

# AUTOEVALUACIÓN VS. MODELO EFQM de EXCELENCIA

## INFORME DE HOMOLOGACIÓN PROCESO NO TUTORIZADO

### DATOS GENERALES

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN				
NOMBRE	SECTOR	LOCALIDAD	PROVINCIA	CIF
BIBLIOTECA	UNIVERSIDAD	VALLADOLID	VALLADOLID	
DATOS DEL INTERLOCUTOR DE LA ORGANIZACIÓN				
NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
M <sup>a</sup> Mercedes	Arranz	Directora de la Bibl. Universitaria	983423028	<a href="mailto:direccion.biblioteca.universitaria@uva.es">direccion.biblioteca.universitaria@uva.es</a>
DATOS DEL LICENCIATARIO				
NOMBRE	APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-mail
MANUEL	MACIAS GARCÍA	Prof. Universidad	686109384	<a href="mailto:manuel.macias@uca.es">manuel.macias@uca.es</a>
LICENCIA			NÚMERO	CADUCIDAD
			12949	Vigente

### RESUMEN PUNTUACIÓN EFQM

PUNTOS EFQM OBTENIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	Entre: 200 y 250
PUNTOS EFQM HOMOLOGADOS POR EL LICENCIATARIO	Entre: 200 y 250
FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN	17 de abril de 2013
Nº REFERENCIA OTORGADO POR EL CEG	HE2013060602
FIRMA y FECHA LICENCIATARIO	A 30 de mayo de 2013 

### CRONOLOGÍA Y PARTICIPANTES

ACTIVIDAD	FECHA	PERSONAS INVOLUCRADAS	CARGO EN LA ORGANIZACIÓN
Entrevista realizada a la Comisión de autoevaluación	20/05/2013 8:45 – 11:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arranz Sombria, M<sup>a</sup> Mercedes</li> <li>• Pérez Zabatela, Elena</li>   <li>• Muñoz Olmedo, M<sup>a</sup> Mercedes</li> <li>• Cristobal Miguel, Yolanda</li> <li>• Rojo García, Francisco</li> <li>• Matos Goninz, Covadonga</li> <li>• Centeno Marfez, Nieves</li> <li>• Diez Rabadan, M<sup>a</sup> Angeles</li> <li>• Pérez Goyanes, Clarisa</li> <li>• Lecanda Meschede, Isabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora biblioteca UVA</li> <li>• Técnico Gestión Calidad. Gabinete de Estudios y Evaluación.</li> <li>• Directora biblioteca Escuela de Ingenieros Industriales</li> <li>• Jefa de sección. Biblioteca del Campus Miguel Delibes</li> <li>• Director de la Biblioteca de Ciencias de la Salud</li> <li>• Directora de la biblioteca de E.U. de EE. Empresariales</li> <li>• Jefe de sección. Biblioteca de Campus la Yutera (Palencia)</li> <li>• Jefe de sección. Biblioteca Escuela de Ingenieros Industriales</li> <li>• Jefe de sección. Servicios centrales de biblioteca.</li> <li>• Directora de biblioteca del campus de Segovia.</li> </ul>
Entrevista Órganos de Gobierno	20/05/2013 12:30 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• López Rodríguez, José Manuel.....</li>   <li>• Arranz Sombria, M<sup>a</sup> Mercedes</li> <li>• Pérez Zabatela, Elena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicerrector de Investigación y Política Científica. Responsable de la Biblioteca de la UVA en el Equipo de Gobierno.</li> <li>• Directora biblioteca UVA</li> <li>• Técnico Gestión Calidad. Gabinete de Estudios y Evaluación.</li> </ul>
Personal del Servicio	20/05/2013 13:45 – 13:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• López Gutierrez, M<sup>a</sup> Elisa</li> <li>• Alvarez de la Viuda, Vicente</li> <li>• Casado Fernandez, Piedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico especialista en Biblioteca</li> <li>• Administrativo. Jefe de Negociado</li> <li>• Directora Biblioteca del Campus Miguel Delibes.</li> </ul>

Las evidencias utilizadas durante el proceso de autoevaluación para la valoración de las cuestiones pudieron ser consultadas durante los días previos a la visita. Todas las evidencias estaban en la intranet de la Biblioteca y se pudo contar con un enlace a la misma. Durante la visita se realizó una visita por las instalaciones así como a la Biblioteca Histórica de Santa Cruz.

## REVISIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El proceso de homologación se ha desarrollado sin ninguna incidencia. Ha existido una colaboración y disponibilidad de todo el personal relacionado con la Biblioteca. Las evidencias fueron revisadas en la página WEB del Servicio mediante un enlace a la intranet a la que se pudo acceder sin ningún tipo de trabas. Igualmente se pudo acceder al programa PERFIL sobre el que se realizó la autoevaluación. Previamente a la visita se pudo analizar el espacio WEB de la Biblioteca y alguna documentación complementaria que fue solicitada a la Dirección de la Biblioteca. Las evidencias analizadas fueron más que suficientes para la correcta valoración del Servicio.

Las audiencias mantenidas con los diferentes colectivos, se han realizado en un ambiente muy relajado y positivo. La disponibilidad, participación y sinceridad de los asistentes que, en todo momento, se mostraron dispuestos a una eficaz colaboración ha permitido enriquecer el contenido del informe y facilitado enormemente la homologación.

El resultado global de la evaluación, de acuerdo a los baremos de calificación del Modelo EFQM2013 de Excelencia, ha quedado valorado en una puntuación entre 200 y 250 puntos sobre los 1000 puntos posibles. Este resultado representa la situación real del Servicio con respecto a su madurez actual en la gestión. La trayectoria y la situación e inercia actual en la gestión de la Biblioteca de la UVA permite augurar un futuro prometedor en la implantación de estrategias de mejora continua, lo que la llevará, con total seguridad, a nuevos logros en un futuro inmediato.

Durante la evaluación se ha detectado que la Biblioteca no ha puesto en valor todo su potencial o logros. Esto ha penalizado la puntuación alcanzada pero seguro que podrán alcanzar cotas más importantes dentro de la evaluación EFQM con un mínimo esfuerzo. Un ejemplo de ello es la nula valoración que se ha realizado de la Biblioteca Histórica de Santa Cruz y del impacto que la actividad realizada por la misma pudiera tener en la valoración del criterio 8.

### ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LA ORGANIZACIÓN

El informe de autoevaluación se ajusta a las especificaciones del modelo EFQM 2013 y se ha realizado sobre la base de la herramienta Perfil V6.0.

La Dirección de la Biblioteca mantiene las evidencias utilizadas durante el proceso de evaluación en un espacio WEB interno. Previamente a la visita se revisaron los documentos más significativos.

El análisis de la documentación y de la propia página WEB de la Biblioteca ha permitido la fácil valoración del nivel de excelencia de la Organización.

La Comisión de autoevaluación ha suministrado un cuadro que relaciona los subcriterios con las evidencias aportadas, documentos de planes de mejora de los años 2011 y 2012 con sus correspondientes análisis y revisiones y otros documentos valiosos para el análisis de los logros alcanzados (cuadros de resultados); destaca un documento con los puntos fuertes y áreas de mejora más significativas para cada criterio del Modelo EFQM 2013.

## RESUMEN EJECUTIVO

Del análisis de la autoevaluación realizada, de las entrevistas y visita realizada se pueden destacar los siguientes puntos fuertes y áreas de mejora:

### **PUNTOS FUERTES:**

#### **1. Motivación e implicación de los líderes y personas**

- *La implicación de los líderes de la Biblioteca con la mejora continua es significativo y se evidencia en un importante número de iniciativas y proyectos implantados e incluso con resultados concretos ya obtenidos. Hay un significativo número de grupos de mejora y una participación significativa en foros autonómicos y nacionales relacionados con la actividad del Servicio.*
- *La Biblioteca dispone de una plantilla con muy alta cualificación y una motivación vocacional hacia el trabajo que desempeñan.*
- *El Equipo de Gobierno de la Universidad impulsa y apoya claramente los procesos de mejora continua en la Biblioteca siendo el principal valedor del impulso hacia la obtención del sello EFQM implicando el comienzo de un camino de mejora sistemático y con horizonte a largo plazo.*

#### **2. Orientación al cliente incrementando el potencial de los servicios prestados y abriendo nuevas líneas de servicio y siempre con el objetivo de incrementar el valor para los clientes / usuarios.**

- *La Profesionalidad y cualificación profesional de los líderes y de las personas de la organización están orientadas para satisfacer las necesidades de los clientes. Hay numerosas evidencias de servicios que se adelantan en su planificación a la propia detección de la necesidad en los clientes.*
- *La comunicación con los clientes (docentes, investigadores y alumnos) es una preocupación permanente de los líderes y personas existiendo numerosas evidencias e indicios de ello.*
- *La mejora de gestión de la información en relación a los clientes es también una preocupación constante. Existen programas de formación de usuarios de la Biblioteca y tutoriales on-line que describen y facilitan la utilización de los servicios ofertados.*
- *Los espacios se diseñan en base a nuevos conceptos buscando siempre un mayor valor para los usuarios. Los nuevos espacios de las bibliotecas de campus son un claro ejemplo de ello.*
- *Existe de una Carta de Servicio.*

#### **3. La mejora continua en la utilización de las nuevas tecnologías es un ejemplo claro de la preocupación por el desarrollo de las capacidades de la propia organización y del aprovechamiento de la creatividad e innovación.**

- *Es evidente la preocupación por la mejora continua en todo el personal y en todos los ámbitos de acción de la Biblioteca de la UVA.*
- *Destaca el nivel del uso de las nuevas tecnologías con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes / usuarios. Como ejemplo la implantación, actualización y mejora de las TIC en relación con la misión de la BUVA: WorldCat (Discovery), ERM, WAM, ...*
- *El interés por integrar las nuevas tecnologías con los recursos tradicionales se manifiesta en numerosas iniciativas como: planes para digitalización de fondos; integración en el catálogo de recursos electrónicos a texto completo; biblioteca virtual, digitalización de fondos históricos, etc, ...*
- *Amplía oferta de servicios a distancia a través de diversas posibilidades (página Web de la Biblioteca y OPAC). Acceso remoto a través de la Web a la información sobre las bibliotecas de la UVA, al catálogo y a la mayoría de las bases de datos, préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas....*
- *Incremento de inversión en información electrónica.*
- *Claros mejoras en los medios técnicos avanzados para el desempeño del trabajo.*

#### **4. Desarrollo de una gestión de los procesos basada en una mecanización de los mismos.**

- *El servicio mantiene un mapa de procesos. Los procesos claves están identificados y en su casi totalidad mecanizados.*
- *Hay consciencia en el Servicio de la necesidad de seguir profundizando en la gestión de procesos como el camino a la excelencia.*
- *La Biblioteca participa en múltiples foros y activa alianzas orientadas claramente a la mejora de las*

*prestaciones de los servicios facilitando el acceso de sus clientes y la agilidad en la respuesta a las solicitudes.*

#### **ÁREAS DE MEJORA:**

- 1) Potenciar el eje estratégico según el modelo EFQM.** Es evidente que la Biblioteca comienza su andadura en el modelo EFQM y sería importante profundizar en el eje estratégico para reforzar la coherencia de los distintos enfoques que se adopten con los conceptos fundamentales del modelo.
  - a) Revisión de la Misión, Visión y Valores*
  - b) Elaboración de un Plan Estratégico o Líneas Estratégicas a largo y medio plazo*
  - c) Revisión de organigrama y mapa de procesos*
  - d) Elaboración de planes anuales en relación con las líneas estratégicas con la incorporación de presupuestos que contemplen todos los costes imputables a las actividades.*
  - e) Reflexionar sobre los indicadores que marcan el cumplimiento de la Misión.*
  - f) Reflexionar sobre los indicadores que medirían la eficacia y eficiencia de los procesos que conducen al cumplimiento de la Misión.*
  - g) Buscar comparaciones con otras unidades o servicios de la propia Universidad o de otras Universidades y especialmente de las bibliotecas.*
- 2) Mejorar el organigrama de la Dirección.** La actual dependencia orgánica de la Biblioteca de numerosos Centros en convivencia con una dependencia de una Unidad Central directamente relacionada con el Equipo de Gobierno claramente genera conflictos para abordar algunos programas e iniciativas tanto dirigidas a la mejora de la eficacia de los servicios prestados como hacia la eficiencia de los procesos.
  - a) Analizar el organigrama actual de dependencia de los distintos servicios o dependencias de la Biblioteca.*
  - b) Revisar organigramas de otras Bibliotecas de universidades similares y estudiar sus ventajas e inconvenientes.*
  - c) Ajustar el organigrama funcional y de dependencias en base a las conclusiones obtenidas.*
  - d) Encontrar mecanismos que minimicen las dificultades detectadas en relación con la coexistencia de múltiples presupuestos independientes y coordinados o controlados desde los Decanatos que dificultan la eficiencia de los procesos de la Biblioteca.*
- 3) Trabajar en minimizar el impacto de los problemas relacionados con las estructuras de personal funcionario y laboral en la prestación de los servicios de la Biblioteca.** Durante la revisión de los documentos y, sobre todo, durante las entrevistas realizadas se detecta un significativo conflicto en relación con los diferentes estatutos del personal funcionario y laboral.
  - a) Analizar las funciones y cometidos del personal intentando relacionarlos con responsabilidades y no con tareas concretas ya que las actividades relacionadas con la prestación de servicios evolucionan muy rápidamente con la implantación de las nuevas tecnologías. De no ser así uno de los principios fundamentales en los que se fundamenta el modelo EFQM 2013 "Gestionar con agilidad" se verá claramente comprometido.*
  - b) Buscar mecanismos que permitan tratar los problemas de competencias y encontrar soluciones antes de que vea afectada la prestación de los servicios.*
  - c) Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre necesidades, expectativas y la satisfacción de los las personas de la Biblioteca.*
- 4) Mejora en los mecanismos de análisis de resultados.** La Biblioteca dispone de múltiples fuentes de datos pero no bien analizados ni transformados en información dirigida a la toma de decisiones. Igualmente no hay difusión ni comunicación a los G.I. de los logros alcanzados.
  - a) Trabajar en los mecanismos y herramientas para la obtención de información sobre necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la Biblioteca. Especialmente se recomienda trabajar con los responsables de investigación con el objetivo de encontrar las necesidades y expectativas en relación con los programas de investigación y doctorado.*
  - b) Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre la satisfacción de los grupos de interés con la actividad de la Biblioteca.*
  - c) Analizar alternativas e implementar procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los Grupos de Interés permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellas.*
  - d) Analizar alternativas e implementar procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los procesos claves, tanto en aspectos de eficacia como eficiencia y permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellos.*

## **ANEXO I: INFORME AUTOEVALUACIÓN**

Imprimir e incluir, adjunto a este informe, el dossier con los resultados numéricos a nivel de Pregunta, Subcriterio, Criterio y Total, tanto de la evaluación realizada por la organización, como de la homologación realizada por el Licenciario, mediante la herramienta PERFIL<sup>®</sup> CEG

Se adjuntan los siguientes archivos:

PERFIL reportEvidencias (Informe resumen por preguntas)

PERFIL reportGraficaEvaluador (informe Resultados de criterios)

PERFIL reportGraficaResumenCuestionario (Informe Autoevaluación)

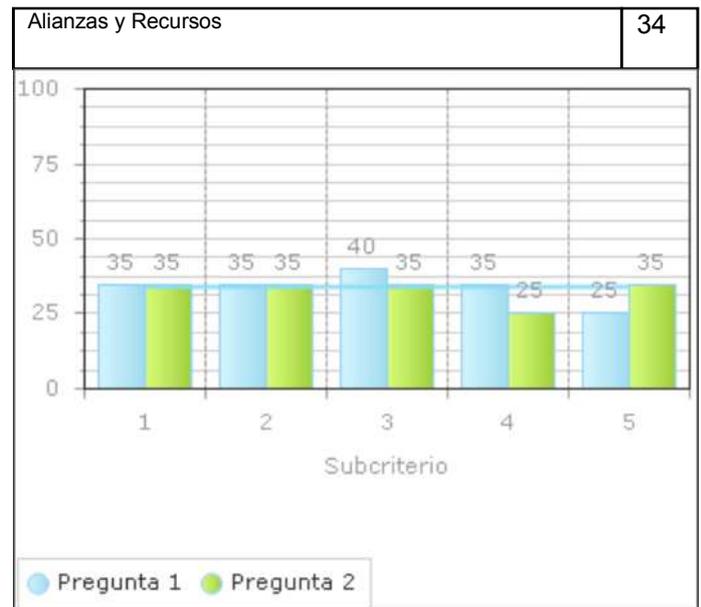
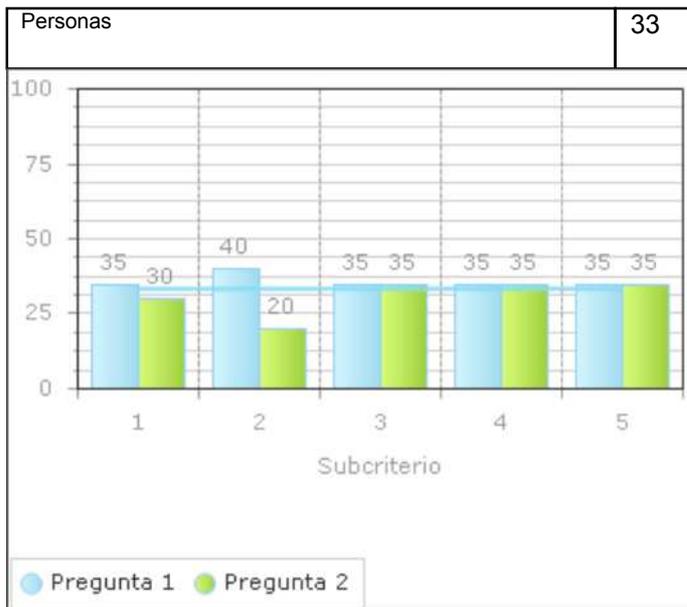
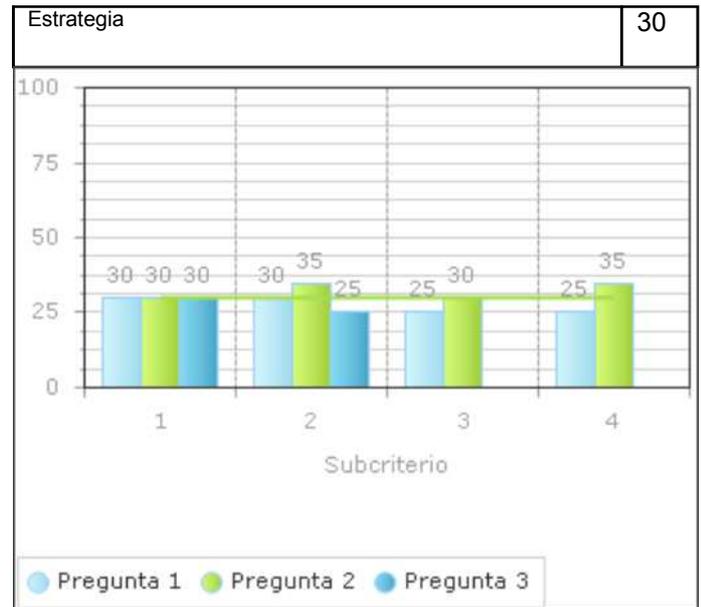
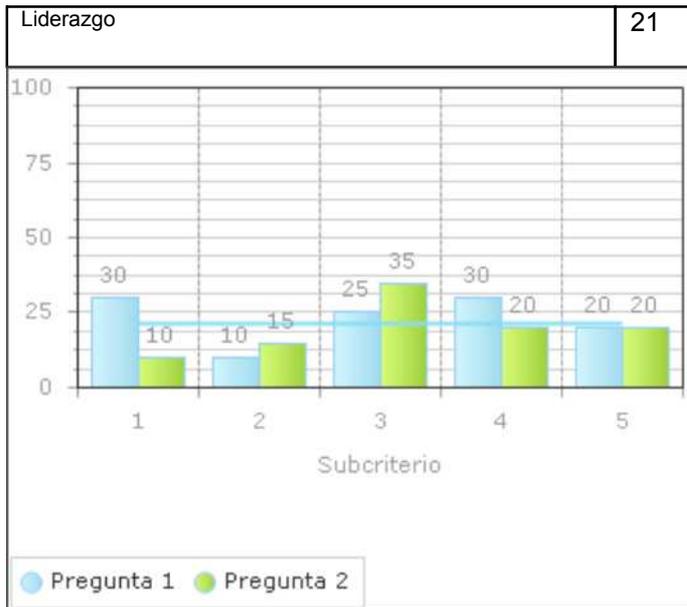
Puntos Fuertes y áreas de mejora por criterio (Puntos Fuertes y Areas de Mejora)

Listado de evidencias (listado de evidencias numeradas correlativamente)

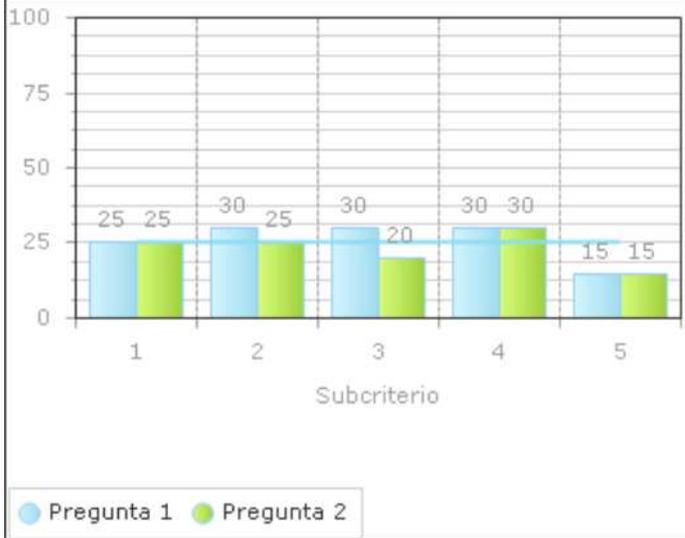
## **ANEXO II: DOCUMENTACIÓN ADICIONAL**

Imprimir e incluir, adjunto a este informe, documentación adicional relevante adicional que considere necesaria.

