señalados se cumplen.</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 referencia líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿En que posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?	Evidencias	<p>1.- Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios.</p> <p>2.- Se ha firmado un acuerdo de colaboración para el Desarrollo de Acciones de Benchmarking entre el Área de Biblioteca y Archivo de la Universidad de Cádiz. Esto nos permitirá, en el futuro, establecer comparaciones.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Insuficiencia de datos y carencia de sistematización y análisis.</p> <p>2.- No disponemos de datos fiables de niveles de percepción de los usuarios en otras Universidades.</p> <p>3.- Ausencia de comparación de datos obtenidos en las encuestas con los recogidos en otras bibliotecas universitarias.</p> <p>4.- Necesidad de más acuerdos para el intercambio de datos e indicadores con otras bibliotecas universitarias que permitan establecer comparaciones.</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?	Evidencias	<p>1.- Recientemente se ha comenzado la medición del grado de satisfacción de los usuarios a través de una encuesta.</p> <p>2.- Todavía no tenemos resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de los usuarios.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- No se miden los indicadores de forma sistemática y segmentada.</p> <p>2.- No hay comparaciones ni informes de los resultados.</p>

<p>6.6 La Unidad Organizativa ¿Identifica y 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>	Evidencias	<p>1.- La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación de datos estadísticos que se elaboran cada año. Acceso a los fondos: Estadísticas de préstamo domiciliario e interbibliotecario. Datos sobre equipamiento informático. Servicios de consulta de información. Presupuesto y gasto. Personal. Ingreso de libros y material no librario y catalogación: Estadísticas. Título de publicaciones periódicas disponibles. Datos de préstamo interbibliotecario, por ejemplo de copias recibidas en menos de 6 días que suministra el sistema SOD y que usan otras bibliotecas REBIUN.</p> <p>2.- Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios (2012-2013)</p>
	Áreas de mejora	<p>1.- La Biblioteca no mide de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento para supervisar, predecir y mejorar el servicio.</p> <p>2.- Ausencia de indicadores de rendimiento relativos a la prestación del servicio: Cumplimientos de fechas, plazos y tiempos de espera.</p> <p>3.- No se confrontan con las respuestas de las encuestas de satisfacción de usuarios.</p>
<p>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?</p>	Evidencias	<p>1.- Desde el año 2003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estantería de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.</p> <p>2.- Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.</p> <p>3.- Desde el año 2003, el número de personal relativo al servicio no muestra una evolución ascendente. Muestra cierta mejoría su calificación: 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.</p> <p>4.- Las adquisiciones de fondos y su proceso técnico señalan un ascenso desde el año 2003</p>
	Área de mejora	<p>1.- Ausencia de indicadores claves de rendimiento, relativos a la prestación del servicio.</p> <p>2.- No hay estudios sobre estos indicadores para confrontar con las medidas de percepción.</p>

6.8 Los resultados de los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de clientes de la Unidad operativa ¿Cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?	Evidencias	1.- No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento. de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.
	Área	1.- Ausencia de objetivos para cada período (p.e. anual)
	Acciones de mejora	2.- Ausencia de indicadores claves de rendimiento, relativos a la gestión de usuarios.
6.9 En la Unidad Organizativa, y respecto de los datos más relevantes referidos a los resultados de los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de sus clientes, ¿Se recogen y coparan. Periódica y sistemática mente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencia líderes? Teniendo en cuenta los resultados en dichas comparaciones ¿En qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?	Evidencias	1.- No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento. de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.
	Área	1.- No hay resultado respecto a los indicadores claves de rendimiento relativos a la gestión de usuarios que se p
	Acciones de mejora	2.- Deficiencia de acuerdos de intercambio de datos e indicadores con bibliotecas de nuestro entorno en nuestro caso de tamaño similar, históricas y con el mismo modelo.