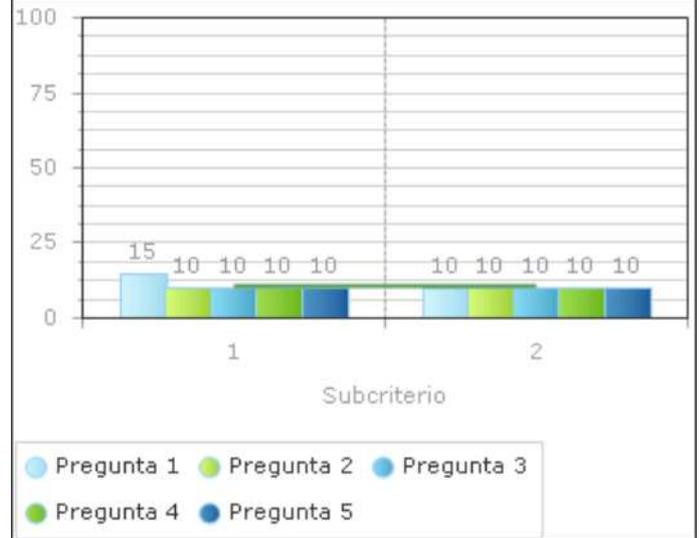
Informe ejecutivo final (Informe ejecutivo adicional remitido a la Biblioteca de la UVA)



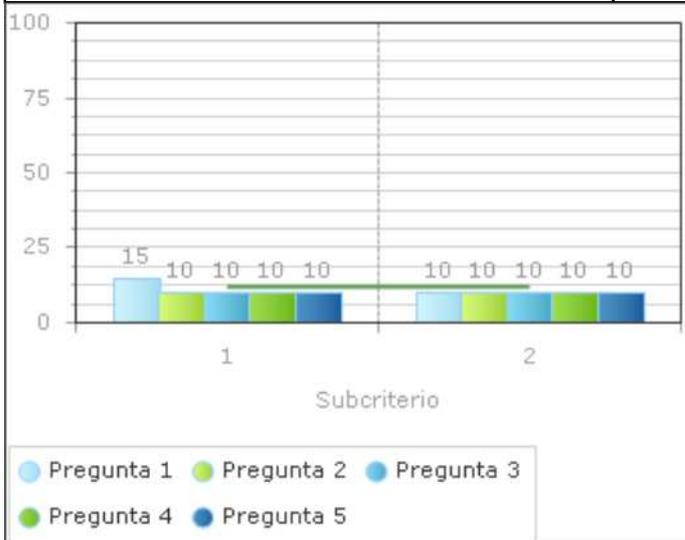
Procesos, Productos y Servicios 25



Resultados en los Clientes 17

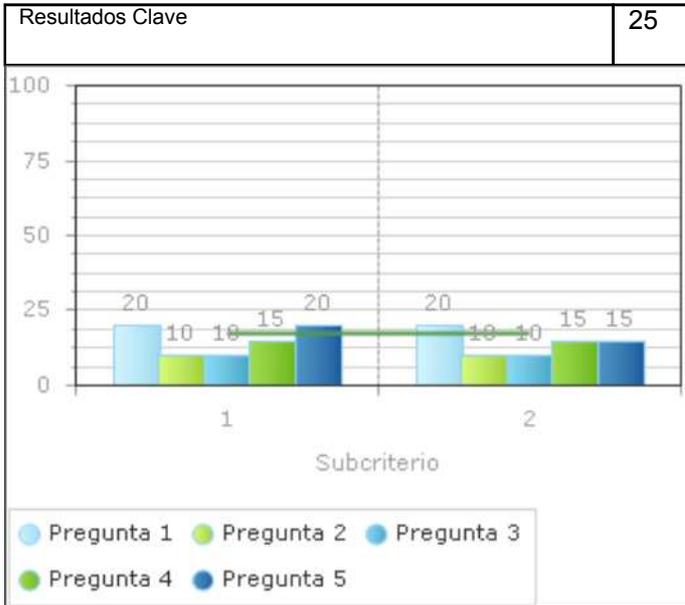


Resultados en las Personas 12



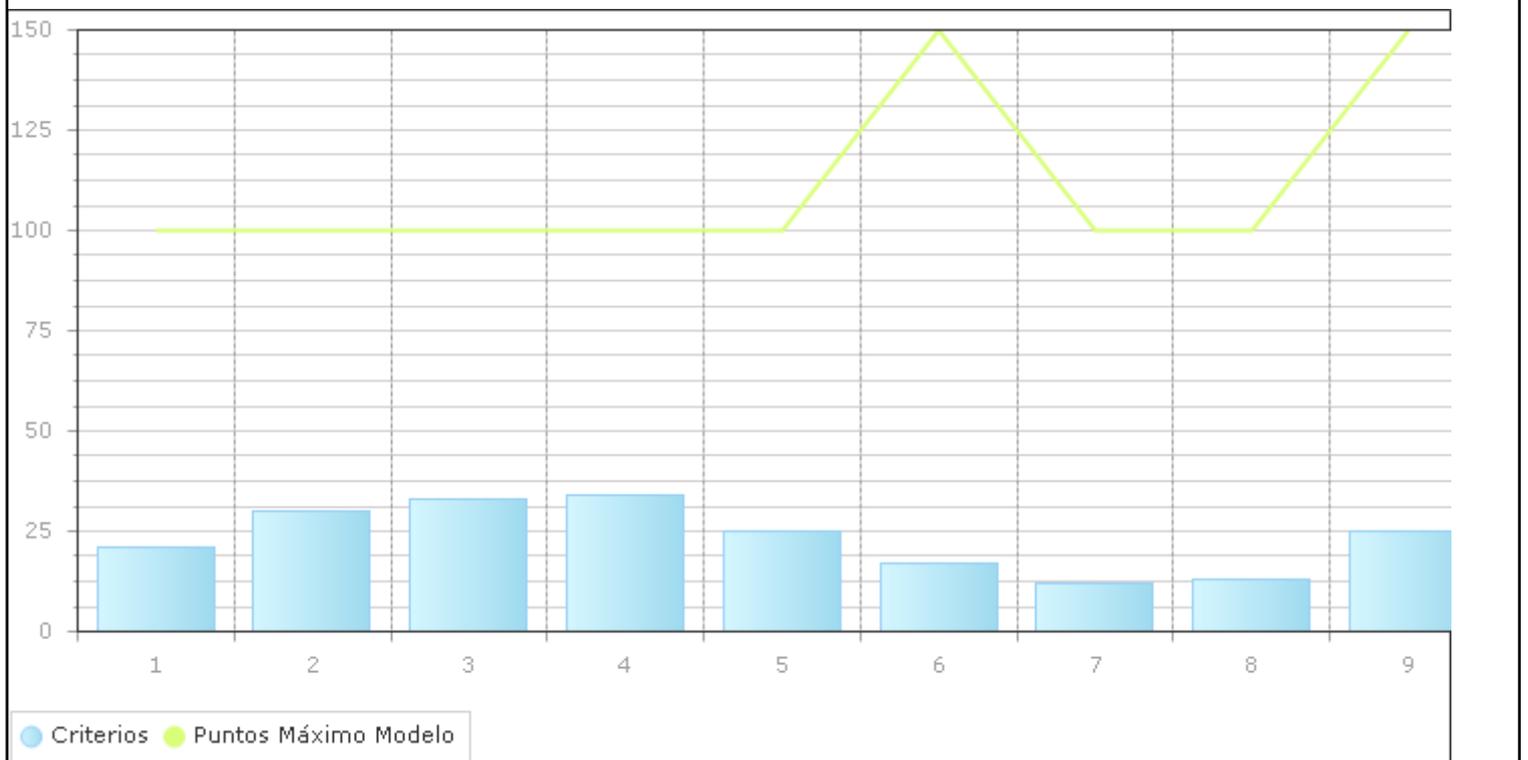
Resultados en la Sociedad 13





# Informe Autoevaluación

	Puntos Máximo Modelo	Puntos Modelo Organización.	Porcentaje Modelo Organización.
Liderazgo	100	21	21%
Estrategia	100	30	30%
Personas	100	33	33%
Alianzas y Recursos	100	34	34%
Procesos, Productos y Servicios	100	25	25%
Resultados en los Clientes	150	17	11%
Resultados en las Personas	100	12	12%
Resultados en la Sociedad	100	13	13%
Resultados Clave	150	25	17%
<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>210</b>	<b>21%</b>



Informe de contexto sobre  
la evaluación con PERFIL

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Mayo de 2013

Elaborado por Manuel Macías García  
Licenciatario de autevaluación para universidades con PERFIL – Modelo EFQM

# ÍNDICE

## Tabla de contenido

Objetivos.....	3
Revisión de las puntuaciones individuales.....	3
Sobre las puntuaciones de consenso .....	4
De las puntuaciones EFQM globales y por criterios .....	4
De las puntuaciones EFQM por subcriterios .....	5
De las puntuaciones por preguntas.....	6
Sobre los puntos fuertes y áreas de mejora .....	7
PF y AM por criterios .....	8
PF y AM por campos de acción.....	8
PF y AM en las principales líneas de acción.....	9
Necesidad de agrupar PF Y AM .....	10
De los resultados aportados .....	11
De las evidencias.....	11
Conclusiones previas a la visita.....	12
De la visita a la Biblioteca de la UVA realizada el 20 de mayo de 2013 .....	12
Cronología y participantes en las entrevistas mantenidas .....	13
Ideas principales recopiladas en el informe oral emitido al final de la visita .....	13
Informe ejecutivo final.....	15
PUNTOS FUERTES: .....	15
ÁREAS DE MEJORA: .....	15
Anexo I: Puntos fuertes y áreas de mejora identificadas en la evaluación.....	17
Anexo II: Listado de evidencias.....	20

## Objetivos

Este documento presenta algunos análisis y reflexiones sobre los resultados de la autoevaluación realizada en la Biblioteca de la Universidad de Valladolid durante el primer semestre del año 2013. Se analizan las puntuaciones dadas a las preguntas del cuestionario PERFIL y los puntos fuertes y áreas de mejora detectadas. Se han identificado los puntos de mayor discrepancia entre las puntuaciones individuales de los evaluadores y de la Comisión. Posteriormente se realiza una comparativa entre las puntuaciones EFQM y los puntos fuertes y áreas de mejora asociadas. Finalmente se analizan las evidencias que sustentan la evaluación. Todo ello con el objetivo de aportar ideas y propuestas de futuro que den valor al proceso de homologación.

Este documento acompaña a los resultados aportados por el programa PERFIL y al documento oficial de homologación de la autoevaluación.

## Revisión de las puntuaciones individuales

Las puntuaciones individuales aportadas a las preguntas del cuestionario han sido analizadas (ver hoja de cálculo adjunta al documento) observando las desviaciones entre los valores máximos y mínimos.

Con desviaciones superiores a 25 puntos se han encontrado 26 preguntas de agentes, lo que representa el 52% de las preguntas. Sin embargo en los criterios de resultados solamente hay dos preguntas, el 5% de las preguntas. Estos resultados dan una idea inicial de la variabilidad en las valoraciones entre las personas de la organización.

Al objeto de minimizar los problemas de calibrado de la Comisión y mejorar el análisis se han eliminado de las puntuaciones individuales los valores extremos.

Después de eliminar los extremos solamente quedan cinco preguntas de agentes con una desviación superior a 25 puntos. Estas preguntas son:

Pregunta	Desviación
1.6	45
1.9	30
1.10	30
4.3	30
4.10	30

Merece destacar que las desviaciones se concentran en el criterio de liderazgo y, en menor medida, en recursos.

Pregunta 1. 6: *Los líderes de la Unidad Organizativa ¿identifican alianzas estratégicas y operativas en función de las necesidades organizativas y estratégicas, y de la complementariedad de fortalezas y capacidades de ambas partes?*

Pregunta 1. 9: *Los líderes de la Unidad Organizativa ¿comprenden e impulsan los cambios necesarios para adecuar la Unidad Organizativa? ¿Toman decisiones fundamentadas y oportunas?*

Pregunta 1. 10: *Los líderes de la Unidad Organizativa ¿revisan, adaptan y corrigen el rumbo de la Unidad cuando es necesario, inspirando confianza en todo momento? ¿Mantienen unos niveles de calidad sostenidos aprendiendo rápidamente y respondiendo con prontitud?*

Las tres preguntas en las que se detecta mayores desviaciones se centran en el papel de los líderes para orientar a la organización hacia el futuro, inspirando confianza en un camino centrado en atender las necesidades de los clientes.

Pregunta 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 despliegan, alineada con la estrategia de la Unidad Organizativa?*

Pregunta 4. 10: *La Unidad Organizativa ¿recopila, estructura y gestiona el conocimiento para mejorar y optimizar los sistemas de gestión, rendimientos, productos o servicios, como apoyo a la estrategia de la Unidad Organizativa y de la Universidad?*

En las preguntas del criterio 4 también se identifican los problemas relacionados con el camino a seguir por la Biblioteca y el que realmente sigue atendiendo al presupuesto disponible y a la gestión del conocimiento de las personas. Como posteriormente se verá, los problemas relacionados con la planificación estratégica y la visión de los líderes y su papel como impulsores y valedores de la planificación son una constante en los resultados obtenidos.

En resumen los resultados obtenidos son muy valiosos aunque con los lógicos desenfocos del calibrado de los evaluadores.

## Sobre las puntuaciones de consenso

Se han analizado las puntuaciones EFQM basadas en la media de las puntuaciones individuales y la puntuación de consenso de la Comisión. Las puntuaciones individuales representan las distintas visiones individuales y por tanto está sometida a una fluctuación mayor dado que en muchos casos la opinión de las personas se fundamenta en impresiones y aspectos emotivos más que en argumentos objetivos. Sin embargo la puntuación de consenso de la Comisión siempre es una puntuación más homogénea con menos variabilidad y, en muchos casos, más centrada en las evidencias ya que es necesario llegar al consenso y el mismo es difícil alcanzar en base a las emociones.

Cuando la organización tiene un nivel de excelencia mayor y, por tanto, ya se han realizado varios procesos de autoevaluación, los miembros de las comisiones ajustan mucho más sus valoraciones y se pierde la posibilidad de obtener información válida por esta comparación. En el caso de la Biblioteca de Valladolid, al ser la primera autoevaluación, si se obtienen resultados significativos.

### De las puntuaciones EFQM globales y por criterios

Al eliminar las puntuaciones máximas y mínimas se obtiene una puntuación final media muy similar a la puntuación de consenso 219 frente a 212. Sin embargo si se mantienen los valores extremos se provoca que la puntuación global suba hasta 276. El resto del análisis se realizará solamente con los datos de las puntuaciones una vez eliminados los valores extremos.

	Puntuación media		Puntuación consenso
	inicial	revisada	
Agentes	191	150	144
Resultados	86	69	68
<b>Global</b>	<b>276</b>	<b>219</b>	<b>212</b>

Los valores alcanzados en la puntuación por criterio, en base a la puntuación media y la de consenso, también se aprecian algunos detalles que pudieran encerrar información sobre la organización y, más correctamente, sobre la percepción que tienen los miembros de la

Comisión sobre la organización.

criterio	media	consenso	D
1	14	22	8
2	38	30	-8
3	24	34	10
4	43	34	-9
5	32	26	-7
6	8	12	4
7	10	12	1
8	14	13	-1
9	21	17	-5
<b>GLOBAL EFQM</b>	<b>219</b>	<b>212</b>	<b>-7</b>

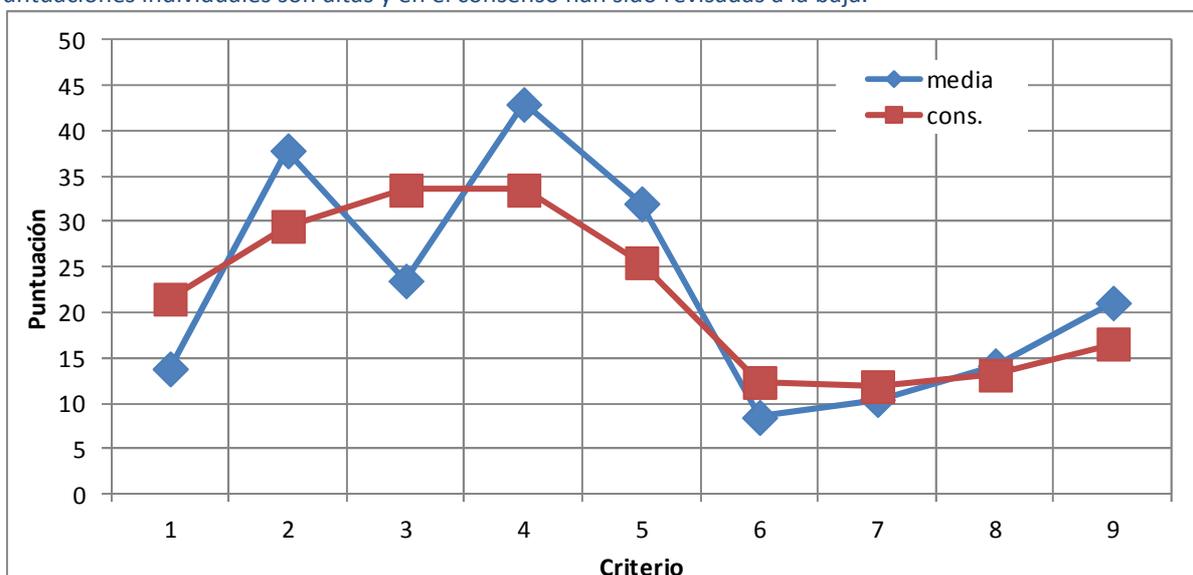
Se observa que entre las puntuaciones medias y la de consenso existe una gran coincidencia en todos los criterios, existiendo solamente una desviación de 10 puntos como máximo.

Igualmente también se detecta una mayor dispersión en la valoración de los criterios de agentes, existiendo una gran uniformidad en los criterios de resultados.

Destaca la baja valoración que tiene para los evaluadores los criterios de liderazgo y personas. Valoración, que en el consenso, ha sido significativamente incrementada. Las puntuaciones bajas en liderazgo y personas se relacionan con la autoestima de las personas en la organización y sobre este punto se podría orientar una de las acciones de mejora. La valoración del liderazgo y de las personas se debe realizar

menos con el corazón y mucho más basándose en datos y evidencias contrastables. Estas valoraciones también pueden enlazarse con la ausencia de resultados objetivos y las valoraciones tan bajas realizadas a los criterios del 6 al 9.

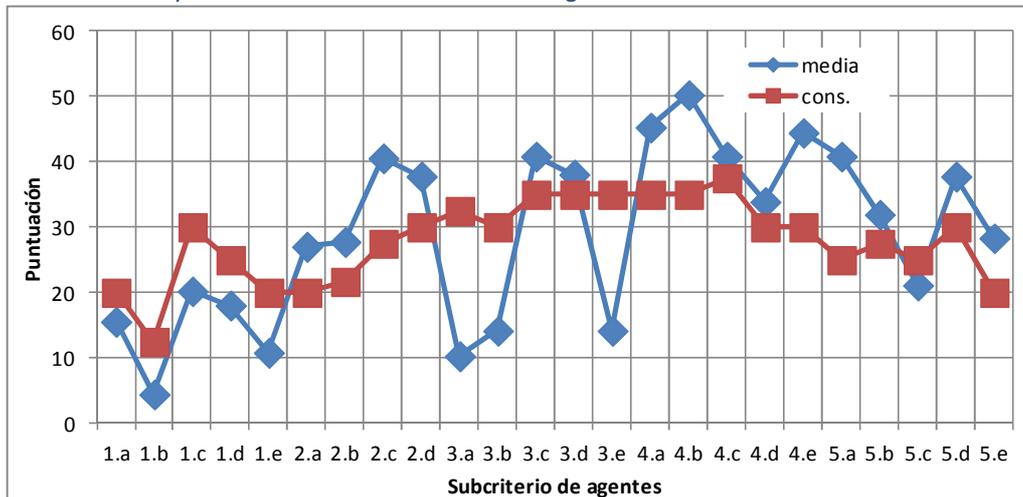
Al contrario que con los resultados, se aprecia una sobrevaloración de los enfoques centrados en la actividad (2, 4 y 5). Las puntuaciones individuales son altas y en el consenso han sido revisadas a la baja.



Si se representan los valores se ve más claramente los picos de la evaluación individual y el efecto suavizador en las puntuaciones de consenso. Igualmente se aprecia la valoración, ligeramente más elevada, en los criterios 3 y 4 en el consenso y la no coincidencia en la valoración individual.

### De las puntuaciones EFQM por subcriterios

Las diferencias de apreciación entre la evaluación individual y consenso se hacen mucho más evidentes al analizar las puntuaciones por subcriterios. Se pueden ver variaciones importantes que centra la atención en algunos puntos muy concretos de la organización. Ello puede permitir identificar algunos puntos críticos que necesitarían acciones inmediatas para dar una mayor estabilidad a todo el sistema de gestión de la Biblioteca.



Se distinguen claramente subcriterios que en la valoración personal han sido valorados más negativamente o positivamente con respecto a la puntuación de consenso.

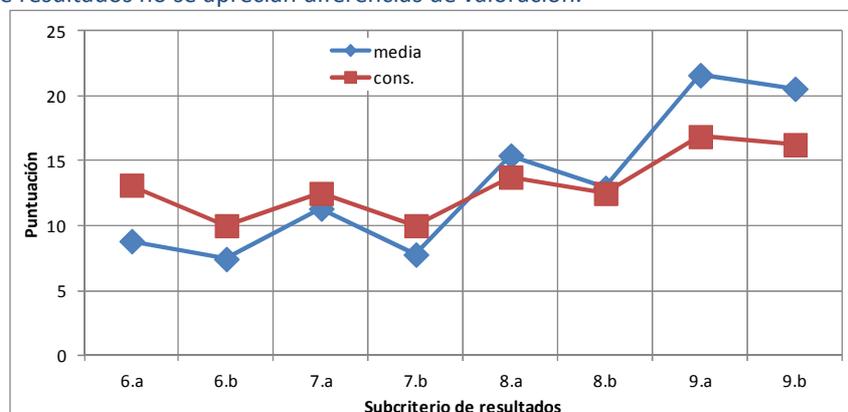
Subcriterios valorados más negativos a nivel personal:

- 1b. Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.
- 1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.
- 1e. Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.
- 3a. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.
- 3b. Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas.
- 3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

Subcriterios mejor valorados a nivel personal:

- 2c. La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.
- 4a. Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.
- 4b. Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.
- 4e. Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.
- 5a. Los Procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.
- 5d. los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan.

En los subcriterios de resultados no se aprecian diferencias de valoración.



Los subcriterios 6a, 7a y 8a correspondientes a las medidas de percepción se valoran más, aunque ligeramente, que los subcriterios 6b, 7b y 8b que corresponden a las medidas de rendimiento. También se valora en una escala ligeramente superior los subcriterios de resultados claves (9a y 9b) con respecto al resto.

Sin embargo, destaca claramente, la baja valoración existente tanto a nivel personal como de la Comisión, de los resultados alcanzados por la Biblioteca con respecto a los agentes y en valor absoluto ya que todos están por debajo de 20 puntos y los criterios 6, 7 y 8 por debajo de 15. Esto es difícil de comprender, dada la existencia de múltiples datos de todo tipo generados en la gestión de la Biblioteca y aportados en un documento en el que se aportan una serie de resultados incluso con comparaciones. Este hecho podría apuntar a una falta importante de gestión de los datos. Se dispone de datos pero no hay, a partir de los mismos, informes que faciliten la valoración de los mismos y de la gestión por las personas y sus líderes. Esta ausencia de información impide obtener oportunidades de mejora basadas en resultados que faciliten la implantación de ciclos de mejora bien fundamentados, ciclos que una vez finalizados con éxito son la base de la autoestima de líderes y personas y la valoración del trabajo realizado.

### De las puntuaciones por preguntas

Al analizar las distintas preguntas se puede realizar una valoración mucho más concreta de donde se sitúan las diferencias de apreciación entre las personas y la Comisión.

De la misma forma que en el punto anterior, en este apartado se ha realizado el análisis de las preguntas que han sido valoradas peor por la comisión que a nivel individual.

Crit.	pregunta	media	consenso	difer.
1.c	1.6	20	35	15
3.1	3.1	3	35	32
3.a	3.2	17	30	13
3.b	3.3	14	40	26
3.e	3.9	9	35	26
3.e	3.10	19	35	16

En la tabla adjunta se aporta información sobre las preguntas en las que el valor medio de los evaluadores presenta más de 10 puntos con respecto al valor de consenso.

La pregunta que ofrece una mayor diferencia es la 3.1.

Las preguntas con una mayor corrección en la reunión de consenso han sido las que corresponden al criterio 3 o de personas.

Si estudiamos las preguntas pueden analizarse los aspectos de la organización que presentan un menor nivel de consenso entre la opinión

personal y la reflexión colectiva de la Comisión y, por tanto, que merecerían ser objeto de una acción de comunicación a las personas para su justa valoración.

- 1.6. *Los líderes de la Unidad Organizativa ¿identifican alianzas estratégicas y operativas en función de las necesidades organizativas y estratégicas, y de la complementariedad de fortalezas y capacidades de ambas partes?*
- 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...?*
- 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?*
- 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?*
- 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?*
- 3.10. *La Unidad Organizativa ¿fomenta una cultura de apoyo y reconocimiento entre individuos y equipos? ¿Se dispone de un entorno seguro y saludable?*

Del análisis rápido de las preguntas se observan dos problemas de claros en la comunicación.

1. **Conocimiento e identificación de las personas con la estrategia de la Biblioteca.** A nivel individual aparece una falta de identificación con la estrategia, la pregunta 3.1 es valorada con un 3 de puntuación media. Sin embargo cuando la Comisión reflexiona sobre evidencias se llega a un consenso de 35 puntos. Esto claramente implica la necesidad de explicar, a todas las personas, la estrategia de la organización, que se está haciendo para alcanzar los objetivos marcados y cuáles son los resultados que se están alcanzando.
2. **Asuntos laborales, apoyo y reconocimiento.** Parece también claro que hay un cierto desconocimiento de las buenas prácticas en relación con la gestión laboral (pregunta 3.9) y la capacidad de la Biblioteca de trabajar sobre estos aspectos. La Comisión cuando contrasta las evidencias valora en 35 puntos cuando las personas solamente llegan a 9 de media. En esta misma dirección hay que incluir las acciones de reconocimiento entre individuos que igualmente son poco valoradas por las personas individualmente.

Hay que tener en cuenta que la Comisión está formada por un conjunto de personas que individualmente están comprometidas o al menos interesadas públicamente en la buena marcha de la Biblioteca, muchas de ellas implicadas directamente en la dirección. Este punto afecta a su visión haciendo que la misma pueda ser más positiva que la del resto de las personas no directamente implicadas o tan motivadas.

Veamos ahora las preguntas que individualmente están más valoradas que en el consenso de la Comisión.

Siguiendo los resultados ya comentados al analizar los criterios y subcriterios las preguntas más sobrevaloradas a nivel individual coinciden con los criterios 2, 4, 5 y 9. Es decir las personas sobrevaloran la actividad que realizan e incluso los resultados que obtienen (criterio 9) pero cuando colectivamente los analiza y contrasta con datos revisan a la baja su primera impresión.

Esto es muy importante a nivel organizacional. Mantener, en las personas de la organización, la idea de que ellos trabajan bien pero son los líderes y la propia gestión de las personas las que provoca el fracaso es el camino directo hacia la apatía organizativa.

Es claro que estos procesos de autoevaluación de la actividad realizada que se fundamentan en la valoración de datos y en el grado en el que se alcanzan los objetivos es necesaria y muy conveniente para la buena salud de la organización.

Un estudio de los enunciados de las preguntas que generan discrepancias de valoración nos ayuda en la identificación de las acciones de mejora que podrían ser más importantes.

Crit.	pregunta	media	consenso	difer.
2.a	2.1	54	30	-24
2.b	2.4	44	30	-14
2.c	2.7	39	25	-14
2.c	2.8	42	30	-12
2.d	2.10	55	35	-20
3.c	3.6	54	35	-19
4.a	4.2	52	35	-17
4.b	4.3	50	35	-15
4.b	4.4	51	35	-16
4.d	4.8	41	25	-16
4.e	4.9	44	25	-19
5.a	5.1	43	25	-18
5.a	5.2	38	25	-13
5.d	5.8	41	30	-11
5.e	5.9	36	25	-11
9.a	9.2	26	10	-16
9.a	9.7	25	10	-15

- 2.1. ... ¿identifica ... grupos de interés, y recoge las necesidades y expectativas ... a la hora de establecer su estrategia?
- 2.4. ... ¿analiza las tendencias del rendimiento ... resultados finales a fin de comprender sus capacidades actuales y potenciales?
- 2.7. ... ¿identifica y tiene en cuenta los resultados clave necesarios para alcanzar su misión y ... progreso ... estratégicos?
- 2.8. ... ¿crea y mantiene una estrategia y ... políticas ... hacer realidad su misión y visión?
- 2.10. ... ¿comunica de manera eficaz su estrategia y políticas de apoyo a sus grupos de interés?
- 3.6. ... ¿fomenta ... implicación ... personas ...? ¿... valora ... dedicación, talento y creatividad? ¿... emprendedores ...?
- 4.2. ... ¿... alianzas ... desarrollo mutuo, la transferencia de conocimientos, la mejora de los procesos ...?
- 4.3. ... ¿... definido e implantado una estrategia económico-financiera en el corto, medio y largo plazo, ...?
- 4.4. ... ¿define y gestiona las inversiones de acuerdo con la estrategia ... ?
- 4.8. ... ¿promueve ... gestión de la tecnología ...?
- 4.9. ... ¿recoge y gestiona ... la información pertinente para el cumplimiento de sus fines?
- 5.1. ... ¿ha implantado un sistema de gestión por procesos ... ?
- 5.2. ... ¿ha implantado un sistema de innovación y mejora ... optimizar el valor añadido ... ?
- 5.8. ... ¿disponen de procesos eficientes de entrega, prestación y gestión del ciclo de vida de los servicios ... ?
- 5.9. ... ¿... proceso sistemático de recogida y evaluación de requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes, ... ?
- 9.2. La tendencia de los resultados estratégicos clave... ¿muestra una evolución positiva?
- 9.7. La tendencia de los indicadores clave de rendimiento ¿muestra una evolución positiva?