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?	Evidencias	1.- Número de préstamo domiciliario: Consecuencia del número de adquisiciones.
		2.- Procesos de mayor rapidez en el PI: Consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
		3.- 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.
		4.- Estadísticas de uso de localización de información científica especializada. Consecuencia adquisición y difusión de distintas bases de datos referenciales y de texto completo.
		5.- Búsqueda de documentos y desde y su acceso a los recursos adquiridos por la UVA. Consecuencia de la adquisición de Worldcat. Posibilidad de estadísticas de uso a corto plazo.
		6.- Número de accesos a la Web de la Biblioteca.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Priorizar trabajos en la estrategia de gestión de usuarios.
	2.- Faltan datos de uso segmentados por usuario.	
	3.- Ausencia de informes de indicadores de rendimiento relativos a la gestión 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. Cuáles son aquellos aspectos más valorados por sus personas y que inciden directamente en su nivel de satisfacción? ¿Son útiles los resultados?	Evidencias	1.- Fichas de indicadores. 2.- Encuestas de formación y de comunicación- 3.- Definición de objetivos. 4.- Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia.
		Áreas Acciones de mejora	1.- Falta de información sobre la satisfacción de las personas 2.- Falta conocer la evolución de los indicadores y la información recibida. 3.- Falta conocimiento del cumplimiento de objetivos. 4.- Faltan evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos. 5.- Falta información sobre quejas, sugerencias del personal BUVa.
	7.2 La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas, ¿Muestra una evolución positiva?	Evidencias	1.- Fichas de indicadores. 2.- Encuestas de formación y de comunicación- 3.- Definición de objetivos. 4.- Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia.
		Áreas Acciones de mejora	1.- Falta de información sobre la satisfacción de las personas 2.- Falta conocer la evolución de los indicadores y la información recibida. 3.- Falta conocimiento del cumplimiento de objetivos. 4.- Faltan evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos. 5.- Falta información sobre quejas, sugerencias del personal BUVa.

<p>7.3 Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas, ¿Cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?</p>	Evidencias	1.- Fichas de indicadores. 2.- Encuestas de formación y de comunicación- 3.- Definición de objetivos. 4.- Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia.	
	Áreas	1.- Falta de información sobre la satisfacción de las personas	
	Acciones de mejora	2.- Falta conocer la evolución de los indicadores y la información recibida. 3.- Falta conocimiento del cumplimiento de objetivos. 4.- Faltan evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos. 5.- Falta información sobre quejas, sugerencias del personal BUVa.	
	<p>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 qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?</p>	Evidencias	1.- Fichas de indicadores. 2.- Encuestas de formación y de comunicación- 3.- Definición de objetivos. 4.- Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia.
		Áreas	1.- Falta de información sobre la satisfacción de las personas
		Acciones de mejora	2.- Falta conocer la evolución de los indicadores y la información recibida. 3.- Falta conocimiento del cumplimiento de objetivos. 4.- Faltan evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos. 5.- Falta información sobre quejas, sugerencias del personal BUVa.

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 emprendidas?	Evidencias	1.- Fichas de indicadores. 2.- Encuestas de formación y de comunicación- 3.- Definición de objetivos. 4.- Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia.	
	Áreas	1.- Falta de información sobre la satisfacción de las personas	
	Acciones de mejora	2.- Falta conocer la evolución de los indicadores y la información recibida.	
		3.- Falta conocimiento del cumplimiento de objetivos.	
		4.- Faltan evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos.	
		5.- Falta información sobre quejas, sugerencias del personal BUVa.	
	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.- Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. 2.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos. 3.- Planes de formación anuales. 4.- Bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal. 5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
		Áreas	1.- Faltan indicadores en el área de rendimiento
Acciones de mejora		2.- Falta de evidencias para obtener los datos.	
		3.- Falta información sobre comparación y evolución de datos.	
		4.- Falta realización de encuesta de clima laboral.	

<p>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?</p>	Evidencias	1.- Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. 2.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos. 3.- Planes de formación anuales. 4.- Bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal. 5.- Reconocimiento a individuos y equipos.	
	Áreas	1.- Faltan indicadores en el área de rendimiento	
	Acciones de mejora	2.- Falta de evidencias para obtener los datos.	
		3.- Falta información sobre comparación y evolución de datos.	
		4.- Falta realización de encuesta de clima laboral.	
	<p>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, los superan?</p>	Evidencias	1.- Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. 2.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos. 3.- Planes de formación anuales. 4.- Bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal. 5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
		Áreas	1.- Faltan indicadores en el área de rendimiento
		Acciones de mejora	2.- Falta de evidencias para obtener los datos.
3.- Falta información sobre comparación y evolución de datos.			
4.- Falta realización de encuesta de clima laboral.			

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 líderes? Teniendo en cuenta los resultados de dichas comparaciones; ¿En qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?	Evidencias	1.- Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. 2.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos. 3.- Planes de formación anuales. 4.- Bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal. 5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
	Áreas	1.- Faltan indicadores en el área de rendimiento
	Acciones e mejora	2.- Falta de evidencias para obtener los datos. 3.- Falta información sobre comparación y evolución de datos. 4.- Falta realización de encuesta de clima laboral.
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 comprendidas?	Evidencias	1.- Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. 2.- Existencia de encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos. 3.- Planes de formación anuales. 4.- Bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal. 5.- Reconocimiento a individuos y equipos.
	Áreas	1.- Faltan indicadores en el área de rendimiento
	Acciones e mejora	2.- Falta de evidencias para obtener los datos. 3.- Falta información sobre comparación y evolución de datos. 4.- Falta realización de encuesta de clima laboral.

8.RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	Elementos de análisis: Subcriterios	
	<p>8.1 La Unidad organizativa o la Universidad ¿Identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada, cuáles son aquellos aspectos más valorados por la Sociedad y que inciden directamente en su nivel de aceptación y reconocimiento? ¿Son útiles los resultados?</p>	<p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Informe del grupo de Excelencia Criterio 8 identificando los Grupos de Interés de la BUVa. 2.- Mejora del Buzón de quejas y sugerencias de la BUVa. Sito en su página Web. 3.- Avance hacia la uniformidad de la imagen corporativa: Normas para unificar la firma, normas y formato para redacción de documentos... 4.- Consolidación de la participación de la BUVa en el servicio Pregunte: Las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página Web. 5.- Recursos electrónicos consorciados. 6.- Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio. 7.- Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad como: <ul style="list-style-type: none"> La colaboración en el campus de LA YUTERA con I Jornada del Libro Solidario. La celebración del día del libro en la plaza de Santa Cruz La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos colegios. La organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia. 8.- Préstamo de la sala Espacio Abierto de la Biblioteca Reina Sofía 9.- Varias Bibliotecas tienen blogs y participan en las redes sociales: Facebook, Twitter, Pinterest, Flickr. 10.- Constitución del Club de lectura de la Biblioteca Reina Sofía "Con mucho gusto" con difusión interna y externa incluyendo las redes sociales y prensa. 11.- Constitución del Club de Lectura de la Biblioteca de Campus de Segovia "El Sueño Creador" en octubre de 2013.
	<p>Áreas Acciones de mejora</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.

8.1 (continuación)	Áreas Acciones de mejora (continuación)	6.- Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noti de la BUVa. 7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVa.
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?	Evidencia	No hay evidencias. Seguimos igual que en el inicio del proceso.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de inte 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 recultados 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 noti de la BUVa. 7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVa.

<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>	Evidencia	No hay evidencias. No se han aplicado los distintos grupos de interés a las mediciones.
	<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. 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>
<p>8.4 En la Unidad Organizativa o en la Universidad, y en relación con los datos más relevantes referidos 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 Operativas 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?</p>	Evidencia	<p>1.- Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVa comparándose con otras Bibliotecas. 2.- Felicitaciones a la Directora de la BUVa por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente. 3.- Organización de las V Jornadas BUCLE Bibliotecas Universitarias: Nuevos tiempos, nuevas soluciones, durante los días 20 y 21 de septiembre de 2012 en Valladolid y posterior agradecimiento de las Bibliotecas Universitarias de Castilla y León 4.- Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013.</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. 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.</p>