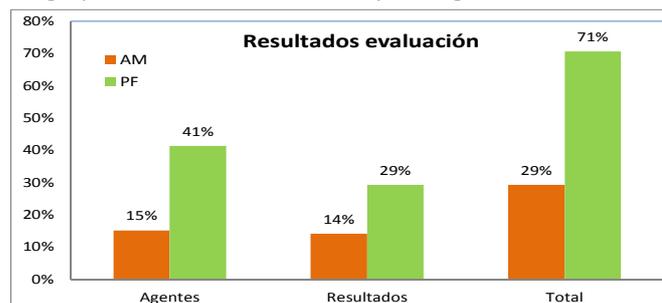
Las preguntas discrepantes coinciden en enfoques que requieren la aplicación de técnicas específicas acopladas a la gestión. Muchas de ellas ya implantadas en asociación con programas informáticos por lo que simplemente revisando los indicadores correspondientes y visualizando los procesos podrían ser objeto de una valoración mucho mejor. Otras preguntas se refieren a temas en los que sería necesario implementar nuevos procesos adecuados para el desarrollo de estas parcelas de gestión.

## Sobre los puntos fuertes y áreas de mejora

Al final de la evaluación la Comisión realizó el análisis de los puntos fuertes y áreas de mejora más significativas para cada criterio siendo sobre ellos el que se ha realizado el análisis que se ofrece.

En total se apuntan 29 áreas de mejora (AM) y 70 puntos fuertes (PF) para el conjunto de la organización. Es relevante destacar la proporción de 2 a 1 de los puntos fuertes sobre áreas de mejora. Esto orienta en la dirección de una baja valoración de la organización, de la sistemática, de los servicios, de los procesos, etc. La Biblioteca pueden ser mucho mejor valorada en la Comisión y que con un trabajo que agrupe las distintas iniciativas y consiga darle un sentido y orientación a los esfuerzos se podría conseguir un nivel de excelencia mucho más elevado.

Criterio	AM		PF		Total
Agentes	15	15%	41	41%	56
Resultados	14	14%	29	29%	43
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>29%</b>	<b>70</b>	<b>71%</b>	<b>99</b>

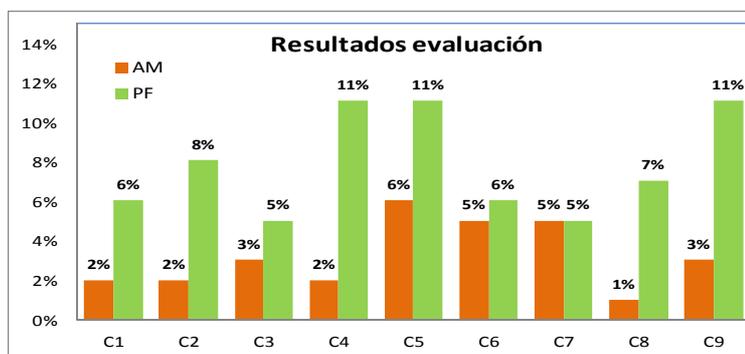


La distribución entre agentes y resultados también indica algo significativo. Mientras en las áreas de mejora se identifican la misma cantidad de AM en agentes que en resultados, los PF identificados en los agentes casi duplican a los de resultados.

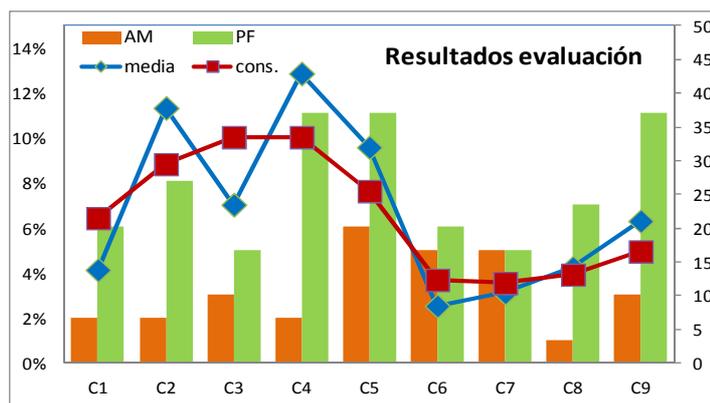
### PF y AM por criterios

Si revisamos los PF y AM distribuidos por subcriterios la característica principal es la preponderancia de los PF con respecto a las AM lo que da una idea de la visión positiva que tienen las personas y la Comisión de autoevaluación de la situación de servicio de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid.

Criterio	AM		PF		Total
C1	2	2%	6	6%	8
C2	2	2%	8	8%	10
C3	3	3%	5	5%	8
C4	2	2%	11	11%	13
C5	6	6%	11	11%	17
C6	5	5%	6	6%	11
C7	5	5%	5	5%	10
C8	1	1%	7	7%	8
C9	3	3%	11	11%	14
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>29%</b>	<b>70</b>	<b>71%</b>	<b>99</b>



En los criterios de agentes se concentran la mayor parte de los PF (56 de 70) especialmente en los criterios 4 y 5. También hay un número importante de PF en el criterio 9. Las áreas de mejora son más significativas en el criterio de



procesos. Si representamos sobre la gráfica anterior los puntos EFQM se observa la correspondencia entre las puntuaciones y las AM/PF. Los criterios con puntuación alta se ven reforzados por la aparición de numerosos PF detectados (criterios 2, 4, 5 y 9). Los criterios con mayores AM (C6 y 7) también coinciden con la mayor proporción de AM con respecto a PF. El criterio 5, que presenta una alta proporción de AM también es el de mayor número de PF lo que también es coherente con la valoración que se le asigna.

Estos resultados, cruzados con la proporción de PF/AM, nos ofrecen una visión de que la autoevaluación se ha realizado apoyándose en las evidencias y en una visión de la organización no condicionada por la autoevaluación.

### PF y AM por campos de acción

Concepto	AM		PF		Total
líderes			1	1%	1
organización	2	2%	1	1%	3
grupos interés	10	10%	11	11%	21
personal	5	5%	11	11%	16
objetivos	1	1%		0%	1
presupuesto			1	1%	1
infraestructuras			3	3%	3
recursos			7	7%	7
procesos	9	9%	3	3%	12
servicios	1	1%	7	7%	8
innovación			2	2%	2
TIC			15	15%	15
benchmarking			4	4%	4
resp. social	1	1%	4	4%	5
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>29%</b>	<b>70</b>	<b>71%</b>	<b>99</b>

Para analizar los PF y AM se han organizado las distintas propuestas en base a distintas líneas de acción o sujeto sobre el que se pretende actuar. Es evidente que el asignar PF y AM a una sola línea de acción es una simplificación de las mismas. Muchas de ellas son acciones muy complejas y la simplificación deja fuera algunos matices de las mismas. Las líneas de acción identificadas son 14 y no tienen una correspondencia directa con los criterios EFQM sino que están obtenidos en base a las propias propuestas de la Comisión de autoevaluación.

Todos los PF y AM se han distribuido en las distintas líneas. Se observa que el mayor número de AM se concentra en los grupos de interés de la organización, en los procesos y en las personas.

Los PF también se concentran en los grupos de interés y en las personas. Sin embargo se destaca claramente los PF detectados para las TIC. También se proponen un número significativo de PF en los recursos y en los servicios que la biblioteca presta a sus usuarios.

Se pueden extraer algunas conclusiones interesantes. En cuanto a lo mejor de la biblioteca se podría afirmar que lo mejor es el nivel de utilización de las TIC en todos los ámbitos de la organización. También muy destacable, casi en el mismo nivel, estaría los servicios que se prestan y los recursos disponibles para su apoyo. Esto es importante ya que permite basar la mejora futura de la organización sobre unas bases sólidas en la utilización de la tecnología con recursos suficientes y servicios bien orientados a criterio de las propias personas de la Biblioteca. Los otros dos elementos, que se han detectado como positivos (PF numerosos), tienen que ver con la gestión en relación con los grupos de interés y con las personas que trabajan en la organización. También estos dos elementos son buenos puntos sobre los que fundamentar unas propuestas de mejora de futuro.

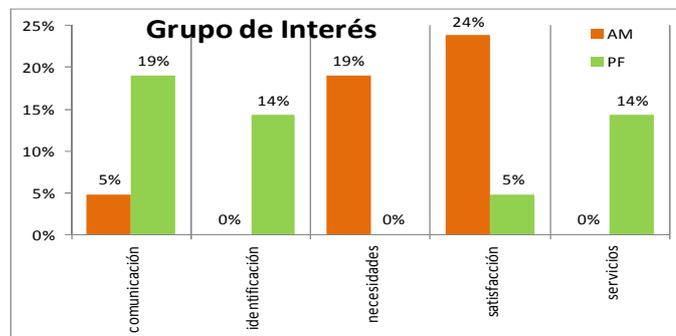
Por el contrario entre los problemas detectados se encuentran también los grupos de interés y las personas. La Comisión detecta que son los puntos que requieren mayor nivel de atención por parte de la biblioteca. Finalmente se propone un número importante de acciones en relación con los procesos. Esto nos da idea de que aunque los servicios prestados son bien valorados los procesos asociados requieren algunas mejoras significativas y urgentes para mejorar el nivel de valoración interno de la organización.

### PF y AM en las principales líneas de acción

Las principales líneas de acción detectadas "Grupos de interés", "Personal" y "Procesos" se han analizado en función de la acción propuesta. Se detectan acciones como: identificación, comunicación, medidas de satisfacción, niveles de cualificación, etc.

Los puntos fuertes de los grupos de interés se centran en su identificación, comunicación y los servicios que se les presta.

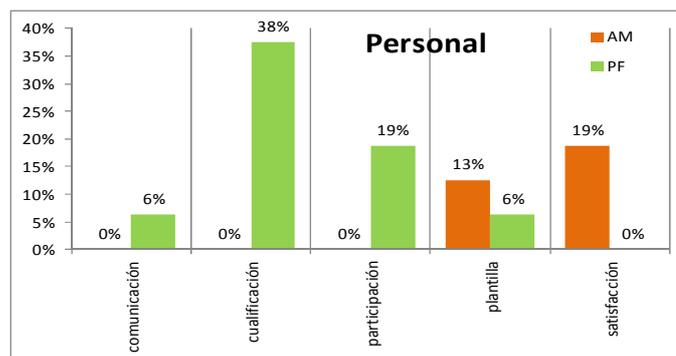
Concepto / Sub.	AM		PF		Total	
<b>Grupos de interés</b>	<b>10</b>	<b>48%</b>	<b>11</b>	<b>52%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
comunicación	1	5%	4	19%	5	24%
identificación			3	14%	3	14%
necesidades	4	19%			4	19%
satisfacción	5	24%	1	5%	6	29%
servicios			3	14%	3	14%



El ámbito de las áreas de mejora se posiciona en el desarrollo y mejora de las herramientas y procedimientos utilizados para detectar las necesidades y expectativas de los GI y las medidas de satisfacción con los servicios prestados. Este ámbito de las acciones de mejora coinciden con las áreas con mayores necesidades de desarrollo: obtención de datos dirigidos hacia la planificación estratégica y los ciclos de mejora (criterios de resultados 6, 7 y 8).

En cuanto a los PF y AM centrada en las personas se detecta que los PF son básicamente de cualificación y participación.

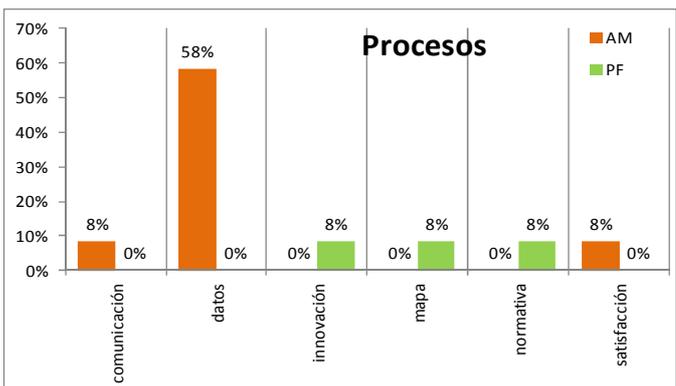
Concepto / Sub.	AM		PF		Total	
<b>Personal</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
comunicación			1	6%	1	6%
cualificación			6	38%	6	38%
participación			3	19%	3	19%
plantilla	2	13%	1	6%	3	19%
satisfacción	3	19%			3	19%



Las AM se centran también en las herramientas y procesos para la obtención de medidas de satisfacción de las personas y, en este caso, la gestión de la plantilla para obtener el máximo de la misma.

En cuanto a los procesos es muy interesante ver que los PF se relacionan con la formalización de los mismos y la innovación (relación con las TIC).

Concepto / Sub.	AM		PF		Total	
<b>Procesos</b>	<b>9</b>	<b>75%</b>	<b>3</b>	<b>25%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
comunicación	1	8%			1	8%
datos	7	58%			7	58%
innovación			1	8%	1	8%
mapa			1	8%	1	8%
normativa			1	8%	1	8%
satisfacción	1	8%			1	8%



Donde aparece la mayor necesidad de una acción de mejora es en la obtención de los datos asociados a los procesos. Dado el nivel de mecanización de los servicios que oferta la Biblioteca podría pensarse que esta ausencia de datos es más una ausencia de informes resumen y estadísticas elaboradas que la no existencia de datos reales.

### Necesidad de agrupar PF Y AM

Tanto los PF como fundamentalmente las AM son susceptibles de agruparse en un menor número de propuestas.

En la columna concepto se intenta apuntar el gran área sobre el que habría que trabajar elaborando una acción de mejora que englobara a todos los puntos relacionados.

Criterio - ÁREAS DE MEJORA	Concepto
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	
4. C2.- Falta de mecanismos más estables y eficaces para conocer las necesidades de los investigadores y apoyar su actividad docente e investigadora.	Detección de necesidades y expectativas
8. C4.- Falta de procedimientos normalizados para llegar a conocer las necesidades de los investigadores.	
10. C5.- Relación no formalizada con los responsables de investigación lo que lleva a un desconocimiento de las líneas principales de investigación y de la bibliografía necesaria para los programas de investigación y doctorado por parte de los bibliotecarios y las bibliotecas.	
17. C6.- La Biblioteca no mide el grado de cumplimiento de las necesidades de los clientes.	Medición y análisis de la satisfacción
14. C5.- La Biblioteca desconoce el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios.	
16. C6.- La biblioteca no tiene datos objetivos suficientes para conocer la satisfacción de los usuarios.	
26. C8.- Falta de recogida de datos que nos permitan conocer la satisfacción de usuarios externos de la BUVa.	
28. C9.- Falta realizar estudios de satisfacción de usuarios.	
29. C9.- Faltan instrumentos de recogida de opinión de los diferentes tipos de usuarios y del personal, enmarcados en encuestas más amplias de la Institución.	
<b>PERSONAL</b>	
6. C3.- Desequilibrio entre el personal técnico funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo.	Gestión de la plantilla
7. C3.- Falta de funciones definidas y documentadas.	Medición y análisis de la satisfacción
5. C3.- Falta de un mecanismo formal específico de la biblioteca para conocer periódicamente el nivel de satisfacción del personal. Realizar encuestas de clima laboral.	
21. C7.- Falta de información sobre la satisfacción de las personas.	
25. C7.- Faltan resultados relativos a la percepción de las personas.	
<b>PROCESOS</b>	
9. C4.- Falta una normalización en la recogida de datos para la realización de estadísticas. Acción la UVA en Cifras.	Identificar datos, elaborar informes y obtener propuestas de mejora
11. C5.- Aprovechamiento insuficiente de los datos estadísticos que generan los procesos automatizados.	
15. C5.- No existe un proceso sistemático para medir la eficacia de los propietarios de cada proceso. No existe un proceso sistemático de ciclo completo de innovación y mejora que asegure el impacto en los resultados de la BUVa y de la Uva.	
22. C7.- Falta conocimiento del cumplimiento de objetivos.	
23. C7.- Faltan evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos.	
24. C7.- Falta información sobre quejas, sugerencias del personal BUVa.	
27. C9.- Falta medir y revisar de forma sistemática y segmentada los resultados clave.	
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	
3. C2.- Poco definida la Estrategia de la BUVa, se desconocen sus objetivos estratégicos. Desarrollo e implantación de un Plan Estratégico del Servicio de Bibliotecas enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad.	Definición y divulgación de objetivos

Criterio - PUNTOS FUERTES	Concepto
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	
14. C2.- Desarrolla canales de comunicación y utiliza los habituales para comunicar lo que cada grupo de interés debe conocer.	Comunicación con los grupos de interés
7. C2.- Existencia de textos básicos reguladores de las relaciones entre la Biblioteca y sus usuarios. Multiplicidad de canales y métodos de comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios, tanto presenciales como no presenciales.	
40. C5.- Se contribuye y mantiene un diálogo continuo con los clientes, dándoles respuestas con prontitud y eficacia. Los servicios ofrecidos están establecidos claramente.	
42. C6.- Hay diversos mecanismos de comunicación con los usuarios: buzón de quejas y sugerencias, blogs... Existe un protocolo y un responsable que, de forma reglada, asume la tarea de gestionar las quejas y sugerencias.	Identificación
39. C5.- La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasiones a sus necesidades y expectativas.	
29. C4.- Los grupos de interés interno y externo están identificados, segmentados y tratados de forma diferenciada según colectivos.	
8. C2.- Se conocen los grupos de interés.	
37. C5.- Alta valoración de la colección de revistas y bases de datos por parte de los investigadores.	Satisfacción con los recursos
55. C8.- La Biblioteca cuenta con usuarios externos.	Servicios prestados
38. C5.- La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos.	
31. C5.- Existencia de un plan de formación de usuarios a iniciativa de la Biblioteca.	
<b>PERSONAL</b>	

19. C3.- Existen listas de distribución internas efectivas	comunicación
63. C9.- Plantilla cualificada.	Cualificación de las personas
51. C7.- Buen nivel de formación profesional.	
49. C7.- La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales.	
18. C3.- Existencia de un Plan de Formación Uva contemplando un apartado concreto para la biblioteca y con buena difusión así como un Reglamento de la Comisión de Formación. Asistencia sistemática de los Bibliotecarios a cursos, reuniones, etc.	
16. C3.- Plantilla formada fundamentalmente con personal funcionario y laboral, de alta cualificación y con capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y de otro tipo que afecte a la biblioteca.	
4. C1.- Buena posición de la Biblioteca, dada la cualificación de su personal y su conocimiento de la gestión de la información para afrontar proyectos transversales en la Institución: página Web, Información, etc.	Participación
50. C7.- Se observa un bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal.	
48. C7.- Algo grado de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.	
17. C3.- Existe una amplia participación de las personas en equipos de mejora, contribuyendo en cualquiera de las fases de mejora, desde la identificación de la oportunidad hasta su completa implantación.	
52. C7.- Excelente ratio personal por número de recursos.	Dimensiones de la plantilla
<b>SERVICIOS</b>	
47. C6.- Alta utilización de la Biblioteca Universitaria y especialmente de su servicio de préstamo y acceso a todos los documentos.	GI
70. C9.- La bibliografía recomendada por los profesores en el Plan Docente está en libre acceso	Oferta
67. C9.- Los fondos más utilizados se encuentran en libre acceso.	
66. C9.- Progresivo aumento en el número de servicios prestados.	
34. C5.- Variedad de los servicios que se ofertan.	
12. C2.- Implantación, desarrollo, ampliación de sus áreas de producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas, para una mayor visibilidad e impacto de la Uva y de la BUVa.	
69. C9.- La BUVa tiene una carta de servicios.	carta de servicios
<b>TIC</b>	
24. C4.- Herramientas y tecnologías de la información plenamente implantadas.	Herramientas para la comunicación
15. C3.- Posibilidades que ofrece la Intranet para conseguir una comunicación más fluida entre unidades y como soporte de trabajo colectivo.	
22. C4.- Medios técnicos avanzados para el desempeño del trabajo.	Procesos
11. C2.- Implantación , actualización y mejora de las TIC en relación con la misión de la BUVa: WorldCat (Discovery), ERM, WAM	Servicios
68. C9.- Se dispone de acceso a bases de datos locales y remotos, de publicaciones electrónicas.	
65. C9.- Incremento de inversión en información electrónica.	
62. C9.- Las nuevas herramientas de tecnologías de información están plenamente implantadas.	
56. C8.- Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVa. e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.	
45. C6.- Alto nivel de uso con el préstamo domiciliario e interbibliotecario y acceso a bases de datos.	
44. C6.- Alto nivel de uso con el OPAC y el Web.	
33. C5.- Amplia oferta de servicios a distancia a través de diversas posibilidades (página Web de la Biblioteca y OPAC). Acceso remoto a través de la Web a la información sobre las bibliotecas de la Uva, al catálogo y a la mayoría de las bases de datos.	
32. C5.- La potenciación de servicios y acceso remoto a los servicios y recursos para los diferentes tipos de usuarios (bases de datos, préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas).	
25. C4.- Hay un claro interés por integrar las nuevas tecnologías con los recursos tradicionales: planes para digitalización de fondos; integración en el catálogo de recursos electrónicos a texto completo; Biblioteca Virtual, etc.	
36. C5.- Servidor de bases de datos que facilita el acceso remoto a las distintas aplicaciones.	
35. C5.- Catálogo informatizado que contiene prácticamente todos los recursos disponibles.	

## De los resultados aportados

En la documentación suministrada para la homologación se ha incluido unos cuadros con grupos de indicadores significativos para cada uno de los criterios de resultados. El análisis de estos indicadores permite visualizar una organización que dispone de una gran cantidad de datos y en los que muchos de ellos disponen de objetivos y comparaciones sobre todos los vinculados a los procesos claves.

Este podría ser un punto de partida para la elaboración de cuadros de mando que permitan orientar la toma de decisiones en las direcciones más adecuadas. Igualmente, puede servir como base para documentos de carácter divulgativo en los que se puedan visualizar los éxitos y fracasos, persiguiendo el que tanto las personas de la organización como los G.I. se sientan partícipes de un proyecto común encaminado hacia la mejora.

## De las evidencias

El análisis de las evidencias utilizadas y referenciadas en la autoevaluación es complejo dado su gran número (218). En muchos casos no se tratan de evidencias sino de referencias a actividades realizadas o partes de documentos. Es muy importante que la organización intente simplificar el número de documentos que maneja o, al menos, generar documentos resúmenes (documentos de planificación o memorias) en los que se recoja la información más

significativa. El origen de que las personas de la propia organización tengan visiones muy distintas de los éxitos alcanzados suele estar en la gran dispersión de la información.

Las evidencias aportadas no son, en muchos casos, verdaderas evidencias. Una evidencia es un documento de la organización, que está archivado y disponible para su consulta por las personas autorizadas. Sin embargo en la relación de evidencias se pueden leer entradas que no se corresponden con documentos concretos. Como ejemplo se comentan algunas entradas:

1. *La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas.*
2. *La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.*

En estas dos no hay ninguna referencia al documento en el que se pueden leer las unidades organizativas o el estilo de liderazgo.

3. *La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores*

Se hace referencia a un documento pero no se indica cual es.

5. *Se ha realizado una encuesta de satisfacción en la comunicación. difundándose los resultados de la encuesta, en cascada y en la intranet.*

La evidencia es el documento en el que se recoge la encuesta realizada, el informe técnico y los resultados obtenidos. No es ningún documento el que se haya realizado la encuesta. El difundir por la intranet no es ningún documento, el documento o evidencia sería la página WEB en la que figuran los resultados. También sería un documento el plan de comunicación.

6. *Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.*

¿Dónde está el documento con los resultados clave organizados para seguir la evolución de la gestión?

7. *La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones*

Esta afirmación no es una evidencia. La evidencia sería el documento: acta, informe, ..., en el que aparecen las decisiones o acuerdos con las referencias a los resultados claves analizados y el aprendizaje que implica.

8. *Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por e-mail o telé.*

¿Dónde se pueden leer las necesidades detectadas en los usuarios?. El que las personas de la organización en su gestión diaria detecten necesidades no significa que la organización las detecte. Es necesario hacer que todas esas observaciones personales sean globalizadas y asumidas por toda la organización y para ello debe existir un documento consensuado o aprobado anualmente en el que figuren las mismas.

Estos comentarios pretenden servir como ejemplo de lo que significan las evidencias para el modelo EFQM al objeto de que si la Biblioteca sigue el camino de los modelos de excelencia pueda depurar el listado de documentos.

## Conclusiones previas a la visita

La biblioteca de Valladolid ha realizado un ejercicio de autoevaluación formalmente muy correcto y siguiendo los procedimientos establecidos en el modelo EFQM 2013.