8.4 (continuación)	Áreas Acciones de mejora (continuación)	6.- Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noti- de la BUVa. 7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVa.
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, de las acciones de mejora emprendidas?	Evidencia	1.- Se han hecho mejoras consecuencia del 1º Plan de M;ejora de la BUVa como la Declaración medioambiental buenas prácticas ecorrespetuosas.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de inte- 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 recultados 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 noti- de la BUVa. 7.- Planificar una estrategia de comunicación hacia el exterior de la BUVa.
8.6 La Unidad Organizativa ¿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?	Evidencias	1.- Cumplimiento de las normas vigentes en : Prevención de riesgos laborales, igualdad de genero y administrac- electrónica. 2.- Rendición de cuentas y resultados mediante las Memorias anuales que elaboran los directores de las Bibliot y la Memoria de la BUVa que elabora su Directora. 3.- De acuerdo con las medidas de protección ambiental se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioamb y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas. 4.- Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental. 5.- Varios miembros de la BUVa participan en actividades y son socios en ONGs y Asociaciones de índole social como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Humanitas. 6.- La BUVa ha elaborado una carta de servicios que se ha colgado en su Web. 7.- la BUVa ha recibido felicitaciones del Rector, Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.

<p>8.6 (continuación)</p>	<p>Áreas Acciones de Mejora</p>	<p>1.- Adaptar las instalaciones de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)</p> <p>2.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)</p> <p>3.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.</p> <p>4.- Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contribuir a difundir las instalaciones de BUVa.</p> <p>5.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVa en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...) y publicitar sus trabajos de cualquier índole (literaria, artística, etc.)</p> <p>6.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: Hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos</p> <p>7.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la Universidad.</p> <p>8.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad.</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>Áreas Acciones de mejora</p>	<p>1.- No hay evidencias, siguen sin considerarse los Grupos de Interés.</p> <p>1.- Adaptar las instalaciones de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)</p> <p>2.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)</p> <p>3.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.</p> <p>4.- Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contribuir a difundir las instalaciones de BUVa.</p> <p>5.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVa en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...) y publicitar sus trabajos de cualquier índole (literaria, artística, etc.)</p> <p>6.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: Hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos</p> <p>7.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la Universidad.</p> <p>8.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad.</p>

<p>8.8 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>	Evidencias	1.- No hay evidencias pues no ha ahbido ningún objetivo planteado por Grupos de Interés.
	Áreas	1.- Adaptar las instalaciones de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)
	Acciones de mejora	2.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)
		3.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.
		4.- Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contrinuir a difundir las instalaciones de BUVa.
		5.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVa en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...) y publicitar sus trabajos de cualquier índole (literaria, artística, etc.)
		6.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: Hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos
		7.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la Universidad.
	8.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad.	
<p>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, 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 qué posición relativa se encuentra la unidad Organizativa?</p>	Evidencias	1.- Durante el 2º Plan de Mejora de la BUVa. Se han establecido comparaciones con las Bibliotecas excelentes de Sevilla, Granada, Oviedo y Zaragoza. La posición de la BUVa en algunos aspectos está cercana a Oviedo y Zaragoza. La posición de la BUVa en algunos aspectos está cercana a Oviedo y en otros a Zaragoza.
	Áreas	1.- Adaptar las instalaciones de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)
	Acciones de mejora	2.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales)
		3.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.
		4.- Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contrinuir a difundir las instalaciones de BUVa.
		5.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVa en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...) y publicitar sus trabajos de cualquier índole (literaria, artística, etc.)
		6.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: Hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos
		7.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la Universidad.
	8.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad.	

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?	Evidencias	1.- No hay evidencias. Se han hecho acciones de mejora y la BUVa ha evolucionado positivamente pero ninguna acción ha sido motivada por consideraciones de los Grupos de Interés.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Adaptar las instalaciones de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales) 2.- Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales) 3.- Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc. 4.- Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contrinuir a difundir las instalaciones de BUVa. 5.- Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVa en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...) y publicitar sus trabajos de cualquier índole (literaria, artística, etc.) 6.- Extender los servicios universitarios a la sociedad: Hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos 7.- Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la Universidad. 8.- Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad.