El trabajo realizado por los miembros de la Comisión de autoevaluación ha sido muy importante y es de agradecer el orden y pulcritud en los documentos manejados por la Comisión.

La rigurosidad en la aplicación de los criterios de valoración ha sido incluso excesiva. Con seguridad la Biblioteca de Valladolid tiene un nivel de excelencia superior al detectado por la Comisión.

La puntuación de la Biblioteca podría estar, con seguridad, entre los 250 - 300 puntos EFQM 2013 aunque se homologa 200 – 250 siguiendo la propuesta de la Comisión lo que permite tener más margen de mejora para el futuro.

Se valora muy positivamente los puntos fuertes y áreas de mejora detectados por la Comisión ya que se han centrado en los aspectos importantes dejando aparte los menos relevantes o anecdóticos.

Los aspectos que podrían ser más estratégicos para el futuro de la organización se centran en la elaboración de informes y análisis de los resultados con un posterior plan de comunicación a todos los grupos de interés de los logros alcanzados y su utilización en futuros procesos de planificación. Esto no implica que no se deba trabajar en otros aspectos de menor trascendencia.

## De la visita a la Biblioteca de la UVA realizada el 20 de mayo de 2013

Con el objetivo de realizar la homologación de la puntuación EFQM 2013 según la Comisión de autoevaluación se realizó una visita a las instalaciones de la Biblioteca en Valladolid. Durante la misma se realizaron varias entrevistas y se visitaron algunas de las instalaciones.

### Cronología y participantes en las entrevistas mantenidas

ACTIVIDAD	FECHA	PERSONAS INVOLUCRADAS	CARGO EN LA ORGANIZACIÓN
Entrevista realizada a la Comisión de autoevaluación	20/05/2013 8:45 – 11:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arranz Sombria, M<sup>a</sup> Mercedes</li> <li>• Pérez Zabatela, Elena</li> <li>• Muñoz Olmedo, M<sup>a</sup> Mercedes</li> <li>• Cristobal Miguel, Yolanda</li> <li>• Rojo García, Francisco</li> <li>• Matos Goninz, Covadonga</li> <li>• Centeno Marfez, Nieves</li> <li>• Díez Rabadan, M<sup>a</sup> Angeles</li> <li>• Pérez Goyanes, Clarisa</li> <li>• Lecanda Meschede, Isabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora biblioteca UVA</li> <li>• Técnico Gestión Calidad. Gabinete de Estudios y Evaluación.</li> <li>• Directora biblioteca Escuela de Ingenieros Industriales</li> <li>• Jefa de Sección. Biblioteca del Campus Miguel Delibes</li> <li>• Director de la Biblioteca de Ciencias de la Salud</li> <li>• Directora de la biblioteca de E.U. de EE. Empresariales</li> <li>• Jefe de sección. Biblioteca de Campus la Yutera (Palencia)</li> <li>• Jefe de sección. Biblioteca Escuela de Ingenieros Industriales</li> <li>• Jefe de sección. Servicios centrales de biblioteca.</li> <li>• Directora de biblioteca del campus de Segovia.</li> </ul>
Entrevista Órganos de Gobierno	20/05/2013 12:30 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• López Rodríguez, José Manuel....</li> <li>• Arranz Sombria, M<sup>a</sup> Mercedes</li> <li>• Pérez Zabatela, Elena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicerrector de Investigación y Política Científica. Responsable de la Biblioteca de la UVA en el Equipo de Gobierno.</li> <li>• Directora biblioteca UVA</li> <li>• Técnico Gestión Calidad. Gabinete de Estudios y Evaluación.</li> </ul>
Personal del Servicio	20/05/2013 13:45 – 13:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• López Gutierrez, M<sup>a</sup> Elisa</li> <li>• Alvarez de la Viuda, Vicente</li> <li>• Casado Fernandez, Piedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico especialista en Biblioteca</li> <li>• Administrativo. Jefe de Negociado</li> <li>• Directora Biblioteca del Campus Miguel Delibes.</li> </ul>

### Ideas principales recopiladas en el informe oral emitido al final de la visita

Al final de la visita se realizó un informe oral a los miembros de la Comisión que asistieron en los que de forma rápida se apuntaron las ideas más destacadas que habían sido comentadas durante la misma. Estas ideas se agruparon por criterio para organizar la exposición.

#### Liderazgo:

- Compromiso claro y evidente de los líderes en todos los aspectos de la organización.
- Una puntuación baja dada por la Comisión pero que realmente se corresponde con la ausencia de indicadores que reflejen la actividad real de los líderes.
- Grave problema en el liderazgo compartido en las Bibliotecas de Centros. Éstas dependen de los Decanatos y de la Biblioteca Central. Esto provoca graves disfunciones como la posibilidad de la existencia de múltiples planes de acción basados en criterios diferentes y traducidos en presupuestos anuales distintos y también múltiples.

#### Planificación:

- Es el punto más flojo de la Biblioteca. Aunque hay elementos que podrían identificarse con una planificación estratégica e incluso resultados claros en esta dirección (nuevas bibliotecas de campus), no se evidencia una planificación clara y global para todas las bibliotecas con objetivos y líneas de acción a medio y largo plazo aprobada y conocida por todas las personas y grupos de interés.

- Mejora de las herramientas y procesos para la detección de necesidades y expectativas y las medidas de satisfacción de los grupos de interés. Parece urgente el establecer mecanismos para el análisis y discusión de los resultados obtenidos con el objetivo de suministrar información para la planificación.
- Se detecta una deficiencia en la recopilación, análisis y discusión de los resultados de la biblioteca.
- Como punto fuerte hay que citar la unanimidad de los líderes en las grandes líneas de futuro de la biblioteca. Aunque puedan existir algunas discrepancias en aspectos puntuales e inmediatos todos tienen ideas muy uniformes sobre la visión de la Biblioteca.

Personas:

- El personal tiene una cualificación excelente y hay suficientes recursos humanos como para prestar un servicio excelente. Este es probablemente el punto fuerte de la Biblioteca.
- Se ha detectado un conflicto entre los grupos de personal “funcionario” y “laboral”. Este problema pudiera ser el origen de conflictos mucho más importantes que hicieran peligrar los logros alcanzados en la Biblioteca.

Recursos:

- Los recursos disponibles actualmente en la Biblioteca de la UVA parece que son suficientes para prestar los servicios comprometidos. Son modernos y en muy buen estado de conservación. Es lógico que existan problemas puntuales en algunos edificios e instalaciones pero en general hay cierta satisfacción con lo actualmente disponible.
- La gestión de la información de la tecnología es también uno de sus puntos fuertes.
- Se encuentran en etapas de formalización de alianzas.

Procesos:

- Los procesos están mecanizados en la práctica totalidad de los servicios prestados. Esto facilita la gestión de los procesos y la homogeneización de los mismos a pesar de la multiplicidad de instalaciones y dependencias orgánicas.
- Se dispone de un mapa de procesos único.
- Aunque existe mucha información sobre la actividad y resultados de los procesos (mecanización) no se utiliza la misma para fundamentar ni localizar posibles acciones de mejora futuras.
- No se detecta preocupación por la eficiencia en los procesos.

Resultados en clientes:

- Los servicios prestados son valorados positivamente por docentes, investigadores y alumnos.
- No hay sistematización en las medidas de satisfacción y tampoco hay mecanismos para el análisis de los resultados alcanzados.
- Aunque si hay muchos datos relacionados con la mecanización de los procesos no hay estudios o informes relacionados con los indicadores de rendimiento asociados a la satisfacción de clientes.

Resultados en las personas:

- Es probablemente el criterio más flojo en su desarrollo. No hay datos de satisfacción de las personas ni otros indicadores sobre actividad, conocimientos y desempeño de las personas.
- Los problemas asociados a los colectivos de funcionarios y laborales puede tener su origen en la falta de resultados asociados a la prestación de los servicios que motiven a las personas y valoren sus éxitos.

Resultados en la sociedad:

- Durante la visita se evidencia múltiples actividades con un impacto social importante: presencia en congresos y exposiciones, atención a demandas de otros colectivos fuera de la universidad y, especialmente, la actividad relacionada con la biblioteca histórica de Santa Cruz.
- A pesar de estas actividades no hay conciencia en la Biblioteca del impacto social que tienen. Sería necesario agrupar los datos existentes en informes adecuados para la difusión entre los grupos de interés y, especialmente, entre las personas de la Biblioteca para incrementar la autoestima en el trabajo que se realiza y por tanto la motivación de las mismas.

Resultados claves:

- Al igual que con los resultados en la sociedad se detecta unos resultados muy positivos en muchos de los procesos claves de la Biblioteca, sin embargo, éstos no son conocidos ni utilizados para la planificación ni la detección de puntos de mejora bien fundamentados.
- No hay indicadores de eficiencia. Éstos podrían ser muy útiles para justificar el cambio organizativo que se aprecia como muy necesario para abordar el futuro de la Biblioteca.

## Informe ejecutivo final

Del análisis de la autoevaluación realizada y de las entrevistas y visita realizada se pueden destacar los siguientes puntos fuertes y áreas de mejora:

### PUNTOS FUERTES:

#### 1. Motivación e implicación de los líderes y personas

- *La implicación de los líderes de la Biblioteca con la mejora continua es significativo y se evidencia en un importante número de iniciativas y proyectos implantados e incluso con resultados concretos ya obtenidos. Hay una existencia importante de grupos de mejora y una participación significativa en foros autonómicos y nacionales relacionados con la actividad del Servicio.*
- *La Biblioteca dispone de una plantilla con una muy alta cualificación y con una motivación vocacional hacia el trabajo que realizan.*
- *El Equipo de Gobierno de la Universidad impulsa y apoya claramente los procesos de mejora continua en la Biblioteca siendo el principal valedor del impulso hacia la obtención del sello EFQM implicando el comienzo de un camino de mejora sistemático y con horizonte a largo plazo.*

#### 2. Orientación al cliente incrementando el potencial de los servicios prestados y abriendo nuevas líneas de servicio y siempre con el objetivo de incrementar el valor para los clientes / usuarios.

- *La Profesionalidad y cualificación profesional de los líderes y de las personas de la organización están orientadas para satisfacer las necesidades de los clientes. Hay numerosas evidencias de servicios que se adelantan en su planificación a la propia detección de la necesidad en los clientes.*
- *La comunicación con los clientes (docentes, investigadores y alumnos) es una preocupación permanente de los líderes y personas existiendo numerosas evidencias e indicios de ello.*
- *La mejora de gestión de la información en relación a los clientes es también una preocupación constante. Existen programas de formación de usuarios de la Biblioteca y tutoriales on-line que describen y facilitan la utilización de los servicios ofertados.*
- *Los espacios se diseñan en base a nuevos conceptos buscando siempre un mayor valor para los usuarios. Los nuevos espacios de las bibliotecas de campus son un claro ejemplo de ello.*
- *Existe de una Carta de Servicio.*

#### 3. La mejora continua en la utilización de las nuevas tecnologías es un ejemplo claro de la preocupación por el desarrollo de las capacidades de la propia organización y del aprovechamiento de la creatividad e innovación.

- *Es evidente la preocupación por la mejora continua en todo el personal y en todos los ámbitos de acción de la Biblioteca de la UVA.*
- *Destaca el nivel del uso de las nuevas tecnologías con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes / usuarios. Como ejemplo la implantación, actualización y mejora de las TIC en relación con la misión de la BUVA: WorldCat (Discovery), ERM, WAM, ...*
- *El interés por integrar las nuevas tecnologías con los recursos tradicionales se manifiesta en numerosas iniciativas como: planes para digitalización de fondos; integración en el catálogo de recursos electrónicos a texto completo; biblioteca virtual, digitalización de fondos históricos, etc, ...*
- *Amplia oferta de servicios a distancia a través de diversas posibilidades (página Web de la Biblioteca y OPAC). Acceso remoto a través de la Web a la información sobre las bibliotecas de la UVA, al catálogo y a la mayoría de las bases de datos, préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas...*
- *Incremento de inversión en información electrónica.*
- *Claras mejoras en los medios técnicos avanzados para el desempeño del trabajo.*

#### 4. Desarrollo de una gestión de los procesos basada en una mecanización de los mismos.

- *El servicio mantiene un mapa de procesos. Los procesos claves están identificados y en su casi totalidad mecanizados.*
- *Hay consciencia en el Servicio de la necesidad de seguir profundizando en la gestión de procesos como el camino a la excelencia.*
- *La Biblioteca participa en múltiples foros y activa alianzas orientadas claramente a la mejora de las prestaciones de los servicios facilitando el acceso de sus clientes y la agilidad en la respuesta a las solicitudes.*

### ÁREAS DE MEJORA:

1) **Potenciar el eje estratégico según el modelo EFQM.** Es evidente que la Biblioteca comienza su andadura en el modelo EFQM y sería importante profundizar en el eje estratégico para reforzar la coherencia de los distintos enfoques que se adopten con los conceptos fundamentales del modelo.

a) *Revisión de la Misión, Visión y Valores*

b) *Elaboración de un Plan Estratégico o Líneas Estratégicas a largo y medio plazo*

- c) *Revisión de organigrama y mapa de procesos*
  - d) *Elaboración de planes anuales en relación con las líneas estratégicas con la incorporación de presupuestos que contemplen todos los costes imputables a las actividades.*
  - e) *Reflexionar sobre los indicadores que marcan el cumplimiento de la Misión.*
  - f) *Reflexionar sobre los indicadores que medirían la eficacia y eficiencia de los procesos que conducen al cumplimiento de la Misión.*
  - g) *Buscar comparaciones con otras unidades o servicios de la propia Universidad o de otras Universidades y especialmente de las bibliotecas.*
- 2) Mejorar el organigrama de la Dirección.** La actual dependencia orgánica de la Biblioteca de numerosos Centros en convivencia con una dependencia de una Unidad Central directamente relacionada con el Equipo de Gobierno claramente genera conflictos para abordar algunos programas e iniciativas tanto dirigidas a la mejora de la eficacia de los servicios prestados como hacia la eficiencia de los procesos.
- a) *Analizar el organigrama actual de dependencia de los distintos servicios o dependencias de la Biblioteca.*
  - b) *Revisar organigramas de otras Bibliotecas de universidades similares y estudiar sus ventajas e inconvenientes.*
  - c) *Ajustar el organigrama funcional y de dependencias en base a las conclusiones obtenidas.*
  - d) *Encontrar mecanismos que minimicen las dificultades detectadas en relación con la coexistencia de múltiples presupuestos independientes y coordinados o controlados desde los Decanatos que dificultan la eficiencia de los procesos de la Biblioteca.*
- 3) Trabajar en minimizar el impacto de los problemas relacionados con las estructuras de personal funcionario y laboral en la prestación de los servicios de la Biblioteca.** Durante la revisión de los documentos y, sobre todo, durante las entrevistas realizadas se detecta un significativo conflicto en relación con los diferentes estatutos del personal funcionario y laboral.
- a) *Analizar las funciones y cometidos del personal intentando relacionarlos con responsabilidades y no con tareas concretas ya que las actividades relacionadas con la prestación de servicios evolucionan muy rápidamente con la implantación de las nuevas tecnologías. De no ser así uno de los principios fundamentales en los que se fundamenta el modelo EFQM 2013 "Gestionar con agilidad" se verá claramente comprometido.*
  - b) *Buscar mecanismos que permitan tratar los problemas de competencias y encontrar soluciones antes de que vea afectada la prestación de los servicios.*
  - c) *Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre necesidades, expectativas y la satisfacción de los las personas de la Biblioteca.*
- 4) Mejora en los mecanismos de análisis de resultados.** La Biblioteca dispone de múltiples fuentes de datos pero no bien analizados ni transformados en información dirigida a la toma de decisiones. Igualmente no hay difusión ni comunicación a los G.I. de los logros alcanzados.
- a) *Trabajar en los mecanismos y herramientas para la obtención de información sobre necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la Biblioteca. Especialmente se recomienda trabajar con los responsables de investigación con el objetivo de encontrar las necesidades y expectativas en relación con los programas de investigación y doctorado.*
  - b) *Trabajar y mejorar los mecanismos por los que se obtienen información sobre la satisfacción de los grupos de interés con la actividad de la Biblioteca.*
  - c) *Analizar alternativas e implementar opciones que faciliten el análisis de los datos relacionados con los Grupos de Interés permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellas.*
  - d) *Analizar alternativas e implementar procedimientos sistematizados que faciliten el análisis de los datos relacionados con los procesos claves, tanto en aspectos de eficacia como eficiencia y permitiendo la orientación de la planificación estratégica en base a ellos.*

## Anexo I: Puntos fuertes y áreas de mejora identificadas en la evaluación

Puntos fuertes	Concepto	Sub-conc.
1. C1.- Existe una <b>estructura organizativa</b> definida y hay un <b>compromiso</b> de los responsables en la mejora continua del servicio en orden a conseguir llevar a cabo su misión y sus valores.	organización	Estructura
2. C1.- Se trabaja en equipo a través de los <b>grupos de trabajo</b> organizados en la propia Biblioteca y hay <b>apoyo y participación de personas</b> en foros autonómicos y nacionales.	innovación	grupo de trabajo
3. C1.- Alta participación de los bibliotecarios en <b>grupos de trabajo</b> , lo que permite afrontar los temas de forma global y enriquecer la visión de los participantes.	innovación	grupo de trabajo
4. C1.- Buena posición de la Biblioteca, dada la <b>cualificación de su personal</b> y su conocimiento de la gestión de la información para afrontar proyectos transversales en la Institución: página Web, Información, etc.	personal	cualificación
5. C1.- Los líderes <b>comunican</b> aquellas actuaciones que pueden afectar a la comunidad universitaria.	lideres	comunicación
6. C1.- <b>Adaptación continúa</b> a nuevos modos de trabajo.	procesos	innovación
10. C2.- Mejora continua de las infraestructuras e instalaciones. Puesta en marcha de nuevas Bibliotecas: Biblioteca del Campus Miguel Delibes y Biblioteca del Campus de Segovia y unificación orgánica de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.	infraestructuras	instalaciones
11. C2.- Implantación, actualización y mejora de las <b>TIC</b> en relación con la misión de la BUVA: WorldCat (Discovery), ERM, WAM	TIC	servicios
12. C2.- Implantación, desarrollo, ampliación de sus áreas de producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas, para una mayor <b>visibilidad e impacto</b> de la Uva y de la BUVA.	servicios	oferta
13. C2.- Están identificadas las <b>referencias externas</b> más relevantes (benchmarking).	benchmarking	identificación
14. C2.- Desarrolla <b>canales de comunicación</b> y utiliza los habituales para comunicar lo que cada grupo de interés debe conocer.	GI	comunicación
7. C2.- Existencia de textos básicos reguladores de las relaciones entre la Biblioteca y sus usuarios. Multiplicidad de canales y métodos de <b>comunicación</b> entre la Biblioteca y sus usuarios, tanto presenciales como no presenciales.	GI	comunicación
8. C2.- Se <b>conocen los grupos de interés</b> .	GI	identificación
9. C2.- La BUVA tiene un <b>mapa de procesos</b>	procesos	mapa
15. C3.- Posibilidades que ofrece la Intranet para conseguir una <b>comunicación</b> más fluida entre unidades y como soporte de trabajo colectivo.	TIC	comunicación
16. C3.- Plantilla formada fundamentalmente con personal funcionario y laboral, de <b>alta cualificación</b> y con capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y de otro tipo que afecte a la biblioteca.	personal	cualificación
17. C3.- Existe una amplia <b>participación</b> de las personas en equipos de mejora, contribuyendo en cualquiera de las fases de mejora, desde la identificación de la oportunidad hasta su completa implantación.	personal	participación
18. C3.- Existencia de un <b>Plan de Formación</b> Uva contemplando un apartado concreto para la biblioteca y con buena difusión así como un Reglamento de la Comisión de Formación. Asistencia sistemática de los Bibliotecarios a cursos, reuniones, etc.	personal	cualificación
19. C3.- Existen <b>listas de distribución</b> internas efectivas	personal	comunicación
20. C4.- Potenciación de las iniciativas de gestión cooperativa y alianzas, a nivel autonómico, consorcio BUCLE, a nivel nacional REBIUN, ABBA, DIALNTET, DOCUMAT. Con el fin de rentabilizar al máximo los recursos y generar más valor a los grupos de interés.	benchmarking	alianzas
21. C4.- Buena calidad de las <b>infraestructuras</b> , instalaciones y equipamientos de Biblioteca, con recintos de nueva creación o rehabilitados, mobiliario nuevo y funcional, buena ratio de puestos de lectura, buena señalización y equipamiento.	infraestructuras	instalaciones
22. C4.- <b>Medios técnicos</b> avanzados para el desempeño del trabajo.	TIC	procesos
23. C4.- Se sigue incrementando el <b>presupuesto</b> BUVA, a pesar de la crisis	presupuesto	financiación
24. C4.- <b>Herramientas y tecnologías</b> de la información plenamente implantadas.	TIC	comunicación
25. C4.- Hay un claro interés por integrar las <b>nuevas tecnologías</b> con los recursos tradicionales: planes para digitalización de fondos; integración en el catálogo de recursos electrónicos a texto completo; Biblioteca Virtual, etc.	TIC	servicios
26. C4.- Gran cantidad de recursos de <b>información y colección</b> de bases de datos y obras de referencia para la investigación, amplio en cuanto a sus novedades, y valioso, sobre todo en monografías.	recursos	bibliográficos
27. C4.- El <b>Patrimonio Bibliográfico</b> de la Universidad se encuentra, en su mayor parte, custodiado y depositado en la Biblioteca Histórica.	recursos	bibliográficos
28. C4.- Buena colección de <b>bases de datos</b> y obras de referencia para la investigación.	recursos	bibliográficos
29. C4.- Los <b>grupos de interés interno y externo</b> están identificados, segmentados y tratados de forma diferenciada según colectivos.	GI	identificación
30. C4.- Colección de <b>revistas y bases de datos</b> valoradas internacionalmente: buena parte de las incluidas en JCR, y contamos entre las españolas con las de mayor índice de impacto	recursos	bibliográficos
31. C5.- Existencia de un <b>plan de formación</b> de usuarios a iniciativa de la Biblioteca.	GI	servicios
32. C5.- La potenciación de servicios y <b>acceso remoto a los servicios</b> y recursos para los diferentes tipos de usuarios (bases de datos, préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas).	TIC	servicios
33. C5.- Amplia oferta de servicios a distancia a través de diversas posibilidades (página Web de la Biblioteca y OPAC). Acceso remoto a través de la Web a la información sobre las bibliotecas de la UVA, al catálogo y a la mayoría de las bases de datos.	TIC	servicios
34. C5.- <b>Variedad de los servicios</b> que se ofertan.	servicios	oferta
35. C5.- Catálogo informatizado que contiene prácticamente todos los <b>recursos</b> disponibles.	TIC	servicios
36. C5.- Servidor de <b>bases de datos</b> que facilita el acceso remoto a las distintas aplicaciones.	TIC	servicios
37. C5.- Alta valoración de la <b>colección de revistas y bases de datos</b> por parte de los investigadores.	GI	satisfacción

Puntos fuertes	Concepto	Sub-conc.
38. C5.- La Biblioteca tiene un programa de <b>formación de usuarios y tutoriales</b> que describen la forma de utilizar sus recursos.	GI	servicios
39. C5.- La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por <b>grupos de interés</b> , anticipándose en algunas ocasiones a sus necesidades y expectativas.	GI	identificación
40. C5.- Se contribuye y mantiene un <b>diálogo continuo con los clientes</b> , dándoles respuestas con prontitud y eficacia. Los servicios ofrecidos están establecidos claramente.	GI	comunicación
41. C5.- <b>Adquisición</b> centralizada de las publicaciones periódicas, las Bases de Datos, las Revistas Científicas.	recursos	bibliográficos
42. C6.- Hay diversos <b>mecanismos de comunicación</b> con los usuarios: buzón de quejas y sugerencias, blogs... Existe un protocolo y un responsable que, de forma reglada, asume la tarea de gestionar las quejas y sugerencias.	GI	comunicación
43. C6.- Desde el año 2003, se ha incrementado: el <b>espacio</b> , los metros de estanterías de libre acceso y los puestos de lectura, el presupuesto, los recursos, etc.	infraestructuras	instalaciones
44. C6.- Alto nivel de uso con el <b>OPAC y el Web</b> .	tic	servicios
45. C6.- Alto nivel de uso con el <b>préstamo</b> domiciliario e interbibliotecario y <b>acceso</b> a bases de datos.	TIC	servicios
46. C6.- La Biblioteca cuenta con <b>normativas</b> de los distintos servicios que oferta.	procesos	normativa
47. C6.- <b>Alta utilización</b> de la Biblioteca Universitaria y especialmente de su servicio de préstamo y acceso a todos los documentos.	servicios	GI
48. C7.- Algo grado de <b>participación del personal</b> en cursos y grupos de trabajo.	personal	participación
49. C7.- La Uva tiene planes de <b>formación del personal</b> que pueden ser anuales o bianuales.	personal	cualificación
50. C7.- Se observa un <b>bajo absentismo laboral</b> : Información negociado PAS personal.	personal	participación
51. C7.- Buen nivel de <b>formación profesional</b> .	personal	cualificación
52. C7.- Excelente <b>ratio personal</b> por número de recursos.	personal	Plantilla
53. C8.- Debido al prestigio de la UVa, existen muchos <b>convenios con otras instituciones</b> para la utilización de los servicios.	benchmarking	Alianzas
54. C8.- Implicación activa de la Biblioteca en los <b>convenios institucionales</b> y en proyectos propios.	benchmarking	Alianzas
55. C8.- La Biblioteca cuenta con <b>usuarios externos</b> .	GI	Servicios
56. C8.- <b>Guía de uso de la Web 2.0</b> de la BUVa. e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.	TIC	Servicios
57. C8.- De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de las acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.	RS	medio-ambiente
58. C8.- Existencia en la Universidad de una <b>Oficina de Calidad Ambiental</b> y participación de la BUVa.	RS	medio-ambiente
59. C8.- Se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad, como son:- La colaboración en el campus de La Yutera con I Jornada del Libro Solidario.- La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía.- La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios, la organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.	RS	participación
60. C9.- Crecimiento progresivo de <b>recursos y servicios</b>	recursos	servicios
61. C9.- Implicación de la Biblioteca Universitaria en <b>actividades formativas y de extensión</b> universitaria.	RS	participación
62. C9.- Las nuevas <b>herramientas de tecnologías de información</b> están plenamente implantadas.	TIC	servicios
63. C9.- <b>Plantilla</b> cualificada.	personal	cualificación
64. C9.- Incremento constante de la <b>colección</b> y alto porcentaje de <b>fondos informatizados</b> .	recursos	bibliográficos
65. C9.- Incremento de <b>inversión</b> en información electrónica.	TIC	servicios
66. C9.- Progresivo aumento en el número de <b>servicios</b> prestados.	servicios	oferta
67. C9.- Los <b>fondos</b> más utilizados se encuentran en libre acceso.	servicios	oferta
68. C9.- Se dispone de <b>acceso a bases de datos</b> locales y remotos, de publicaciones electrónicas.	TIC	servicios
69. C9.- La BUVa tiene una <b>carta de servicios</b> .	servicios	carta de servicios
70. C9.- La <b>bibliografía recomendada</b> por los profesores en el Plan Docente está en libre acceso	servicios	oferta