9.RESULTADOS CLAVE	Elementos de análisis: Subcriterios	
	<p>9.1 La Unidad Organizativa ¿Identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada sus resultados estratégicos clave, económico-financieros y no económicos, que demuestran el éxito alcanzado en la implantación de su estrategia? ¿Son útiles los resultados?</p>	<p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- BUVa. Memoria anual- 2.- BUVa. Sigb MILLENIUM 3.- BUVa. Estadísticas anuales. 4.- BUVa. Carta de servicios. 5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa. 6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado. 7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012) 8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011) 9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA. 10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011) 11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011) 12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011). 13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012) 14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012). 15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011 16.- BUVa. Mapa de Procesos. 17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA 18.- Uva. La Uva. En cifras. 19.- BUVa. La Biblioteca en cifras. 20.- REBIUN. Estadísticas.
	<p>Áreas de mejora</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Presupuesto anual único. 2.- Plan estratégico plurianual (Objetivos). 3.- Análisis y valoración de los resultados clave: Consecución de objetivos. 4.- Manuales de procedimiento: Revisión y actualización (En estudio). 5.- Presencia del servicio en los documentos de regulación de la Uva: Estatutos, Plan Estratégico, Plan de Formación, Planes Docentes...

<p>9.2 La tendencia de los resultados estratégicos clave, económico-financieros y no económicos. ¿muestra una evolución positiva?</p>	Evidencias	<p>1.- BUVa. Memoria anual-</p> <p>2.- BUVa. Sigb MILLENIUM</p> <p>3.- BUVa. Estadísticas anuales.</p> <p>4.- BUVa. Carta de servicios.</p> <p>5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.</p> <p>6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.</p> <p>7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)</p> <p>8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)</p> <p>9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.</p> <p>10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)</p> <p>11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)</p> <p>12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).</p> <p>13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)</p> <p>14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).</p> <p>15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011</p> <p>16.- BUVa. Mapa de Procesos.</p> <p>17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA</p> <p>18.- Uva. La Uva. En cifras.</p> <p>19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.</p> <p>20.- REBIUN. Estadísticas.</p>
	Áreas Acciones de mejora	<p>1.- Presupuesto anual único.</p> <p>2.- Plan estratégico plurianual (Objetivos).</p> <p>3.- Análisis y valoración de los resultados clave: Consecución de objetivos.</p> <p>4.- Manuales de procedimiento: Revisión y actualización (En estudio).</p> <p>5.- Presencia del servicio en los documentos de regulación de la Uva: Estatutos, Plan Estratégico, Plan de Formación, Planes Docentes...</p>

<p>9.3 Los resultados estratégicos clave ¿Cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?</p>	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- Uva. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
	Áreas	1.- Presupuesto anual único.
	Acciones de mejora	2.- Plan estratégico plurianual (Objetivos).
		3.- Análisis y valoración de los resultados clave: Consecución de objetivos.
		4.- Manuales de procedimiento: Revisión y actualización (En estudio).
		5.- Presencia del servicio en los documentos de regulación de la Uva: Estatutos, Plan Estratégico, Plan de Formación, Planes Docentes...

<p>9.4 Respecto de los datos correspondientes a los resultados estratégicos clave, ¿Se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con otras Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencia líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas organizaciones. ¿En qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?</p>	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
Áreas Acciones de mejora	1.- Presupuesto anual único.	
	2.- Plan estratégico plurianual (Objetivos).	
	3.- Análisis y valoración de los resultados clave: Consecución de objetivos.	
	4.- Manuales de procedimiento: Revisión y actualización (En estudio).	
	5.- Presencia del servicio en los documentos de regulación de la Uva: Estatutos, Plan Estratégico, Plan de Formación, Planes Docentes...	

<p>9.5 Los resultados estratégicos clave ¿Son consecuencia de las estrategias políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?</p>	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- Uva. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
	Áreas	1.- Presupuesto anual único.
	Acciones de mejora	2.- Plan estratégico plurianual (Objetivos).
		3.- Análisis y valoración de los resultados clave: Consecución de objetivos.
		4.- Manuales de procedimiento: Revisión y actualización (En estudio).
		5.- Presencia del servicio en los documentos de regulación de la Uva: Estatutos, Plan Estratégico, Plan de Formación, Planes Docentes...

<p>9.5 Los resultados estratégicos clave ¿Son consecuencia de las estrategias políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?</p>	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
Áreas Acciones de mejora		1.- Presupuesto anual único.
		2.- Plan estratégico plurianual (Objetivos).
		3.- Análisis y valoración de los resultados clave: Consecución de objetivos.
		4.- Manuales de procedimiento: Revisión y actualización (En estudio).
		5.- 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. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
Áreas Acciones de mejora	1.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.	
	2.- Plan estratégico plurianual. Realización y seguimiento del sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos que se establezcan.	
	3.- Estudio sistematizado de usuarios: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.	
	5.- Estudio sistematizado del personal: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.	

9.7 La tendencia de los indicadores clave de rendimiento ¿muestra una evolución positiva?	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.
2.- Plan estratégico plurianual. Realización y seguimiento del sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos que se establezcan.		
3.- Estudio sistematizado de usuarios: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.		
5.- Estudio sistematizado del personal: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.		

9.8 Los indicadores clave de rendimiento ¿Cumplen los bojetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Poryectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
Áreas Acciones de mejora	1.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.	
	2.- Plan estjratégico plurianual. Realización y seguimiento del sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos que se establezcan.	
	3.- Estudio sistematizado de usuarios: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.	
	5.- Estudio sistematizado del personal: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.	

<p>9.9 Los resultados de los indicadores clave de rendimiento ¿Se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de otras 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 qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?</p>	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
	Áreas Acciones de mejora	1.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.
2.- Plan estratégico plurianual. Realización y seguimiento del sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos que se establezcan.		
3.- Estudio sistematizado de usuarios: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.		

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?	Evidencias	1.- BUVa. Memoria anual-
		2.- BUVa. Sigb MILLENIUM
		3.- BUVa. Estadísticas anuales.
		4.- BUVa. Carta de servicios.
		5.- BUVa. Misión, visión y valores de la BUVa.
		6.- BUVa. Presupuesto anual de la Biblioteca no centralizado.
		7.- BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
		8.- BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
		9.- BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
		10.- BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
		11.- BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
		12.- BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
		13.- BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
		14.- BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
		15.- BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
		16.- BUVa. Mapa de Procesos.
		17.- UVa. Sistema de gestión económica SOROLLA
		18.- Uva. La Uva. En cifras.
		19.- BUVa. La Biblioteca en cifras.
		20.- REBIUN. Estadísticas.
Áreas Acciones de mejora	1.- Presupuesto único. Planificación y coordinación de la gestión económica.	
	2.- Plan estratégico plurianual. Realización y seguimiento del sistema de indicadores para la medición, análisis y valoración de los resultados claves y el cumplimiento de objetivos que se establezcan.	
	3.- Estudio sistematizado de usuarios: Realización y seguimiento de indicadores y encuestas.	

Puntuaciones ponderadas 2º análisis y diagnóstico BUVa según criterios PERFIL

20 de febrero 2013

Criterios	Puntuación según peso asignado	Total
Agentes Facilitadores		
Liderazgo.1	11,5	
Política y Estrategia.2	51,5	
Personas. 3	30	
Alianzas y Recursos. 4	61,5	
Procesos.5	44,5	
Subtotal	199	
Resultados		
Resultados Clientes.6	9	
Resultados Personas.7	9	
Resultados Sociedad.8	14	
Resultados Clave.9	25	
Subtotal	74	273