Áreas de mejora - Criterio	Concepto	Sub-conc.
1. C1.- No se encuentra incluido en la normativa la presencia de los directores de bibliotecas en el órgano más <b>representativo</b> de los centros (Junta de Centro).	organización	estructura
2. C1.- Escasa <b>presencia</b> de la Comisión de Biblioteca.	organización	estructura
3. C2.- Poco definida la Estrategia de la BUVa, se desconocen sus <b>objetivos estratégicos</b> . Desarrollo e implantación de un Plan Estratégico del Servicio de Bibliotecas enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad.	objetivos	definición
4. C2.- Falta de mecanismos más estables y eficaces para <b>conocer las necesidades</b> de los investigadores y apoyar su actividad docente e investigadora.	GI	necesidades
5. C3.- Falta de un mecanismo formal específico de la biblioteca para conocer periódicamente el <b>nivel de satisfacción del personal</b> . Realizar encuestas de clima laboral.	personal	satisfacción
6. C3.- <b>Desequilibrio entre el personal</b> técnico funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo.	personal	plantilla
7. C3.- Falta de <b>funciones</b> definidas y documentadas.	personal	plantilla
8. C4.- Falta de procedimientos normalizados para llegar a conocer las <b>necesidades de los investigadores</b> .	GI	necesidades
9. C4.- Falta una normalización en la recogida de datos para la realización de <b>estadísticas</b> . Acción la UVa en Cifras.	procesos	datos
10. C5.- Relación no formalizada con los responsables de investigación lo que lleva a un desconocimiento de las	GI	necesidades

Áreas de mejora - Criterio	Concepto	Sub-conc.
líneas principales de investigación y de la bibliografía necesaria para los programas de investigación y doctorado por parte de los bibliotecarios y las bibliotecas.		
11. C5.- Aprovechamiento insuficiente de los <b>datos estadísticos</b> que generan los procesos automatizados.	procesos	datos
12. C5.- La Biblioteca carece de estudios sobre su <b>imagen y sobre el prestigio</b> de sus productos y servicios.	RS	datos
13. C5.- No se elaboran mapas de la <b>evolución de los productos y servicios</b> .	servicios	innovación
14. C5.- La Biblioteca desconoce el grado de <b>satisfacción</b> de los usuarios con los servicios.	GI	satisfacción
15. C5.- No existe un proceso sistemático para medir la <b>eficacia</b> de los propietarios de cada proceso. No existe un proceso sistemático de ciclo completo de <b>innovación y mejora</b> que asegure el impacto en los resultados de la BUVa y de la Uva.	procesos	datos
16. C6.- La biblioteca no tiene datos objetivos suficientes para conocer la <b>satisfacción</b> de los usuarios.	GI	satisfacción
17. C6.- La Biblioteca no mide el grado de cumplimiento de las <b>necesidades de los clientes</b> .	GI	necesidades
18. C6.- La información y la <b>comunicación con los usuarios</b> se basa más en mecanismos de relación informales que en instrumentos u órganos institucionales.	GI	comunicación
19. C6.- Falta de registro estadístico de las <b>solicitudes satisfechas e insatisfechas</b> .	procesos	satisfacción
20. C6.- Faltan canales de comunicación eficaces con el fin de dar a <b>conocer y potenciar los distintos servicios</b> que da o puede dar la biblioteca.	procesos	comunicación
21. C7.- Falta de información sobre la <b>satisfacción de las personas</b> .	personal	satisfacción
22. C7.- Falta conocimiento del <b>cumplimiento de objetivos</b> .	procesos	datos
23. C7.- Faltan evaluaciones periódicas de los <b>resultados</b> obtenidos.	procesos	datos
24. C7.- Falta información sobre <b>quejas, sugerencias del personal</b> BUVa.	procesos	datos
25. C7.- Faltan resultados relativos a la <b>percepción de las personas</b> .	personal	satisfacción
26. C8.- Falta de recogida de datos que nos permitan conocer la <b>satisfacción de usuarios</b> externos de la BUVa.	GI	satisfacción
27. C9.- Falta medir y revisar de forma sistemática y segmentada los <b>resultados clave</b> .	procesos	datos
28. C9.- Falta realizar estudios de <b>satisfacción de usuarios</b> .	GI	satisfacción
29. C9.- Faltan instrumentos de recogida de <b>opinión de los diferentes tipos de usuarios y del personal</b> , enmarcados en encuestas más amplias de la Institución.	GI	satisfacción

## Anexo II: Listado de evidencias

1. La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas.
2. La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.
3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores
4. La Biblioteca difunde sus documentos a través de su intranet.
5. Se ha realizado una encuesta de satisfacción en la comunicación. Difundiéndose los resultados de la encuesta, en cascada y en la intranet.
6. Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.
7. La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones
8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por e-mail o telé
9. Como consecuencia de los planes de mejora, se han creado distintos grupos y comisiones.
10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVa y en los Planes de Mejora (1 y 2)
11. Aunque los reconocimientos son informales, el las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio
12. Los cambios están impulsados por la Biblioteca, pero la toma final de decisiones proviene del equipo de gobierno de la Universidad.
13. La Biblioteca tiene plenamente identificados y descritos a sus usuarios, a través de numerosas herramientas, tales como la base de datos de usuarios del SIGB Millenium y están también segmentados en las normativas de préstamo y otras normativas y lis
14. Préstamo inter-bibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades)
15. Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVa e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.
16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso académico 2011-2012
17. Otra documentación emanada de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, C. Gobierno,
18. Documentación procedente de Educacyl: Portal de educación-universidades de la JCyL.
19. Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte- Universidades: Estadísticas e Informes.
20. Documentación procedente de REBIUN y BUCLE: Informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias...www.rebiun.org www.ubu.es/ubu/cm/bucle
21. Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; estadísticas, informes, propiedad intelectual.
22. Documentación procedente de la FECyT
23. Documentación procedente de la ANECA y ACSUCyL www.aneca.es www.acsucyl.es/acsucyl/opencms
24. Documentación procedente de Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales.
25. Fuentes bibliográficas profesionales, otras fuentes en Internet.
26. Compra y renovación de las bases de datos y paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso.
27. Implantación de nuevos servicios y nuevas normativas de préstamo para distintos tipos de material
28. Puesta en marcha de nuevas Bibliotecas: Biblioteca del Campus Miguel Delibes y Biblioteca del Campus de Segovia. Modificación del organigrama de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.
29. Cursos de formación de usuarios, plasmados en el Plan de Formación en Competencias Informacionales.
30. Puesta en producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas
31. Proceso de autoevaluación de la Biblioteca, dando como resultado dos planes de mejora.
32. Documentación generada por el proceso de autoevaluación y los dos planes de mejora.
33. Mapa de procesos clave.
34. Análisis de los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVa.
35. Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".
36. Análisis de los indicadores para la evaluación de recursos electrónicos
37. Creación del Grupo de Trabajo de la BUVa. en cifras
38. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de ellas
39. La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.
40. Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno a través de reuniones, escritos, etc..
41. Existe un plan de reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
42. La comunicación se establece desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés
43. La comunicación de acciones, proyectos y normativas se hace a los distintos colectivos, por medio de las listas de correo electrónico.
44. Hay otros canales de comunicación, como son: páginas Webs, Intranet, Blogs, etc
45. Se ha elaborado un Plan de Marketing.
46. La publicación de las actas y documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet.
47. Legislación genérica nacional y regional vinculante-LOMLOU: Artículo 76 Provisión de Plazas Artículo 76 bis. Formación y Movilidad.-Estatuto Básico del empleado público (Ley 7/2007, de 12 de abril)-Convenio colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León.TITULO V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos.-Convenio de colaboración entre las Universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administraciones y servicios.
48. Legislación Institucional:-Normativa de la UVA sobre personal funcionario.-Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid-Reglamento de la Comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios-Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA.-Estatutos de la UVA (Acuerdo 104/2003, de 10 de julio, de la Junta de Castilla y León BOCYL nº 136 de 16 de julio)-Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.-Directrices generales de la política docente e investigadora 2011/2012Punto III: Líneas estratégicas del Vicerrectorado de Docencia. Objetivo 5-Plan de Igualdad de la Universidad.-Compromiso 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.
49. Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011 – 2012) Bibliotecas.
50. Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.

51. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
52. Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al personal funcionario de administración y servicios de la UVA.
53. Implantación del Modelo de Excelencia EFQM.
54. Reglamento de la Biblioteca (Título II. Estructura y Título III: órganos colegiados).
55. Redacción de los manuales de acogida y jubilación.
56. Plena utilización de la Intranet: número de documentos integrados en ella (manuales, instrucciones y procedimientos, etc.)
57. Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales
58. Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
59. Gran número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico y del teléfono.
60. Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
61. Instrucción de gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.
62. Plan de igualdad en la Universidad.
63. Plan de Ayudas del Fondo de Acción Social para el personal de la UVA.
64. Servicio de Guardería
65. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
66. Plan de prevención de riesgos laborales de la UVA , del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
67. La BUVA saca a concurso público las adquisiciones de distintos recursos.
68. Documentación generada en relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo, papel.
69. La BUVA está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.
70. La BUVA forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como: ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes. Acude a las reuniones periódicas establecidas con un representante
71. Evaluación de las distintas ofertas realizadas por los proveedores, tanto de recursos electrónicos como de otros productos.
72. Compras consorciadas de distintos recursos, sobre todo electrónicos, a través de BUCLE
73. Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean acumulables en un repositorio OAI-PMH
74. Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking.
75. Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento.
76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.
77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Área , Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA .
78. Subvención de la Junta de Castilla y León a la BUVA., subvención de la Consejería de Economía a Empresariales, Económicas y CDE.
79. Comisiones de Bibliotecas de Centros . Área y Campus.
80. Gestión centralizada de las adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos.
81. Informes de previsión del presupuesto centralizado de la BUVA y de las bibliotecas dependientes directamente de la Biblioteca Universitaria.
82. Servicios de Gestión Económica
83. Servicio de Contabilidad y presupuestos.
84. Plan Nacional de Evaluación de la calidad.
85. Indicadores BUVA. económicos y financieros de evaluación.
86. Estudios de previsión de gastos/ingresos a corto, medio y largo plazo.
87. Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios.
88. Estándares y ratios recomendados por REBIUN y normas nacionales e internacionales.
89. Apoyo y colaboración del Servicio de Mantenimiento.
90. Apoyo y colaboración de la Unidad técnica de Arquitectura
91. Apoyo y colaboración del Servicio de tecnologías de la información.
92. Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios.
93. Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal.
94. participación con la Oficina para la Calidad Ambiental.
95. Diversos planes de Calidad Ambiental.
96. Indicadores de Calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC
97. Inversiones procedentes de fondos FEDER.
98. Memorias STIC.
99. Catálogo de servicios de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías
100. Catálogo de Servicios del STIC
101. Página Web de la BUVA.
102. Blogs de la distintas Bibliotecas
103. Redes Sociales en las que participa la Biblioteca: Twitter, Facebook, Netvibes, Delicious, Flickr Pinterest.
104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.
105. Ley de protección de datos, Ley de Propiedad Intelectual.
106. Indicadores de evaluación de recursos electrónicos.
107. Listas de correos por grupos de interés y de la totalidad del personal BUVA: Bibuni, Bibdir, Perbiuva.
108. La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos
109. Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos.
110. La Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos
111. Están claramente establecidos los responsables de los procesos
112. Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.
113. La Biblioteca tiene un reglamento, donde está descrita su estructura organizativa y sus órganos de gobierno.
114. La Biblioteca tiene una carta de servicios
115. Existen y se revisan manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos.
116. Existen diversas normativas: Préstamo, expurgo, donaciones, etc.
117. Existen procesos descritos de las diferentes tareas realizadas en las bibliotecas de centro y en los servicios centrales

118. Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos
119. 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
120. Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas
121. 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.
122. Se valora y estudia la aportación de ideas
123. Se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciándose el trabajo en equipo y la cualificación
124. 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
125. Se comunica a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos
126. Se comprueba la efectividad de nuevos procesos.
127. La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.
128. La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales.
129. La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación de los bibliotecarios en el desarrollo de nuevos servicios.
130. 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.
131. La Biblioteca tiene en cuenta la sostenibilidad económica, ecológica y social
132. 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
133. Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen
134. Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran.
135. La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece
136. La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación
137. Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestandose especial atención a una parte de usuarios potenciales
138. La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizarlos servicios que se ofrecen.
139. La Biblioteca si tiene conocimiento de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos.
140. 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
141. La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios
142. La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.
143. La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas
144. La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas.
145. La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos y los servicios.
146. La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios
147. 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
148. La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal.
149. 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
150. La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.
151. La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos
152. La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes.
153. La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación.
154. En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión de Millenium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo, y otras normativas, listas de correos, etc.
155. Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales 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
156. La biblioteca en su publicación datos estadísticos, viene recogiendo información sobre 16 aspectos de sus servicios pero no los ha comparado en los distintos años, ni se ha fijado objetivos de mejora. Hay una iniciativa en fase de desarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cádiz para la normalización y recogida automática de datos estadísticos
157. No existen datos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento
158. Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta que recoge los aspectos de instalaciones, personal y recursos.
159. En este momento, encontramos escasas evidencias claras de identificación, revisión, medición de forma segmentada de los aspectos más valorados por los usuarios.
160. En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas
161. Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de laUVA, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados
162. En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.
163. No existen evidencias claras de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios
164. No hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.
165. Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios.
166. Actualmente se está realizando una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios .
167. La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elaboran cada año: Acceso a los fondos. Estadísticas de préstamo, equipamiento informático, servicios de consulta de información, presupuesto y gasto, personal, ingresos de libros y material no librai, etc.
168. Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios (2012-2013)

169. Desde el año 2003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura
170. Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.
171. 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 A2 al A1
172. Las adquisiciones de fondos y su proceso técnico señalan un ascenso desde el año 2003
173. No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento.
174. Han aumentado los puestos de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura
175. 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
176. Número de préstamo domiciliario: Consecuencia del número de adquisiciones
177. Procesos de mayor rapidez consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
178. Se percibe un aumento del número de descargas de artículos de revista en formato electrónico, como consecuencia de la adquisición de ERM que permite el acceso dentro y fuera de la UVA a los títulos de revistas y las descargas de estos artículos a través del catálogo Almena.
179. Existen estadísticas de uso de la información científica especializada proporcionada por el módulo de estadísticas que tienen las bases de datos referenciales y de texto completo adquiridas por la BUVa.
180. Hay otras herramientas que se utilizan para la búsqueda de documentos como es el catálogo Worldcat, que tiene la posibilidad de generar estadísticas de uso a corto plazo
181. Número de accesos a la Web de la Biblioteca
182. Fichas de indicadores de resultados en las personas
183. Existen encuestas de formación y de comunicación-
184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia
185. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
186. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.
187. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales
188. Se observa un bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal.
189. Se ha avanzado hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, normas y formato para la redacción de documentos...
190. Se ha consolidado la participación de la BUVa en el servicio Pregunte: Las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página Web
191. Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio
192. En algunas bibliotecas se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad, como son:- La colaboración en el campus de LA YUTERA con I Jornada del Libro Solidario.- La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía.- La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios.- La organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.
193. La Biblioteca Reina Sofía dispone de una sala denominada, Espacio Abierto donde se pueden realizar actividades culturales diversas
194. En La Biblioteca Reina Sofía se ha constituido un club de lectura denominado con mucho gusto leemos, en el que puede participar toda la comunidad universitaria. Su difusión se ha hecho a través del correo electrónico, redes sociales y prensa.
195. En la Biblioteca del campus de Segovia se ha constituido, en el año 2012, un club de lectura denominado El Sueño Creador
196. Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVa comparándose con otras Bibliotecas
197. Felicitaciones al Servicio BUVa por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
198. 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
199. Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013
200. Se han hecho mejoras consecuencia del 1º Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las buenas prácticas buenas prácticas ecorrespetuosos
201. La BUVa cumple con las normas vigentes en : Prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica
202. De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de las acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.
203. Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental y participación de la BUVa
204. 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
205. 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
206. BUVa. Estadísticas anuales.
207. BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
208. BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
209. BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
210. BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
211. BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
212. BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
213. BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
214. BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
215. BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
216. BUVa. Mapa de Procesos.
217. UVA. Sistema de gestión económica SOROLLA
218. BUVa. La Biblioteca en cifras.

Criterio 1 Liderazgo

**PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:**

**PUNTOS FUERTES**

- Existe una estructura organizativa definida y hay un compromiso de los responsables en la mejora continua del servicio en orden a conseguir llevar a cabo su misión y sus valores.
- Se trabaja en equipo a través de los grupos de trabajo organizados en la propia Biblioteca y hay apoyo y participación de personas en foros autonómicos y nacionales.
- Alta participación de los bibliotecarios en grupos de trabajo, lo que permite afrontar los temas de forma global y enriquecer la visión de los participantes.
- Buena posición de la Biblioteca, dada la cualificación de su personal y su conocimiento de la gestión de la información para afrontar proyectos transversales en la Institución: página Web, Información, etc.
- Los líderes comunican aquellas actuaciones que pueden afectar a la comunidad universitaria.
- Adaptación continúa a nuevos modos de trabajo.

**AREAS DE MEJORA**

- No se encuentra incluido en la normativa la presencia de los directores de bibliotecas en el órgano más representativo de los centros (Junta de Centro).
- Escasa presencia de la Comisión de Biblioteca.

Evidencias: 1, 2,3,4,8,9,57

## Criterio 2 Estrategia

**PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:****PUNTOS FUERTES**

- Existencia de textos básicos reguladores de las relaciones entre la Biblioteca y sus usuarios. Multiplicidad de canales y métodos de comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios, tanto presenciales como no presenciales.
- Se conocen los grupos de interés.
- La BUVA tiene un mapa de procesos
- Mejora continua de las infraestructuras e instalaciones. Puesta en marcha de nuevas Bibliotecas: Biblioteca del Campus Miguel Delibes y Biblioteca del Campus de Segovia y unificación orgánica de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.
- Implantación , actualización y mejora de las TIC en relación con la misión de la BUVa: WorldCat (Discovery), ERM, WAM
- Implantación, desarrollo, ampliación de sus áreas de producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas, para una mayor visibilidad e impacto de la Uva y de la BUVA.
- Están identificadas las referencias externas más relevantes (benchmarking).
- Desarrolla canales de comunicación y utiliza los habituales para comunicar lo que cada grupo de interés debe conocer.

**AREAS DE MEJORA**

- Poco definida la Estrategia de la BUVa, se desconocen sus objetivos estratégicos. Desarrollo e implantación de un Plan Estratégico del Servicio de Bibliotecas enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad.
- Falta de mecanismos más estables y eficaces para conocer las necesidades de los investigadores y apoyar su actividad docente e investigadora.

Evidencias: 8, 13,15,27,28,30,33,37,,38,39,40,41,42,43,44,46,59,74,102,103,107,116,216

Criterio 3 Personas

**PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:**

**PUNTOS FUERTES**

- Posibilidades que ofrece la Intranet para conseguir una comunicación más fluida entre unidades y como soporte de trabajo colectivo.
- Plantilla formada fundamentalmente con personal funcionario y laboral, de alta cualificación y con capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y de otro tipo que afecte a la biblioteca.
- Existe una amplia participación de las personas en equipos de mejora, contribuyendo en cualquiera de las fases de mejora, desde la identificación de la oportunidad hasta su completa implantación.
- Existencia de un Plan de Formación Uva contemplando un apartado concreto para la biblioteca y con buena difusión así como un Reglamento de la Comisión de Formación. Asistencia sistemática de los Bibliotecarios a cursos, reuniones, etc.
- Existen listas de distribución internas efectivas

**AREAS DE MEJORA**

- Falta de un mecanismo formal específico de la biblioteca para conocer periódicamente el nivel de satisfacción del personal. Realizar encuestas de clima laboral.
- Desequilibrio entre el personal técnico funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo.
- Falta de funciones definidas y documentadas.

Evidencias: 5,47,48,49,50,51,52,55,56,107,147,187,

## CRITERIO 4 Alianzas y Recursos

## PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:

## PUNTOS FUERTES

- Potenciación de las iniciativas de gestión cooperativa y alianzas, a nivel autonómico, consorcio BUCLE, a nivel nacional REBIUN, ABBA, DIALNTET, DOCUMAT. con el fin de rentabilizar al máximo los recursos y generar más valor a los grupos de interés.
- Buena calidad de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de Biblioteca, con recintos de nueva creación o rehabilitados, mobiliario nuevo y funcional, buena ratio de puestos de lectura, buena señalización y equipamiento.
- Medios técnicos avanzados para el desempeño del trabajo.
- Se sigue incrementando el presupuesto BUVa, a pesar de la crisis
- Herramientas y tecnologías de la información plenamente implantadas.
- Hay un claro interés por integrar las nuevas tecnologías con los recursos tradicionales: planes para digitalización de fondos; integración en el catálogo de recursos electrónicos a texto completo; Biblioteca Virtual, etc.
- Gran cantidad de recursos de información y colección de bases de datos y obras de referencia para la investigación, amplio en cuanto a sus novedades, y valioso, sobre todo en monografías.
- El Patrimonio Bibliográfico de la Universidad se encuentra, en su mayor parte, custodiado y depositado en la Biblioteca Histórica.
- Buena colección de bases de datos y obras de referencia para la investigación.
- Los grupos de interés interno y externo están identificados, segmentados y tratados de forma diferenciada según colectivos.
- Colección de revistas y bases de datos valoradas internacionalmente: buena parte de las incluidas en JCR, y contamos entre las españolas con las de mayor índice de impacto

## AREAS DE MEJORA

- Falta de procedimientos normalizados para llegar a conocer las necesidades de los investigadores.
- Falta una normalización en la recogida de datos para la realización de estadísticas. Acción la UVa en Cifras.

Evidencias: 8,16,38,69,70,72,73,74,75,76,96,98,99,100,101

## CRITERIO 5 Procesos, productos y servicios

## PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:

## PUNTOS FUERTES

- Existencia de un plan de formación de usuarios a iniciativa de la Biblioteca.
- La potenciación de servicios y acceso remoto a los servicios y recursos para los diferentes tipos de usuarios (bases de datos, préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas).
- Amplia oferta de servicios a distancia a través de diversas posibilidades (página Web de la Biblioteca y OPAC). Acceso remoto a través de la Web a la información sobre las bibliotecas de la UVa, al catálogo y a la mayoría de las bases de datos.
- Variedad de los servicios que se ofertan.
- Catálogo informatizado que contiene prácticamente todos los recursos disponibles.
- Servidor de bases de datos que facilita el acceso remoto a las distintas aplicaciones.
- Alta valoración de la colección de revistas y bases de datos por parte de los investigadores.
- La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos.
- La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasiones a sus necesidades y expectativas.
- Se contribuye y mantiene un diálogo continuo con los clientes, dándoles respuestas con prontitud y eficacia. Los servicios ofrecidos están establecidos claramente.
- Adquisición centralizada de las publicaciones periódicas, las Bases de Datos, las Revistas Científicas.

## AREAS DE MEJORA

- Relación no formalizada con los responsables de investigación lo que lleva a un desconocimiento de las líneas principales de investigación y de la bibliografía necesaria para los programas de investigación y doctorado por parte de los bibliotecarios y las bibliotecas.
- Aprovechamiento insuficiente de los datos estadísticos que generan los procesos automatizados.
- La Biblioteca carece de estudios sobre su imagen y sobre el prestigio de sus productos y servicios.
- No se elaboran mapas de la evolución de los productos y servicios.
- La Biblioteca desconoce el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios.
- No existe un proceso sistemático para medir la eficacia de los propietarios de cada proceso. No existe un proceso sistemático de ciclo completo de innovación y mejora que asegure el impacto en los resultados de la BUVa y de la Uva.

Evidencias: 80,101,104,114,115,101,102,103,121,151

## Criterio 6 Resultados en clientes

**PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:****PUNTOS FUERTES**

- Hay diversos mecanismos de comunicación con los usuarios: buzón de quejas y sugerencias, blogs... Existe un protocolo y un responsable que, de forma reglada, asume la tarea de gestionar las quejas y sugerencias.
- Desde el año 2003, se ha incrementado: el espacio, los metros de estanterías de libre acceso y los puestos de lectura, el presupuesto, los recursos, etc.
- Alto nivel de uso con el OPAC y el Web.
- Alto nivel de uso con el préstamo domiciliario e interbibliotecario y acceso a bases de datos.
- La Biblioteca cuenta con normativas de los distintos servicios que oferta.
- Alta utilización de la Biblioteca Universitaria y especialmente de su servicio de préstamo y acceso a todos los documentos.

**AREAS DE MEJORA**

- La biblioteca no tiene datos objetivos suficientes para conocer la satisfacción de los usuarios.
- La Biblioteca no mide el grado de cumplimiento de las necesidades de los clientes.
- La información y la comunicación con los usuarios se basa más en mecanismos de relación informales que en instrumentos u órganos institucionales.
- Falta de registro estadístico de las solicitudes satisfechas e insatisfechas.
- Faltan canales de comunicación eficaces con el fin de dar a conocer y potenciar los distintos servicios que da o puede dar la biblioteca.

Evidencias: 44,102,103, 155,169,172,174,176,178,181,

---

Criterio 7 Resultados en personas

**PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:**

**PUNTOS FUERTES**

- Algo grado de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
- La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales.
- Se observa un bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal.
- Buen nivel de formación profesional.
- Excelente ratio personal por número de recursos.

**AREAS DE MEJORA**

- Falta de información sobre la satisfacción de las personas.
- Falta conocimiento del cumplimiento de objetivos.
- Faltan evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos.
- Falta información sobre quejas, sugerencias del personal BUVa.
- Faltan resultados relativos a la percepción de las personas.

Evidencias: 183,185,186,187,188,

## Criterio 8 Resultados en la sociedad

**PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:****PUNTOS FUERTES**

- Debido al prestigio de la UVa, existen muchos convenios con otras instituciones para la utilización de los servicios.
- Implicación activa de la Biblioteca en los convenios institucionales y en proyectos propios.
- La Biblioteca cuenta con usuarios externos.
- Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVa. e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.
- De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de las acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVA, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.
- Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental y participación de la BUVa.
- Se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad, como son:- La colaboración en el campus de La Yutera con I Jornada del Libro Solidario.- La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía.- La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios, la organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.

**AREAS DE MEJORA**

- Falta de recogida de datos que nos permitan conocer la satisfacción de usuarios externos de la BUVa.

Evidencias: 15,192,194,195,202,203,204,

## Criterio 9 Resultados clave

**PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:****PUNTOS FUERTES**

- Crecimiento progresivo de recursos y servicios
- Implicación de la Biblioteca Universitaria en actividades formativas y de extensión universitaria.
- Las nuevas herramientas de tecnologías de información están plenamente implantadas.
- Plantilla cualificada.
- Incremento constante de la colección y alto porcentaje de fondos informatizados.
- Incremento de inversión en información electrónica.
- Progresivo aumento en el número de servicios prestados.
- Los fondos más utilizados se encuentran en libre acceso.
- Se dispone de acceso a bases de datos locales y remotos, de publicaciones electrónicas.
- La BUVa tiene una carta de servicios.
- La bibliografía recomendada por los profesores en el Plan Docente está en libre acceso

**AREAS DE MEJORA**

- Falta medir y revisar de forma sistemática y segmentada los resultados clave.
- Falta realizar estudios de satisfacción de usuarios.
- Faltan instrumentos de recogida de opinión de los diferentes tipos de usuarios y del personal, enmarcados en encuestas más amplias de la Institución.

Evidencias: 16,76,101,102,103,104,114,194,195,206,

---

**RESUMEN CUANTITATIVO DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA**

C1.- 1 a 6.....	6
C2.- 7 a 14.....	8
C3.- 15 a 19 .....	5
C4.- 20 a 30 .....	11
C5.- 31 a 41 .....	11
C6.- 42 a 47 .....	6
C7.- 48 a 52 .....	5
C8.- 53 a 59 .....	7
C9.- 60 a 70 .....	11

**PUNTOS FUERTES**

1. C1.- Existe una **estructura organizativa** definida y hay un **compromiso** de los responsables en la mejora continua del servicio en orden a conseguir llevar a cabo su misión y sus valores.
2. C1.- Se trabaja en equipo a través de los **grupos de trabajo** organizados en la propia Biblioteca y hay **apoyo y participación de personas** en foros autonómicos y nacionales.
3. C1.- Alta participación de los bibliotecarios en **grupos de trabajo**, lo que permite afrontar los temas de forma global y enriquecer la visión de los participantes.
4. C1.- Buena posición de la Biblioteca, dada la **cualificación de su personal** y su conocimiento de la gestión de la información para afrontar proyectos transversales en la Institución: página Web, Información, etc.
5. C1.- Los líderes **comunican** aquellas actuaciones que pueden afectar a la comunidad universitaria.
6. C1.- **Adaptación continua** a nuevos modos de trabajo.
7. C2.- Existencia de textos básicos reguladores de las relaciones entre la Biblioteca y sus usuarios. Multiplicidad de canales y métodos de **comunicación** entre la Biblioteca y sus usuarios, tanto presenciales como no presenciales.
8. C2.- Se **conocen los grupos de interés**.
9. C2.- La BUVA tiene un **mapa de procesos**
10. C2.- **Mejora continua** de las **infraestructuras e instalaciones**. Puesta en marcha de nuevas Bibliotecas: Biblioteca del Campus Miguel Delibes y Biblioteca del Campus de Segovia y unificación orgánica de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.
11. C2.- Implantación, actualización y mejora de las **TIC** en relación con la misión de la BUVA: WorldCat (Discovery), ERM, WAM
12. C2.- Implantación, desarrollo, ampliación de sus áreas de producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas, para una mayor **visibilidad e impacto** de la Uva y de la BUVA.
13. C2.- Están identificadas las **referencias externas** más relevantes (benchmarking).
14. C2.- Desarrolla **canales de comunicación** y utiliza los habituales para comunicar lo que cada grupo de interés debe conocer.
15. C3.- Posibilidades que ofrece la Intranet para conseguir una **comunicación** más fluida entre unidades y como soporte de trabajo colectivo.
16. C3.- Plantilla formada fundamentalmente con personal funcionario y laboral, de **alta cualificación** y con capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y de otro tipo que afecte a la biblioteca.
17. C3.- Existe una amplia **participación** de las personas en equipos de mejora, contribuyendo en cualquiera de las fases de mejora, desde la identificación de la oportunidad hasta su completa implantación.
18. C3.- Existencia de un **Plan de Formación** Uva contemplando un apartado concreto para la biblioteca y con buena difusión así como un Reglamento de la Comisión de Formación. Asistencia sistemática de los Bibliotecarios a cursos, reuniones, etc.
19. C3.- Existen **listas de distribución** internas efectivas
20. C4.- Potenciación de las iniciativas de **gestión cooperativa y alianzas**, a nivel autonómico, consorcio BUCLE, a nivel nacional REBIUN, ABBA, DIALNTET, DOCUMAT. con el fin de rentabilizar al máximo los recursos y generar más valor a los grupos de interés.

21. C4.- Buena calidad de las **infraestructuras**, instalaciones y equipamientos de Biblioteca, con recintos de nueva creación o rehabilitados, mobiliario nuevo y funcional, buena ratio de puestos de lectura, buena señalización y equipamiento.
22. C4.- **Medios técnicos** avanzados para el desempeño del trabajo.
23. C4.- Se sigue incrementando el **presupuesto** BUVa, a pesar de la crisis
24. C4.- **Herramientas y tecnologías** de la información plenamente implantadas.
25. C4.- Hay un claro interés por integrar las **nuevas tecnologías** con los recursos tradicionales: planes para digitalización de fondos; integración en el catálogo de recursos electrónicos a texto completo; Biblioteca Virtual, etc.
26. C4.- Gran cantidad de recursos de **información y colección** de bases de datos y obras de referencia para la investigación, amplio en cuanto a sus novedades, y valioso, sobre todo en monografías.
27. C4.- El **Patrimonio Bibliográfico** de la Universidad se encuentra, en su mayor parte, custodiado y depositado en la Biblioteca Histórica.
28. C4.- Buena colección de **bases de datos** y obras de referencia para la investigación.
29. C4.- Los **grupos de interés interno y externo** están identificados, segmentados y tratados de forma diferenciada según colectivos.
30. C4.- Colección de **revistas y bases de datos** valoradas internacionalmente: buena parte de las incluidas en JCR, y contamos entre las españolas con las de mayor índice de impacto
31. C5.- Existencia de un **plan de formación** de usuarios a iniciativa de la Biblioteca.
32. C5.- La potenciación de servicios y **acceso remoto a los servicios** y recursos para los diferentes tipos de usuarios (bases de datos, préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas).
33. C5.- Amplia **oferta de servicios a distancia** a través de diversas posibilidades (página Web de la Biblioteca y OPAC). Acceso remoto a través de la Web a la información sobre las bibliotecas de la UVa, al catálogo y a la mayoría de las bases de datos.
34. C5.- **Variedad de los servicios** que se ofertan.
35. C5.- Catálogo informatizado que contiene prácticamente todos los **recursos** disponibles.
36. C5.- Servidor de **bases de datos** que facilita el acceso remoto a las distintas aplicaciones.
37. C5.- Alta valoración de la **colección de revistas y bases de datos** por parte de los investigadores.
38. C5.- La Biblioteca tiene un programa de **formación de usuarios y tutoriales** que describen la forma de utilizar sus recursos.
39. C5.- La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por **grupos de interés**, anticipándose en algunas ocasiones a sus necesidades y expectativas.
40. C5.- Se contribuye y mantiene un **diálogo continuo con los clientes**, dándoles respuestas con prontitud y eficacia. Los servicios ofrecidos están establecidos claramente.
41. C5.- **Adquisición** centralizada de las publicaciones periódicas, las Bases de Datos, las Revistas Científicas.
42. C6.- Hay diversos **mecanismos de comunicación** con los usuarios: buzón de quejas y sugerencias, blogs... Existe un protocolo y un responsable que, de forma reglada, asume la tarea de gestionar las quejas y sugerencias.
43. C6.- Desde el año 2003, se ha incrementado: el **espacio**, los metros de estanterías de libre acceso y los puestos de lectura, el presupuesto, los recursos, etc.
44. C6.- Alto nivel de uso con el **OPAC y el Web**.
45. C6.- Alto nivel de uso con el **préstamo** domiciliario e interbibliotecario y **acceso** a bases de datos.
46. C6.- La Biblioteca cuenta con **normativas** de los distintos servicios que oferta.
47. C6.- **Alta utilización** de la Biblioteca Universitaria y especialmente de su servicio de préstamo y acceso a todos los documentos.
48. C7.- Algo grado de **participación del personal** en cursos y grupos de trabajo.
49. C7.- La Uva tiene planes de **formación del personal** que pueden ser anuales o bianuales.
50. C7.- Se observa un **bajo absentismo laboral**: Información negociado PAS personal.
51. C7.- Buen nivel de **formación profesional**.
52. C7.- Excelente **ratio personal** por número de recursos.
53. C8.- Debido al prestigio de la UVa, existen muchos **convenios con otras instituciones** para la utilización de los servicios.
54. C8.- Implicación activa de la Biblioteca en los **convenios institucionales** y en proyectos propios.

55. C8.- La Biblioteca cuenta con **usuarios externos**.
56. C8.- **Guía de uso de la Web 2.0** de la BUVa. e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.
57. C8.- De acuerdo con las **medidas de protección ambiental** y como consecuencia de las acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVA, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.
58. C8.- Existencia en la Universidad de una **Oficina de Calidad Ambiental** y participación de la BUVa.
59. C8.- Se realizan **actividades de extensión bibliotecaria**, abiertas a la sociedad, como son:- La colaboración en el campus de La Yutera con I Jornada del Libro Solidario.- La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía.- La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios, la organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.
60. C9.- Crecimiento progresivo de **recursos y servicios**
61. C9.- Implicación de la Biblioteca Universitaria en **actividades formativas y de extensión** universitaria.
62. C9.- Las nuevas **herramientas de tecnologías de información** están plenamente implantadas.
63. C9.- **Plantilla** cualificada.
64. C9.- Incremento constante de la **colección** y alto porcentaje de **fondos informatizados**.
65. C9.- Incremento de **inversión** en información electrónica.
66. C9.- Progresivo aumento en el número de **servicios** prestados.
67. C9.- Los **fondos** más utilizados se encuentran en libre acceso.
68. C9.- Se dispone de **acceso a bases de datos** locales y remotos, de publicaciones electrónicas.
69. C9.- La BUVa tiene una **carta de servicios**.
70. C9.- La **bibliografía recomendada** por los profesores en el Plan Docente está en libre acceso

C1.- 1 a 2 .....	2
C2.- 3 a 4 .....	2
C3.- 5 a 7 .....	3
C4.- 8 a 9 .....	2
C5.- 10 a 15 .....	6
C6.- 16 a 20 .....	5
C7.- 21 a 25 .....	5
C8.- 26 a 26 .....	1
C9.- 27 a 29 .....	3

#### AREAS DE MEJORA

1. C1.- No se encuentra incluido en la normativa la presencia de los directores de bibliotecas en el órgano más **representativo** de los centros (Junta de Centro).
2. C1.- Escasa **presencia** de la Comisión de Biblioteca.
3. C2.- Poco definida la Estrategia de la BUVa, se desconocen sus **objetivos estratégicos**. Desarrollo e implantación de un Plan Estratégico del Servicio de Bibliotecas enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad.
4. C2.- Falta de mecanismos más estables y eficaces para **conocer las necesidades** de los investigadores y apoyar su actividad docente e investigadora.
5. C3.- Falta de un mecanismo formal específico de la biblioteca para conocer periódicamente el **nivel de satisfacción del personal**. Realizar encuestas de clima laboral.
6. C3.- **Desequilibrio entre el personal** técnico funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo.
7. C3.- Falta de **funciones** definidas y documentadas.
8. C4.- Falta de procedimientos normalizados para llegar a conocer las **necesidades de los investigadores**.
9. C4.- Falta una normalización en la recogida de datos para la realización de **estadísticas**. Acción la UVa en Cifras.
10. C5.- Relación no formalizada con los responsables de investigación lo que lleva a un **desconocimiento** de las líneas principales de investigación y de la bibliografía necesaria para los programas de investigación y doctorado por parte de los bibliotecarios y las bibliotecas.
11. C5.- Aprovechamiento insuficiente de los **datos estadísticos** que generan los procesos automatizados.
12. C5.- La Biblioteca carece de estudios sobre su **imagen y sobre el prestigio** de sus productos y servicios.
13. C5.- No se elaboran mapas de la **evolución de los productos y servicios**.
14. C5.- La Biblioteca desconoce el grado de **satisfacción** de los usuarios con los servicios.
15. C5.- No existe un proceso sistemático para medir la **eficacia** de los propietarios de cada proceso. No existe un proceso sistemático de ciclo completo de **innovación y mejora** que asegure el impacto en los resultados de la BUVa y de la Uva.
16. C6.- La biblioteca no tiene datos objetivos suficientes para conocer la **satisfacción** de los usuarios.
17. C6.- La Biblioteca no mide el grado de cumplimiento de las **necesidades de los clientes**.
18. C6.- La información y la **comunicación con los usuarios** se basa más en mecanismos de relación informales que en instrumentos u órganos institucionales.
19. C6.- Falta de registro estadístico de las **solicitudes satisfechas e insatisfechas**.
20. C6.- Faltan canales de comunicación eficaces con el fin de dar a **conocer y potenciar los distintos servicios** que da o puede dar la biblioteca.
21. C7.- Falta de información sobre la **satisfacción de las personas**.
22. C7.- Falta conocimiento del **cumplimiento de objetivos**.
23. C7.- Faltan evaluaciones periódicas de los **resultados** obtenidos.
24. C7.- Falta información sobre **quejas, sugerencias del personal** BUVa.
25. C7.- Faltan resultados relativos a la **percepción de las personas**.

26. C8.- Falta de recogida de datos que nos permitan conocer la **satisfacción de usuarios** externos de la BUVa.
27. C9.- Falta medir y revisar de forma sistemática y segmentada los **resultados clave**.
28. C9.- Falta realizar estudios de **satisfacción de usuarios**.
29. C9.- Faltan instrumentos de recogida de **opinión de los diferentes tipos de usuarios y del personal**, enmarcados en encuestas más amplias de la Institución.

C1.- Evidencias: 1, 2, 3, 4, 8, 9, 57

C2.- Evidencias: 8, 13,15,27,28,30,33,37,,38,39,40,41,42,43,44,46,59,74,102,103,107,116,216

C3.- Evidencias: 5,47,48,49,50,51,52,55,56,107,147,187,

C4.- Evidencias: 8,16,38,69,70,72,73,74,75,76,96,98,99,100,101

C5.- Evidencias: 80, 101, 104, 114, 115, 101, 102, 103, 121, 151

C6.- Evidencias: 44, 102, 103, 155, 169, 172, 174, 176, 178, 181,

C7.- Evidencias: 183, 185, 186, 187, 188,

C8.- Evidencias: 15, 192, 194, 195, 202, 203, 204,

C9.- Evidencias: 16, 76, 101, 102, 103, 104, 114, 194, 195, 206,

Liderazgo

1	¿Han establecido y comunicado los líderes una clara dirección y orientación estratégica? ¿Se ha identificado quiénes son los líderes de la organización y cómo debe ser su estilo de liderazgo? ¿Actúan sus líderes como modelos de referencia?	30
1a		X 21
clarisa : 1. La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas.		
2. La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.		
3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores		
4. La Biblioteca difunde sus documentos a través de su intranet.		
clarisa :		
ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio		
clarisa :		
69. La biblioteca está integrada en REBIUN y forma parte de diferentes grupos de trabajo. en la actualidad sólo del grupo de trabajo de patrimonio bibliográfico.		
covadonga : La Biblioteca ha identificado y documentado las unidades organizativas.		
covadonga : La Biblioteca ha identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.		
covadonga : La Biblioteca ha redatado un documento en el que se define su misión, visión y valores. Definiciones disponibles en la página Web.		
covadonga : La Biblioteca difunde los documentos referentes a su actividad en la Intranet.		
francisco : 1. Se han identificado las auténticas unidades organizativas de la BUVA y se ha plasmado en un documento.		
francisco : 2. Se han identificado los líderes de la BUVA y establecido como debe ser su estilo de liderazgo.		
francisco : 3. Se ha establecido la misión, visión y valores de la BUVA, base de su cultura organizativa, y se ha plasmado en un documento.		
isabel : Se han identificado las auténticas unidades organizativas de la BUVA y se ha plasmado por escrito en un documento.		
isabel : 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		
isabel : Se han establecido la misión, visión y valores de la BUVA, base de su cultura organizativa, y se ha plasmado por escrito en un documento.		
isabel : Documentos difundidos en la Intranet de la BUVA		
maria angeles : Se han identificado las auténticas unidades organizativas de la BUVA y se ha plasmado por escrito en un documento		
maria angeles : 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.		
maria angeles : Se han establecido la misión, visión y valores de la BUVA, base de su cultura organizativa, y se ha plasmado por escrito en un documento		
maria angeles : Los documentos se han difundido mediante su colocación en la Intranet de la BUVA.		
mercedes : Se han identificado las auténticas unidades organizativas de la BUVA y se ha plasmado por escrito en un documento.		
mercedes : 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.		
mercedes : Se han establecido la misión, visión y valores de la BUVA, base de su cultura organizativa, y se ha plasmado por escrito en un documento.		
mercedes : Los documentos se han difundido mediante su colocación en la Intranet de la BUVA		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Se han identificado las auténticas unidades organizativas de la BUVA y se ha plasmado por escrito en un documento.		
mercedes m : <input type="checkbox"/> 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.		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Se han establecido la misión, visión y valores de la BUVA, base de su cultura organizativa, y se ha plasmado por escrito en un documento.		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Los documentos se han difundido mediante su colocación en la Intranet de la BUVA.		

nieves : La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas.		
nieves : La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.		
nieves : La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores.		
nieves : La Biblioteca difunde sus documentos a través de su intranet.		
yolanda : La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas. La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo. La Biblioteca ha definido el que se define su misión, visión y valores.		
yolanda : Documentos difundidos en la INTRANET		
2	¿Revisan y mejoran los líderes la eficacia de sus comportamientos como líderes y desarrollan y apoyan una cultura de liderazgo compartido? ¿Se aseguran de que las personas de la organización actúan con integridad y según un comportamiento ético?	10
1a		X 21
clarisa : 5. Se ha realizado una encuesta de satisfacción en la comunicación. difundiendo los resultados de la encuesta, en cascada y en la intranet.		
covadonga : Realización de una encuesta de satisfacción en la comunicación, difundidos los resultados en la intranet.		
francisco : 1. Existe un sistema de gestión incipiente.		
isabel : 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		
maria angeles : Encuesta de satisfacción de la comunicación en la BUVa.		
mercedes : Se ha realizado una encuesta de satisfacción de la comunicación en el servicio BUVa, por parte del grupo Resultados en las personas. Se ha difundido su resultado mediante la comunicación en cascada, partiendo de los líderes		
mercedes m : Encuesta de satisfacción de la comunicación de la BUVa		
nieves : Se ha realizado una encuesta de satisfacción en la comunicación. difundiendo los resultados de la encuesta, en cascada y en la intranet.		
yolanda : Encuesta de satisfacción laboral respecto a la comunicación interna de la BUVa		
1	¿Ha desarrollado e implantado el equipo directivo un sistema de gestión que permita desplegar la estrategia? ¿Se revisa y mejora? ¿Se utiliza un conjunto equilibrado de resultados clave para seguir la evolución de la gestión?	10
1b		X 21
clarisa : 6. Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.		
covadonga : Hay algunos resultados clave que permiten seguir la evolución de la gestión.		
francisco : 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.		
isabel : Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.		
maria angeles : 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 resultados claves, que permitan seguir la evolución de la gestión.		
mercedes : No existe un sistema de gestión que permita desplegar la estrategia pero si hay una práctica de gestión plasmada en normativa, etc.		
mercedes m : <input type="checkbox"/> 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 resultados claves, que permitan seguir la evolución de la gestión.		
nieves : Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.		

clarisa : 7. La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones
covadonga : Utilización de la información proporcionada por el sistema de gestión Millennium: número de préstamos, descargas de documentos, etc.
covadonga : Utilización de otros sistemas menos formalizados que recogen datos en la estadísticas anuales.
francisco : 1. Sistema de medición muy poco formalizado, informatizado pero no enfocado a obtener información sobre unos resultados que no se han determinado previamente.
francisco : 2. La información se utiliza para fundamentar decisiones.
isabel : Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.
isabel : La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones.
maria angeles : Sistema de medición muy poco formalizado, informatizado pero no enfocado a obtener información sobre unos resultados que no se han determinado previamente
maria angeles : La información no se utiliza para fundamentar decisiones o se hace de forma aislada en unas pocas bibliotecas
mercedes : Sistema de medición muy poco formalizado, informatizado pero no enfocado a obtener información sobre unos resultados que no se han determinado previamente.
mercedes : La información no se utiliza para fundamentar decisiones o se hace de forma aislada en unas pocas bibliotecas.
mercedes m : <input type="checkbox"/> Sistema de medición muy poco formalizado, informatizado pero no enfocado a obtener información sobre unos resultados que no se han determinado previamente.
mercedes m : <input type="checkbox"/> La información no se utiliza para fundamentar decisiones o se hace de forma aislada en unas pocas bibliotecas.
nieves : La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales

1	¿Se implican los líderes personalmente en los procesos para entender, anticipar y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes, partners y proveedores, entre otros)?	25
1c		X 21
clarisa : 8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por email o teléfono		
covadonga : Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: bibliografía-curso profesor, guías de las asignaturas, proyectos de investigación.		
covadonga : Se conocen las necesidades de los usuarios a través de cauces informales: conversaciones en las bibliotecas de centro con los usuarios, peticiones y sugerencias por cualquier canal: e-mail, teléfono, etc.		
francisco : 1. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: Comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por e-mail o teléfono.		
isabel : 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		
maria angeles : 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 .		
mercedes : 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 y hay una impliación por parte de los líderes		
mercedes m : <input type="checkbox"/> 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		

nieves : Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por email o teléfono.

yolanda : Instrumentos formales para conocer las necesidades de los clientes: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias

2	¿Se identifican alianzas estratégicas y operativas en función de las necesidades organizativas y estratégicas, y de la complementariedad de fortalezas y capacidades de ambas partes?	35
1c		$\bar{X}$ 21

clarisa : 9. Como consecuencia de los planes de mejora, se han creado distintos grupos y comisiones.

covadonga : Acuerdos con bibliotecas de BUCLE: acuerdo sobre el préstamo interbibliotecario, adquisiciones de recursos conjuntas.

covadonga : Alianzas con servicios de la UVA: Informática.

covadonga : Convenios de colaboración: Fundación Botín para la catalogación de fondos.

covadonga : Convenios de colaboración con la Junta de Castilla y León para la catalogación del fondo bibliográfico antiguo de la Universidad de Valladolid.

covadonga : Pertenencia a REBIUN y colaboración en grupos de trabajo como Patrimonio o Préstamo interbibliotecario.

francisco : 1. Existen grupos de mejora y comisiones transversales, formalizadas en documentos colgados en la Intranet.

isabel : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de estas asociaciones

isabel : La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.

isabel : Acuerdo UCA-BUva sobre acciones de benchmarking

maria angeles : Hay alianzas estratégicas y operativas, evidencias: Acuerdo de Bechmarking con Cádiz de julio de 2012 y todos los Convenios con Redes autonómicas (BUCLE), Nacionales (ABBA, DOCUMAT ...) e Internacionales (OCLC, EUROPE DIRECT, Declaración de Berlín...).

mercedes : Hay alianzas estratégicas y operativas, evidencias: Acuerdo de Bechmarking con Cádiz de julio de 2012 y todos los Convenios con Redes autonómicas (BUCLE), Nacionales (ABBA, DOCUMAT ...) e Internacionales (OCLC, EUROPE DIRECT, Declaración de Berlín...). Para la puntuación de este criterio tenéis que tener en cuenta el Cuadro de Evidencias

mercedes m : Hay alianzas estratégicas y operativas, evidencias: Acuerdo de Bechmarking con Cádiz de julio de 2012 y todos los Convenios con Redes autonómicas (BUCLE), Nacionales (ABBA, DOCUMAT ...) e Internacionales (OCLC, EUROPE DIRECT, Declaración de Berlín...)

1	¿Generan los líderes una cultura emprendedora, de implicación y pertenencia, mejora continua y responsabilidad ante los resultados? ¿Fomentan una cultura que apoye la generación y desarrollo de ideas y modos de pensar que impulsen la innovación y el desarrollo?	30
1d		$\bar{X}$ 21

clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUva y en los Planes de Mejora (1 y 2)

11. Aunque los reconocimientos son informales, el las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio

covadonga : Distintos grupos de trabajo de mejora realizan diversas acciones documentadas sobre: Calidad, Investigación, Repositorio, Uva en cifras, área de Personal.

covadonga : Los documentos generados se encuentran disponibles en la Intranet.

francisco : 1. Se han realizado acciones de mejora.

francisco : 2. En función de las necesidades que han surgido, se han creado nuevos grupos: La biblioteca en cifras, etc.

isabel : Existen grupos de mejora y comisiones transversales, formalizas en documentos colgados en la intranet.

isabel : Creación del Grupo de Mejora del Liderazgo

maria angeles : Existen grupos de mejora y comisiones transversales, formalizas en documentos colgados en la intranet.		
maria angeles : Se han realizado acciones de mejora		
mercedes : Existen grupos de mejora y comisiones transversales, formalizas en documentos colgados en la intranet.		
mercedes : Se han realizado acciones de mejora		
mercedes : En función de las necesidades que han surgido, se han creado nuevos grupos: la biblioteca en cifras, atención a los investigadores.		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Existen grupos de mejora y comisiones transversales, formalizas en documentos colgados en la intranet.		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Se han realizado acciones de mejora		
mercedes m : <input type="checkbox"/> En función de las necesidades que han surgido, se han creado nuevos grupos: la biblioteca en cifras, atención a los investigadores.		
nieves : Como consecuencia de los planes de mejora, se han creado distintos grupos y comisiones.		
yolanda : Planes de mejora de la BUVa		
2	¿Apoyan los líderes a las personas para que consigan sus planes, objetivos y metas, reconociendo sus esfuerzos oportuna y adecuadamente?	20
1d		X 21
clarisa : 12. Los cambios están impulsados por la Biblioteca, pero la toma final de decisiones proviene del equipo de gobierno de la Universidad.		
covadonga : Los objetivos que se asignan a las personas se encuentran de manera general el los Estatutos de la UVA, en el Reglamento de la Biblioteca Universitaria, y en los Planes de mejora (1 y 2).		
covadonga : Reconocimientos informales y felicitaciones que se reflejan de manera informal: personalmente, a través de correos electrónicos, mención en algún foro, en algún escrito. Se producen dentro del propio servicio de bibliotecas y desde el equipo rectoral.		
francisco : 1. No se asignan objetivos a las personas.		
francisco : 2. Reconocimientos informales.		
isabel : Aunque los reconocimientos son informales, las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca. y desde el Equipo Rectoral al servicio		
isabel : Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVa y en los Planes de Mejora (1 y 2)		
maria angeles : No se asignan objetivos a las personas		
maria angeles : Reconocimientos informales		
mercedes : Reconocimientos formales e informales		
mercedes : Objetivos marcados en los planes de mejora realizados: 1º y 2º Plan de Mejora		
mercedes : Corrección de errores detectados por el Grupo 3 Personas de Mejora a raíz de la encuesta de comunicación		
mercedes m : <input type="checkbox"/> No se asignan objetivos a las personas		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Reconocimientos informales		
1	¿Comprenden e impulsan los líderes los cambios necesarios para adecuar la Organización? ¿Toman decisiones fundamentadas y oportunas?	20
1e		X 21
clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVa y en los Planes de Mejora (1 y 2)		

covadonga : Los cambios son impulsados por la Biblioteca pero la toma de decisiones final se realiza desde el equipo de gobierno de la Universidad.		
francisco : 1. Hay escasos cambios, pero sí se subsanan errores: Unificación de estadísticas, ajuste de la plantilla a los cambios en RPT		
francisco : 2. Los cambios son impulsado por la biblioteca pero provienen de la Universidad.		
isabel : Los cambios están impulsados por la Biblioteca, pero la toma final de decisiones proviene del equipo de gobierno de la Universidad.		
maría angeles : Hay escasos cambios, pero sí se subsanan errores: unificación de estadísticas, ajuste de la plantilla a los cambios producidos en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT)		
maría angeles : Los cambios son externos a la biblioteca, provienen de la Universidad.		
mercedes : Hay escasos cambios, pero sí se subsanan errores: unificación de estadísticas, ajuste de la plantilla a los cambios producidos en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT)		
mercedes : Los cambios son externos a la biblioteca, provienen de la Universidad, por lo que hay dilatación de ejecución en el tiempo		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Hay escasos cambios, pero sí se subsanan errores: unificación de estadísticas, ajuste de la plantilla a los cambios producidos en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT)		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Los cambios son externos a la biblioteca, provienen de la Universidad.		
nieves : Los cambios están impulsados por la Biblioteca, pero la toma final de decisiones proviene del equipo de gobierno de la Universidad.		
2	Los líderes ¿revisan, adaptan y corrigen el rumbo de la organización, cuando es necesario, inspirando confianza en todo momento? ¿Mantienen una ventaja sostenida aprendiendo rápidamente y respondiendo con prontitud?	20
1e		$\bar{X}$ 21
clarisa : 17. Otra documentación emanada de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, C. Gobierno,		
clarisa : 38. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de ellas		
39. La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.		
clarisa : 69. La BUVA está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.		
clarisa : 74. Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking.		
clarisa : 75. Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento.		
covadonga : Adaptación rápida a los aspectos cambiantes de las Tecnologías de la información y comunicación: catalogación y préstamo en línea, adquisiciones de paquetes de revistas en línea y su disposición a través del catálogo, adquisición de bases de datos a texto completo. Aspectos en los que se ha implicado a todo el personal.		
francisco : 1. No se definen objetivos para los cambios más importantes.		
francisco : 2. Los cambios se comunican por teléfono o e-mail.		
isabel : La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones		
isabel : Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten corregir la evolución de su gestión.		
maría angeles : No se definen objetivos para los cambios más importantes.		
maría angeles : Los cambios se comunican por teléfono o e-mail.		
mercedes : Se definen algunos objetivos para los cambios más importantes.		
mercedes : Los cambios se comunican por teléfono o e-mail		
mercedes m : <input type="checkbox"/> No se definen objetivos para los cambios más importantes.		
mercedes m : <input type="checkbox"/> Los cambios se comunican por teléfono o e-mail		

yolanda : Estaturos de la UVa

yolanda : Reglamento de la UVa

Estrategia

1	¿Identifica la Organización sus grupos de interés, y establece las necesidades y expectativas de los mismos?	30
2a		X 30

clarisa : 8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por email o teléfono

clarisa : 13. La Biblioteca tiene plenamente identificados y descritos a sus usuarios, a través de numerosas herramientas, tales como la base de datos de usuarios del SIGB Millenium y están también segmentados en las normativas de préstamo y otras normativas y lis 14. Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades usuarios externos

clarisa : 15. Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVA e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVA

clarisa : 27. Implantación de nuevos servicios y nuevas normativas de préstamo para distintos tipos de material 44. Hay otros canales de comunicación, como son: páginas Webs, Intranet, Blogs, etc 59. Gran número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico y del teléfono. 107. Listas de correos por grupos de interés y de la totalidad del personal BUVA: Bibuni, Bibdir, Perbiuva

covadonga : La biblioteca ha descrito e identificado a sus usuarios a través de numerosas herramientas: base de datos de usuarios del SIGB Millenniumn donde se encuentran definidos.

covadonga : Estos usuarios están segmentados en su área de interés en las normativas de préstamo, listas de distribución, otros canales de comunicación.

covadonga : Usuarios agrupados según su área de interés para el suministro de información, avisos de actividades como son la formación de usuarios. Difundido a través de la página Web de la bUVA y de las Web de las bibliotecas de centro.

covadonga : Existencia de un buzón de quejas y sugerencias.

covadonga : Conoce sus expectativas a través de los planes de estudio, guías docentes los programas de investigación. Todos los servicios que ofrece de difusión y acceso al documento.

covadonga : Guías de uso de la Web 2.0 de la bUVA y empleo de la red social en la página Web de la bUVA.

francisco : 1. Base de datos de usuarios de la BU, donde están definidos los diferentes tipos de usuarios.

francisco : 2. Normativas de préstamo.

francisco : 3. Aplicación Bibliografía curso/profesor integrada en Almena, instrumento que permite conocer con exactitud la bibliografía reflejada en los Planes Docentes.

francisco : 4. Canales de solicitud de adquisiciones.

5. Canales de comunicación con los usuarios sistematizados en la página Web.

francisco : 6. Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades).

7. Manual de estilo de uso del teléfono y del correo electrónico.

francisco : 8. Listas de distribución de correo electrónico.

isabel : La Biblioteca tiene plenamente identificados y descritos a sus usuarios, a través de numerosas herramientas, tales como la base de datos de usuarios del SIGB Millenium y están también segmentados en las normativas de préstamo y otras normativas y listas.

isabel : Aplicación Bibliografía curso/profesor integrada en Almena , instrumento que permite conocer con exactitud la bibliografía reflejada en los Planes Docentes. Normativas de préstamo.

isabel : Listas de distribución de correo electrónico. Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades) Canales de solicitud de adquisiciones.

isabel : Buzón de Quejas y Sugerencias

isabel : Canales de comunicación con los usuarios sistematizados en la página web

maria angeles : Base de datos de usuarios de la BU, donde están definidos los diferentes tipos de usuarios Normativas de préstamo		
maria angeles : Aplicación Bibliografía curso/profesor integrada en Almena , instrumento que permite conocer con exactitud la bibliografía reflejada en los Planes Docentes. Canales de solicitud de adquisiciones		
maria angeles : Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades) Listas de distribución de correo electrónico		
maria angeles : La existencia de un Buzón de Quejas y Sugerencias Identificación de los grupos de interés de la BUVa reales y potenciales		
maria angeles : Manual de estilo de uso del teléfono Manual de estilo para el uso del correo electrónico		
maria angeles : Canales de comunicación con los usuarios sistematizados en la página web		
mercedes : Canales de solicitud de adquisicionesAplicación Bibliografía curso/profesor integrada en Almena , instrumento que permite conocer con exactitud la bibliografía reflejada en los Planes Docentes.Normativas de préstamo Base de datos de usuarios de la BU, donde están definidos los diferentes tipos de usuarios;		
mercedes : Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades)		
mercedes : La existencia de un Buzón de Quejas y SugerenciasListas de distribución de correo electrónico;		
mercedes : Identificación de los grupos de interés de la BUVa reales y potenciales		
mercedes : Manual de estilo para el uso del correo electrónicoManual de estilo de uso del teléfono;		
mercedes : Guía de uso de la web 2.0 de la BUVa e institucionalización de sus herramientasCanales de comunicación con los usuarios sistematizados en la página web;		
mercedes m : 1 Base de datos de usuarios de la BU, donde están definidos los diferentes tipos de usuarios 2 Normativas de préstamo		
mercedes m : 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		
mercedes m : 5 Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades) 1 6 Listas de distribución de correo electrónico		
mercedes m : 9 La existencia de un Buzón de Quejas y Sugerencias 10 Identificación de los grupos de interés de la BUVa reales y potenciales		
mercedes m : 11 Manual de estilo de uso del teléfono 12 Manual de estilo para el uso del correo electrónico		
mercedes m : 13 Canales de comunicación con los usuarios sistematizados en la página web13 Guía de uso de la web 2.0 de la BUVa e institucionalización de sus herramientas		
nieves : La Biblioteca tiene plenamente identificados y descritos a sus usuarios, a través de numerosas herramientas, tales como la base de datos de usuarios del SIGB Millenium y están también segmentados en las normativas de préstamo y otras normativas y listados.		
nieves : Préstamo interbibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales institucionales (otras universidades)		
nieves : Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVa e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.		
yolanda : Base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión Millennium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correo, etc.		
yolanda : Listas de distribución de correo electrónico		
yolanda : Canales de solicitud de adquisiciones, aplicación bibliográfica curso/profesor, ...		
yolanda : Manuales de uso y estilo de diversos sistemas de comunicación		

2	¿Identifica y recoge la Organización la información externa que le permite tener visibilidad y referencias sobre la situación y evolución de su entorno?	30
2a		X 30

clarisa : 16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro, memoria curso académico 2011-2012 17. Otra documentación emanada de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, C. Gobierno, 18. Documentación procedente de Educacyl:Portal de educación-universidades de JCyL. 19. Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte- Universidades: Estadísticas e Informes. 20. Documentación procedente de REBIUN y BUCLE: Informes, planes estratégicos
clarisa : 21. Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; estadistas, informes, propiedad intelectual. 22. Documetación procedente de la FECyT 23. Documentación procedente de la ANECA y ACSUCyL 24. Documentación procedente de Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales. 25. Fuentes bibliográficas profesionales, otras fuentes en Internet.
covadonga : Datos recogidos en "La UVA en cifras". Líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Calustro el 17 de mayo de 2012. Memoria del curso académico.
covadonga : Datos estadísticos y memorias de REBIUN y BUCLE.
covadonga : Educacyl: portal de educación-universidades de la Junta de Castilla y León.
covadonga : MED- Universidades: estadísticas e informes.
covadonga : Ministerio de cultura: Todo lo referente a la propiedad intelectual.
covadonga : Documentos emanados de la FECyT, la ANECA, la ACSUCyL
francisco : 1. La UVA en cifras, Líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012 memoria curso academ
francisco : 2. Otra documentación, publicaciones y proyectos emanados de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, C. Gobierno,
francisco : 3. Educacyl: Portal de educación-universidades de la JCyL.
francisco : 4. MED-Universidades: Estadísticas e Informes.
francisco : 5. REBIUN y BUCLE: Informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias... 6. FECYT y ANECA y ASUCYL.
francisco : 7. Ministerio de Cultura: propiedad intelectual. 8. <u>Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales</u>
isabel : La Uva en cifras , Líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012 , Memoria del curso académico
isabel : Otra documentación, publicaciones y proyectos emanados de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, Consejo de Gobierno
isabel : REBIUN y BUCLE: informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias
isabel : Educacyl: portal de educación-universidades de la JCyL
isabel : MED-Universidades: Estadísticas e Informes
isabel : ANECA y ACSUCyL
maria angeles : La Uva en cifras , Líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012 , Memoria del curso académico. Otra documentación, publicaciones y proyectos emanados de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, Consejo de Gobierno.
maria angeles : Educacyl: portal de educación-universidades de la JCyL MED-Universidades: Estadísticas e Informes
maria angeles : REBIUN y BUCLE: informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias... Ministerio de Cultura: propiedad intelectual
maria angeles : FECyT ANECA y ACSUCyL
maria angeles : Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales
maria angeles : Fuentes bibliográfica profesionales, otras fuentes en Internet

mercedes : La Uva en cifras , Líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012 , Memoria del curso académico		
mercedes : Otra documentación, publicaciones y proyectos emanados de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, Consejo de Gobierno		
mercedes : MFD-Universidades: Estadísticas e Informes Educacyl: portal de educación-universidades de la JCYL :		
mercedes m : La Uva en cifras , Líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012 , Memoria del curso académico		
mercedes m : Otra documentación, publicaciones y proyectos emanados de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, Consejo de Gobierno		
mercedes m : Educacyl: portal de educación-universidades de la JCYL		
mercedes m : MED-Universidades: Estadísticas e Informes		
mercedes m : REBIUN y BUCLE: informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias...		
mercedes m : Fuentes bibliográfica profesionales, otras fuentes en Internet ; Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales		
Ministerio de Cultura: propiedad intelectual:		
nieves : La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012		
nieves : Otra documentación emanada de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, C. Gobierno		
nieves : Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte- Universidades: Estadísticas e Informes.Documentación procedente de Educacyl: Portal de educación-universidades de la JCYL. -		
nieves : Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; estadísticas, informes, propiedad intelectual - Documentación procedente de REBIUN y BUCLE: Informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias... www.rebiun.org www.ubu.es/ubu/cm/bucle -		
nieves : Documentación procedente de la ANECA y ACSUCyL www.aneca.es www.acsucyl.es/acsucyl/opencms Documentación procedente de la FECyT-		
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales		
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN		
3	¿Analiza la Organización toda la información que proviene de sus grupos de interés y de su entorno para establecer hipótesis de posibles situaciones en el futuro que le permitan identificar, comprender y anticipar las oportunidades y amenazas que se le presentan a corto, medio y largo plazo?	30
2a		X 30
clarisa : 26. Compra y renovación de las bases de datos y paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso. 27. Implantación de nuevos servicios y nuevas normativas de préstamo para distintos tipos de material 28. Puesta en marcha de nuevas Bibliotecas: Biblioteca del Campus Miguel Delibes y Biblioteca del Campus de Segovia. Modificación del organigrama de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.		
clarisa : 29. Cursos de formación de usuarios, plamados en el Plan de Formación en Competencias Informacionales. 30. Puesta en producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas 31. Proceso de autoevaluación de la Biblioteca, dando como resultado dos planes de mejora. 32. Documentación generada por el proceso de autoevaluación y los dos planes de mejora.		
clarisa : 70. La BUVA forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como:ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes. Acude a las reuniones periódicas		
covadonga : Adquisición y renovación de recursos de bases de datos y paquetes de revistas fundamentada en criterios determinados como son las estadísticas de uso.		
covadonga : Implantación de nuevos servicios y nuevas normativas para los distintos tipos de materiales: préstamo de ordenadores portátiles, memorias USB, lectores de libros electrónicos, cámaras fotográficas.		
covadonga : Puesta en marcha de nuevas bibliotecas de campus: Biblioteca Miguel Delibes y la Biblioteca del campus de Segovia. Modificación del organigrama de la Biblioteca de la EE.TT. Ingenierías Industriales.		
covadonga : Plan de formación de competencias informacionales.		
covadonga : Ampliación de nuevas áreas en el Repositorio UVAadoc.		
covadonga : Planes de mejora emanados de procesos de autoevaluación.		

francisco : 1. Renovación de las bases de datos y paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso.
francisco : 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.
francisco : 3. Eliminación de duplicados de revistas en papel
francisco : 4. Inauguración de nuevas Bibliotecas: Biblioteca Miguel Delibes...
francisco : 5. Plan de Formación en Competencias Informacionales.
francisco : 6. Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas
isabel : Renovación de Bases de Datos y Paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso.
isabel : Implantación de nuevos servicios, tales como el préstamo de memorias USB, cámaras fotográficas, portátiles , lectores de libros electrónicos , que han generado normativa nueva
isabel : Eliminación de duplicados de revistas en papel
isabel : 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, con sus dos Sedes, Paseo del Cauce y Fco Mendizábal.
isabel : Plan de Formación en Competencias Informacionales
isabel : El proceso interno de autoevaluación que ha dado como fruto dos Planes de Mejora.
maria angeles : Renovación de Bases de Datos y Paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso.
maria angeles : Implantación de nuevos servicios, tales como el préstamo de memorias USB, cámaras fotográficas, portátiles , lectores de libros electrónicos , que han generado una normativa específica.
maria angeles : Eliminación de duplicados de revistas en papel
maria angeles : 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, con sus dos Sedes, Paseo del Cauce y Fco Mendizábal.
maria angeles : Plan de Formación en Competencias Informacionales. Repositorio UvaDoc , con la ampliación de sus áreas documentales.
maria angeles : Documentación generada por la participación en redes y consorcios en la Intranet. <del>El proceso interno de autoevaluación que ha dado como fruto dos Planes de Mejora</del>
mercedes : Implantación de nuevos servicios, tales como el préstamo de memorias USB, cámaras fotográficas, portátiles , lectores de libros electrónicos , que han generado una normativa específica. Renovación de Bases de Datos y Paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso;
mercedes : 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, con sus dos Sedes, Paseo del Cauce y Fco Mendizábal.Eliminación de duplicados de revistas en papel;
mercedes : Repositorio UvaDoc , con la ampliación de sus áreas documentalesPlan de Formación en Competencias Informacionales ;
mercedes : La documentación generada por el proceso de autoevaluación y los 2 Planes de El proceso interno de autoevaluación que ha dado como fruto dos Planes de Mejora;
mercedes : Documentación generada por la participación en redes y consorcios en la Intranet.

mercedes m : 1 Renovación de Bases de Datos y Paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso. 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.		
mercedes m : 3 Eliminación de duplicados de revistas en papel		
nieves : Compra y renovación de las bases de datos y paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso.		
nieves : Implantación de nuevos servicios y nuevas normativas de préstamo para distintos tipos de material		
nieves : Puesta en marcha de nuevas Bibliotecas: Biblioteca del Campus Miguel Delibes y Biblioteca del Campus de Segovia. Modificación del organigrama de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.		
nieves : Cursos de formación de usuarios, plamados en el Plan de Formación en Competencias Informacionales.		
nieves : Puesta en producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas. - Proceso de autoevaluación de la Biblioteca, dando como resultado dos planes de mejora		
nieves : Documentación generada por el proceso de autoevaluación y los dos planes de mejora.		
yolanda : Documentación generada por la participación en redes y consorcios en la Intranet		
yolanda : Planes de mejora		
yolanda : Documentación generada por la participación en redes y consorcios en la Intranet		
1	¿Analiza la Organización las tendencias de su rendimiento operativo, sus competencias clave y resultados finales a fin de comprender sus capacidades actuales y potenciales?	30
2b		$\bar{x}$ 30
clarisa : 33. Mapa de procesos clave. 34. Analisis de los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVa. 35. Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid". 36. Análisis de los indicadores para la evaluación de recursos electrónicos 37. Creación del Grupo de Trabajo de la BUVa. en cifras		
covadonga : Elaboración de mapas de procesos clave.		
covadonga : Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos estadísticos de la Biblioteca de la UVA".		
covadonga : Análisis de los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la bUVA.		
covadonga : Análisis de indicadores para la evaluación de recursos electrónicos.		
covadonga : Actividades del grupo de trabajo la bUVA en cifras.		
francisco : 1. Mapa de procesos clave.		
francisco : 2. Los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVa.		
francisco : 3. Los indicadores de REBIUN recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".		
francisco : 4. Indicadores para la evaluación de recursos electrónicos		
francisco : 5. Datos e indicadores BUVa. Desde el año 2005 al 2010: Fuente REBIUN completado con datos estadísticos BUVa.		
francisco : 6. Creación del Grupo de Trabajo de la BUVa. en cifras		
isabel : Los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVa. Mapa de procesos clave.		
isabel : Indicadores para la evaluación de recursos electrónicos. Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".		
isabel : Creación del Grupo de Trabajo la BUVa en cifras.		

maria angeles : Mapa de procesos clave		
maria angeles : Los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVA.		
mercedes : Mapa de procesos clave		
mercedes : Los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVA		
mercedes : Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".		
mercedes : Indicadores para la evaluación de recursos electrónicos		
mercedes : Datos e indicadores BUVA desde el año 2005 al 2010: fuente Rebiun completado con datos estadísticos BUVA.		
mercedes : Creación del Grupo de Trabajo la BUVA en cifras.		
mercedes m : Mapa de procesos clave		
mercedes m : Los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVA.		
mercedes m : Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".		
mercedes m : Indicadores para la evaluación de recursos electrónicos.		
mercedes m : Datos e indicadores BUVA desde el año 2005 al 2010: fuente Rebiun completado con datos estadísticos BUVA.		
mercedes m : Creación del Grupo de Trabajo la BUVA en cifras.		
nieves : Mapa de procesos clave.		
nieves : Analisis de los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVA.		
nieves : Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".		
nieves : Análisis de los indicadores para la evaluación de recursos electrónicos		
nieves : Creación del Grupo de Trabajo de la BUVA. en cifras.		
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales		
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN		
yolanda : Mapas de procesos		
2	¿Compara su rendimiento con indicadores/resultados de referencia relevantes para comprender sus fortalezas y debilidades?	35
2b		$\bar{X}$ 30
clarisa : 35. Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid". 205. 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		
covadonga : Comparación y referencia de los datos recogidos en REBIUN para otras bibliotecas universitarias.		
covadonga : La Biblioteca ha identificado las bibliotecas universitarias excelentes con estructura y organización semejantes a la BUVA para establecer comparaciones.		
covadonga : Renovación del acuerdo benchmarking de la Biblioteca Universitaria de Valladolid y la Biblioteca Universitaria de Cádiz.		
francisco : 1. Tiene identificadas sus referencias a través de los indicadores REBIUN.		
francisco : 2. Conoce qué bibliotecas universitarias están certificadas.		
francisco : 3. Ha identificado Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra.		

isabel : Tiene identificadas sus referencias a través de los Indicadores Rebiun		
maria angeles : Tiene identificadas sus referencias a través de los Indicadores Rebiun.		
maria angeles : Conoce qué bibliotecas universitarias están certificadas		
maria angeles : Ha identificado Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores		
mercedes : Tiene identificadas sus referencias a través de los Indicadores Rebiun.		
mercedes : Conoce qué bibliotecas universitarias están certificadas		
mercedes : Ha identificado Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores.		
mercedes : Propuesta de variables a tener en cuenta en un estudio y análisis de plantilla de la BUVa		
mercedes m : Tiene identificadas sus referencias a través de los Indicadores Rebiun.		
mercedes m : Conoce qué bibliotecas universitarias están certificadas		
mercedes m : Ha identificado Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores.		
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN		
yolanda : Identificación de las Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores		
3	¿Analizan los datos y la información necesaria para determinar de qué manera puede contribuir adoptar las nuevas tecnologías y los nuevos modelos de gestión al rendimiento de la Organización?	25
2b		$\bar{x}$ 30
clarisa : 38. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de ellas 39. La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.		
covadonga : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN: se analizan las tendencias a través de reuniones, memorias, informes y datos de estos colectivos.		
covadonga : Participa en las decisiones que se toman en REBIUN, BUCLE, GEUIN		
covadonga : Colaboración con el STIC y el Área de redes y comunicaciones de la UVA para llevar a cabo nuevos proyectos y mejorar los existentes.		
francisco : 1. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos.		
francisco : 2. Colaboración con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones.		
isabel : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias.		
isabel : Colaboración con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones		
maria angeles : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias.		
maria angeles : Colaboración con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones.		
mercedes : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias		
mercedes : Colaboración con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones.		
mercedes m : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias.		
mercedes m : Colaboración con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones.		

nieves : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de ellas.

nieves : La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.

yolanda : Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias

1	Como parte del proceso de formulación de su estrategia, ¿identifica la Organización el conjunto de indicadores clave cuyos resultados caracterizan el grado de cumplimiento de su misión y le permiten conocer su progreso hacia sus objetivos estratégicos?	25
2c		X 30

clarisa : 33. Mapa de procesos clave. 34. Analisis de los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVA. 35. Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid". 37. Creación del Grupo de Trabajo de la BUVA. en cifras

clarisa : 182. Fichas de indicadores de resultados en las personas

covadonga : Existencia de un mapa de procesos.

covadonga : Existencia de Indicadores claves.

covadonga : Indicadores de REBIUN recogidos en los "Datos estadísticos de la Biblioteca de la UVA".

covadonga : Fichas de indicadores de resultados en las personas.

covadonga : Creación del grupo de Trabajo la bUVA en cifras.

francisco : 1. Mapa de procesos.

francisco : 2. Indicadores clave.

francisco : 3. Indicadores de REBIUN recogidos en los datos estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid.

francisco : 4. Fichas de indicadores de resultados en las personas.

francisco : 5. Creación del Grupo de Excelencia y Grupos de Mejora Transversales.

isabel : Mapa de procesos

isabel : Indicadores clave

isabel : indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid"

isabel : Fichas de indicadores de resultados en las personas

isabel : Creación del Grupo de Trabajo la Uva en Cifras

maría angeles : Mapa de procesos

maría angeles : Indicadores clave

maría angeles : Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid"

maría angeles : Fichas de indicadores de resultados en las personas

maría angeles : Creación del Grupo de Trabajo la Uva en Cifras

mercedes : Mapa de procesos

mercedes : Indicadores clave

mercedes : Los indicadores de Rebiun recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid"

mercedes : Fichas de indicadores de resultados en las personas

mercedes : Creación del Grupo de Trabajo la Uva en Cifras

mercedes m : Mapa de procesos		
mercedes m : Indicadores clave		
yolanda : Memorias y estadísticas anuales		
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN		
yolanda : Mapas de procesos		
2	¿Crea y mantiene la Organización una estrategia y un conjunto de planes de apoyo claras, que le permitan hacer realidad su misión y visión?	30
2c		X 30
clarisa : 31. Proceso de autoevaluación de la Biblioteca, dando como resultado dos planes de mejora. 32. Documentación generada por el proceso de autoevaluación y los dos planes de mejora.		
clarisa : 57. Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales		
covadonga : Proceso de autoevaluación de la Biblioteca Universitaria.		
covadonga : Creación del grupo de excelencia y grupos de mejora transversales.		
covadonga : Planes de mejora (1 y 2).		
covadonga : Grupos que trabajan en distintas áreas: investigación, personal, repositorio, etc.		
francisco : 1. Proceso de autoevaluación de la Biblioteca Universitaria.		
francisco : 2. Creación del Grupo de Excelencia y Grupos de Mejora Transversales.		
francisco : 3. Primero y Segundo Planes de Mejora.		
francisco : 4. Otros Grupos de Trabajo.		
isabel : Proceso de Autoevaluación de la Biblioteca Universitaria		
isabel : Creación del Grupo de Excelencia y Grupos de Mejora Transversales		
isabel : Primero y Segundo Planes de Mejora		
maria angeles : Proceso de Autoevaluación de la Biblioteca Universitaria		
maria angeles : Creación del Grupo de Excelencia y Grupos de Mejora Transversales		
maria angeles : Primero y Segundo Planes de Mejora		
maria angeles : Otros Grupos de Trabajo		
mercedes : Proceso de Autoevaluación de la Biblioteca Universitaria		
mercedes : Creación del Grupo de Excelencia y Grupos de Mejora Transversales		
mercedes : Primero y Segundo Planes de Mejora		
mercedes : Otros Grupos de Trabajo		
mercedes m : Proceso de Autoevaluación de la Biblioteca Universitaria		
mercedes m : Creación del Grupo de Excelencia y Grupos de Mejora Transversales		
mercedes m : Primero y Segundo Planes de Mejora		
mercedes m : Otros Grupos de Trabajo		
yolanda : Creación de grupos de excelencia y de mejora		

1	¿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	25
clarisa : 32. Documentación generada por el proceso de autoevaluación y los dos planes de mejora.		20
covadonga : Existencia de Mapa de procesos.		
covadonga : Existencia de indicadores clave.		
covadonga : Plan de mejora		
covadonga : Informes de los los grupos de trabajo en distintas áreas.		
francisco : 1. Mapa de procesos.		
francisco : 2. Indicadores clave.		
francisco : 3. La BUVa. Se encuentra inmersa en un Plan de Mejora.		
isabel : Mapa de Procesos		
isabel : Indicadores clave		
isabel : Plan de Mejora		
maria angeles : Existencia de Mapa de Procesos		
maria angeles : Existencia de Indicadores clave		
maria angeles : La BUVa se encuentra inmersa en un Plan de Mejora		
mercedes : Existencia de Mapa de Procesos		
mercedes : Existencia de Indicadores clave		
mercedes : La BUVa se encuentra inmersa en un Plan de Mejora		
mercedes m : Existencia de Mapa de Procesos		
mercedes m : Existencia de Indicadores clave		
mercedes m : La BUVa se encuentra inmersa en un Plan de Mejora		
yolanda : Planes de mejora		
yolanda : Mapas de procesos		
2	¿Comunican su estrategia y planes de apoyo a los grupos de interés de manera eficaz?	35
2d		X 30
clarisa : 15. Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVa e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.		
38. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos		
grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones		
clarisa : 40. Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno a través de reuniones, escritos, etc.. 41. Existe un plan de reuniones asistemático		
y en cascada con los responsables más inmediatos. 42. La comunicación se establece desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la		
difusión a los grupos de interés		
clarisa : 43. La comunicación de acciones, proyectos y normativas se hace a los distintos colectivos, por medio de las listas de correo electrónico. 44. Hay		
otros canales de comunicación, como son: páginas Webs, Intranet, Blogs, etc 45. Se ha elaborado un Plan de Marketing. 46. La publicación de las actas y		
documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet		

covadonga : Comunicación de la Jefe de Servicio con el equipo de gobierno a través de reuniones y escritos.
covadonga : Plan de reuniones con los responsables inmediatos.
covadonga : Comunicación desde los servicios centrales a las bibliotecas de centro.
francisco : 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.
francisco : 2. Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno.
francisco : 3. Existencia de un Plan de Reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
francisco : 4. Existe una práctica de comunicar desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés
francisco : 5. Comunicación de acciones, proyectos y pautas concretos, estructurada por colectivos, basada en el correo electrónico.
6. Publicaciones de las actas y documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet
francisco : 7. Institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.
8. Existencia de un plan de marketing
isabel : 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.
isabel : Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno
isabel : Existencia de un Plan de Reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
isabel : Comunicación de acciones, proyectos y pautas concretos, estructurada por colectivos, basada en el correo electrónico
isabel : Existen otros canales: páginas webs, Intranet, blogs de bibliotecas, herramientas de la red social, por los que se comunican los proyectos. Institucionalización de las herramientas de la red social en la página web BUVa.
isabel : Publicaciones de las actas y documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet
maria angeles : 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.
maria angeles : Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno
maria angeles : Existencia de un Plan de Reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
maria angeles : Existe una práctica de comunicar desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés.
maria angeles : Comunicación de acciones, proyectos y pautas concretos, estructurada por colectivos, basada en el correo electrónico
maria angeles : Institucionalización de las herramientas de la red social en la página web BUVa
Existen otros canales: páginas webs, Intranet, blogs de bibliotecas, herramientas de la red social, por los que se comunican los proyectos.
mercedes : 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.
mercedes : Existencia de un Plan de Reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos. Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno;
mercedes : Existe una práctica de comunicar desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés.
mercedes : Comunicación de acciones, proyectos y pautas concretos, estructurada por colectivos, basada en el correo electrónico
mercedes : Existen otros canales: páginas webs, Intranet, blogs de bibliotecas, herramientas de la red social, por los que se comunican los proyectos. Institucionalización de las herramientas de la red social en la página web BUVa ;
mercedes : Publicaciones de las actas y documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet Existencia de un Plan de Marketing;
mercedes m : 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. Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno
mercedes m : Existencia de un Plan de Reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos. Existe una práctica de comunicar desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés.
mercedes m : Comunicación de acciones, proyectos y pautas concretos, estructurada por colectivos, basada en el correo electrónico
Institucionalización de las herramientas de la red social en la página web BUVa
mercedes m : Existen otros canales: páginas webs, Intranet, blogs de bibliotecas, herramientas de la red social, por los que se comunican los proyectos. Existencia de un Plan de Marketing.

nieves : Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno a través de reuniones, escritos, etc...
nieves : Existe un plan de reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
nieves : La comunicación se establece desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés.
nieves : La comunicación de acciones, proyectos y normativas se hace a los distintos colectivos, por medio de las listas de correo electrónico.
nieves : Hay otros canales de comunicación, como son: páginas Webs, Intranet, Blogs, etc. ; se ha elaborado un Plan de Marketing.
nieves : La publicación de las actas y documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet.
yolanda : Participación en redes y consorcios
yolanda : Plan de marketing
yolanda : Utilizaciónde diversos medios de comunicación

## Personas

1	¿Se alinean los planes de gestión de las personas con la estrategia y estructura de la organización y se contemplan implicaciones como planes de remuneración, reorganización, promociones, reconocimientos, conciliación, no discriminación...?	35
3a		X 33
clarisa : No hay ninguna evidencia		
covadonga : Legislación nacional y regional respecto al personal funcionario y laboral.		
covadonga : Convenio colectivo del personal laboral de las universidades de Castilla y León.		
covadonga : Relación de puestos de trabajo. Reglamento para la provisión de puestos de trabajo mediante concurso del personal funcionario.		
francisco : No hay evidencias		
isabel : Se ha realizado una encuesta de satisfacción en la comunicación. difundiéndose los resultados de la encuesta, en cascada y en la intranet. La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas.		
maria angeles : NINGUNA		
mercedes : La UVA cuenta con un sistema de gestión de personal, de promoción, etc.		
mercedes m : No hay evidencias		
2	¿Se implica a las personas de la Organización y sus representantes (sindicatos u otros) en el desarrollo y revisión de la estrategia y planes de gestión de las personas? ¿Se gestiona la selección, desarrollo de carreras o movilidad para garantizar la equidad e igualdad de oportunidades?	30
3a		X 33

clarisa : 47. Legislación genérica nacional y regional vinculante: -LOMLOU: Provisión de Plazas, Formación y Movilidad. -Estatuto Básico del empleado público -Convenio colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León. TITULO V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos. -Convenio de colaboración entre las Universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios

clarisa : 48. Legislación Institucional: -Normativa de la UVA sobre personal funcionario. -Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid -Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios -Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA. - Estatutos de la UVA -Reglamento del Defensor de la Comunidad

clarisa : -Directrices generales de la política docente e investigadora 2011/2012 - Líneas estratégicas del Vicerrectorado de Docencia. Objetivo 5 -Plan de Igualdad de la Universidad. -Compromiso 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. -

clarisa : Nº 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. - Nº de plazas de formación ofertadas en relación con el número de personal de administración y servicios. - Nº de quejas presentadas en relación con la atención del Servicio en el transcurso de un año. - Portal del empleado.

covadonga : Provisión de puestos de trabajo mediante concurso. Convocatorias.

covadonga : Provisión de puestos de trabajo mediante comisión de servicios con arreglo a la normativa. Convocatorias

covadonga : Legislación nacional y regional vinculante.

covadonga : Normativa UVA sobre el personal funcionario: Reglamento de la provisión de puestos mediante concurso..., Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario, Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios.

covadonga : Reglamento del defensor de la Comunidad Universitaria

covadonga : Plan de igualdad de la Universidad.

francisco : 1. Legislación genérica nacional y regional vinculante: LOMLOU, EBEP y Convenio Colectivo del P

Artículo 76 bis. Formación y Movilidad.  
Estatuto Básico del empleado público (Ley 7/2007, de 12 de abril)  
Convenio colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León.  
TITULO V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos.  
Convenio de colaboración entre las Universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administraciones y servicio

isabel : Legislación genérica nacional y regional vinculante  
-LOMLOU: Artículo 76 Provisión de Plazas  
Artículo 76 bis. Formación y Movilidad.  
-Estatuto Básico del empleado público (Ley 7/2007, de 12 de abril)  
-Convenio colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León.  
TITULO V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos.  
-Convenio de colaboración entre las Universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administraciones y servicios

isabel : 48. Legislación Institucional:  
-Normativa de la UVA sobre personal funcionario.  
-Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid  
-Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios  
-Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA.  
-Estatutos de la UVA (Acuerdo 104/2003)

<p>maria angeles : - Legislación genérica nacional y regional vinculante: -LOMLOU Artículo 76. Provisión de las plazas.</p>	
<p>mercedes : Estatuto básico del empleado público (LEY 7/2007, de 12 de abril)Artículo 76. Provisión de las plazas.Artículo 76 bis. Formación y movilidad. -LOMLOULEgislación genérica nacional y regional vinculante:</p>	
<p>mercedes : Título V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos. -Convenio de colaboración entre las universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administración y servicios Convenio Colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León</p>	
<p>mercedes : Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVAReglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y serviciosReglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid Normativa de la UVA sobre personal funcionario Legislación institucional:</p>	
<p>mercedes : Directrices generales de la política docente e investigadora 2011/2012 Punto III: Líneas estratégicas del Vicerrectorado de Docencia. Objetivo 5 Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria 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>	
<p>mercedes : 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.</p>	
<p>mercedes m : - Legislación genérica nacional y regional vinculante: -LOMLOU Artículo 76. Provisión de las plazas. Artículo 76 bis. Formación y movilidad. -Estatuto básico del empleado público (LEY 7/2007, de 12 de abril) -Convenio Colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León Título V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos. -Convenio de colaboración entre las universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administración y servicios</p>	
<p>nieves : Legislación genérica nacional y regional vinculante -LOMLOU: Artículo 76 Provisión de Plazas Artículo 76 bis. Formación y Movilidad. -Estatuto Básico del empleado público (Ley 7/2007, de 12 de abril) -Convenio colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León. TITULO V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos. -Convenio de colaboración entre las Universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administraciones y servicios.</p>	
<p>ylonda : Legislación genérica nacional y regional vinculante, legislación institucional</p>	
<p><del>Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid</del> <del>¿Se identifican las habilidades y competencias necesarias para alcanzar la misión, visión y objetivos estratégicos? ¿Hay planes de</del> <del>Reglamento de la Comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios</del> <del>formación y desarrollo para ayudar a conseguir las habilidades y competencias necesarias?</del> -Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA. -Estatutos de la UVA (Acuerdo 104/2003, de 10 de julio, de l</p>	<p>40</p> <p>33</p> <p>X</p>
<p>clarisa : 2. La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo. 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores</p>	
<p>clarisa : 49. Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011 – 2012) Bibliotecas. 50. Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid</p>	
<p>covadonga : Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011- 2012). Bibliotecas. Realización de cursos para conseguir competencias y habilidades.</p>	
<p>covadonga : Reglamento de la Comisión de formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.</p>	

francisco : 1. Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011 – 2012) Bibliotecas.
isabel : -Plan de Formación de la Universidad de Valladolid (2011-2012)
isabel : Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid -Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid -Definición de misión, visión y valores
maria angeles : -Plan de Formación de la Universidad de Valladolid (2011-2012). Bibliotecas
maria angeles : -Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
maria angeles : -Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid
maria angeles : -Definición de misión, visión y valores
maria angeles : -Definición de estilo de liderazgo
maria angeles : -Plan de Marketing

mercedes : Plan de Formación de la Universidad de Valladolid (2011-2012). Bibliotecas
mercedes : Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
mercedes : Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid
mercedes : Definición de misión, visión y valores -Definición de estilo de liderazgo
mercedes m : -Plan de Formación de la Universidad de Valladolid (2011-2012). Bibliotecas
mercedes m : -Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
mercedes m : -Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid
mercedes m : -Definición de misión, visión y valores
mercedes m : -Definición de estilo de liderazgo
mercedes m : -Plan de Marketing
nieves : Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011 – 2012) Bibliotecas.
nieves : Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.
yolanda : Plan de formación de la Universidad de Valladolid
yolanda : Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
yolanda : Plan de marketing

2	¿Se establecen, acuerdan y revisan regularmente los objetivos individuales y de equipo y se alinean con los de la organización? ¿Se evalúa el rendimiento de las personas y los resultados alcanzados y se acuerdan acciones de mejora?	20
		X 33
3b		

clarisa : 45. Se ha elaborado un Plan de Marketing.  
51. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios

covadonga : Existen normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.

covadonga : Servicios de Gestión de Personal. IV Servicio 9, destinado a detectar el Personal de Administración y Servicios susceptible de concesión de Distintivos Honoríficos para cada ejercicio.

francisco : 1. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.

francisco : 2. Punto IV servicio 9 dentro de los Servicios de Gestión de Personal, destinado a destacar al PAS.

francisco : 3. Implantación del Modelo de Excelencia EFQM.

isabel :

- Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.

isabel : Punto IV Servicio 9 dentro de los Servicios de Gestión de Personal destinado a detectar el Personal de Administración y Servicios susceptible de concesión de Distintivos Honoríficos para cada ejercicio.

isabel : Implantación del Modelo de Excelencia EFQM

maria angeles : - Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.

maria angeles : -Punto IV Servicio 9 dentro de los Servicios de Gestión de Personal destinado a detectar el Personal de Administración y Servicios susceptible de concesión de Distintivos Honoríficos para cada ejercicio.

maria angeles : -Implantación del Modelo de Excelencia EFQM

mercedes : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.

mercedes : Punto IV Servicio 9 dentro de los Servicios de Gestión de Personal destinado a detectar el Personal de Administración y Servicios susceptible de concesión de Distintivos Honoríficos para cada ejercicio.

mercedes : Implantación del Modelo de Excelencia EFQM

mercedes m : - Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.

mercedes m : -Punto IV Servicio 9 dentro de los Servicios de Gestión de Personal destinado a detectar el Personal de Administración y Servicios susceptible de concesión de Distintivos Honoríficos para cada ejercicio.

mercedes m : -Implantación del Modelo de Excelencia EFQM

nieves : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de administración y Servicios.

nieves : Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al personal funcionario de administración y servicios de la UVA.

nieves : Implantación del Modelo de Excelencia EFQM.

yolanda : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios.

yolanda : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios. de la UVA

yolanda : Implantación del Modelo de Excelencia EFQM

2	¿Se asegura la Organización 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?	35
		X 33
3c		
clarisa : 1. La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas.		
2. La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.		
clarisa : 54. Reglamento de la Biblioteca (Título II. Estructura y Título III: órganos colegiados).		
55. Redacción de los manuales de acogida y jubilación		
covadonga : Reglamento de la Biblioteca. Título II, Estructura y Título III, Órganos colegiados.		
covadonga : Las unidades organizativas de la UVA están identificadas		
covadonga : Los responsables de la biblioteca están identificados.		
covadonga : Existen manuales de acogida.		
francisco : 1. Reglamento de la Biblioteca (Título II. Estructura y Título III: órganos colegiados).		
francisco : 2. Identificación de las unidades organizativas de la BUVa.		
francisco : 3. Manuales de acogida.		
isabel : Reglamento de la BUVa		
isabel : Identificación de las unidades organizativas de la BUVa		
isabel : Identificación de los líderes de la BUVa		
isabel : Manuales de acogida		
maria angeles : -Reglamento de la Biblioteca (Título II: Estructura y Título III: Órganos colegiados)		
maria angeles : -Identificación de las unidades organizativas de la BUVa.		
maria angeles : -Identificación de los líderes de la BUVa.		
maria angeles : -Manuales de acogida		
mercedes : Reglamento de la Biblioteca (Título II: Estructura y Título III: Órganos colegiados)		
mercedes : Identificación de las unidades organizativas de la BUVa.		
mercedes : Identificación de los líderes de la BUVa.		
mercedes : Manuales de acogida		
mercedes m : -Reglamento de la Biblioteca (Título II: Estructura y Título III: Órganos colegiados)		
-Identificación de las unidades organizativas de la BUVa.		
mercedes m : -Identificación de los líderes de la BUVa.		
mercedes m : Manuales de acogida		
nieves : Reglamento de la Biblioteca (Título II. Estructura y Título III: órganos colegiados).		
nieves : Redacción de los manuales de acogida y jubilación.		
yolanda : Reglamento de la BUVa		
yolanda : La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas		
yolanda : La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.		
yolanda : Manuales de acogida		
3	¿Se 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?	35
		X 33
3c		

clarisa : 56. Plena utilización de la Intranet: número de documentos integrados en ella (manuales, instrucciones y procedimientos, etc.)
57. Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales
covadonga : Existen grupos de mejora EFQM y grupos de mejora transversales. Reflejan su actividad en actas de reuniones y documentos de trabajo.
covadonga : Documentos que se ponen a disposición del personal a través de la Intranet: manuales, instrucciones, procedimientos, etc.
francisco : 1. Intranet
francisco : 2. Grupos de Mejora EFQM (Actos de reuniones y documentos de trabajo).
isabel : -Intranet
isabel : Grupos de mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo)
maria angeles : -Intranet
maria angeles : -Grupos de mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo)
mercedes : Intranet
mercedes : Grupos de mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo)
mercedes m : -Intranet
mercedes m : -Grupos de mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo)

nieves : Plena utilización de la Intranet: número de documentos integrados en ella (manuales, instrucciones y procedimientos, etc.)
nieves : Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales
yolanda : Intranet
yolanda : Planes de mejora

1	¿Se identifican y entienden las necesidades y expectativas de comunicación de las personas y se desarrolla la estrategia de comunicación y sus planes y canales de comunicación?	35
3d		X 33

clarisa : 5. Se ha realizado una encuesta de satisfacción en la comunicación difundándose los resultados de la encuesta, en cascada y en la intranet.
55. Redacción de los manuales de acogida y jubilación.
clarisa : 56. Plena utilización de la Intranet: número de documentos integrados en ella (manuales, instrucciones y procedimientos, etc.)
58. Plan de fomento de herramientas de comunicación interna
covadonga : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
covadonga : Gran número de correos electrónicos. Existencia de manuales de uso de correo electrónico y teléfono.
francisco : 1. Intranet
francisco : 2. Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
francisco : 3. Encuesta de satisfacción respecto a la comunicación.
francisco : 4. Manual de uso del correo electrónico.
francisco : 5. Manual de uso del teléfono.
francisco : 6. Manuales de acogida y jubilación.
isabel : Intranet
isabel : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna
isabel : Encuesta de satisfacción respecto a la comunicación
isabel : Manual de uso del correo electrónico
isabel : Manual de uso del teléfono
isabel : Manuales de acogida y de jubilación

maria angeles : - Intranet
maria angeles : - Plan de fomento de herramientas de comunicación interna
maria angeles : -Encuesta de satisfacción respecto a la comunicación
maria angeles : -Manual de uso del correo electrónico
maria angeles : -Manual de uso del teléfono
mercedes : Intranet
mercedes : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna
mercedes : Encuesta de satisfacción respecto a la comunicación
mercedes : Manual de uso del correo electrónico
mercedes : Manual de uso del teléfono
mercedes : Manuales de acogida y de jubilación

mercedes m : - Intranet
mercedes m : - Plan de fomento de herramientas de comunicación interna
mercedes m : -Encuesta de satisfacción respecto a la comunicación
mercedes m : -Manual de uso del correo electrónico
mercedes m : -Manual de uso del teléfono
mercedes m : Manuales de acogida y de jubilación
nieves : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
nieves : Gran número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico y del teléfono.
yolanda : intranet
yolanda : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna
yolanda : Encuesta de satisfacción respecto a la comunicación interna
yolanda : Manuales de uso y estilo de diversos sistemas de comunicación
yolanda : Manuales de acogida y de jubilación

2	¿Se dispone de canales de comunicación eficaces que se utilizan para compartir información, conocimiento y mejores prácticas? ¿Comprenden las personas la misión, visión, valores y objetivos?	35
		X 33
3d		

clarisa : 55. Redacción de los manuales de acogida y jubilación.
59. Gran número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico y del teléfono.
60.. Plan de fomento de herramientas de comunicación interna
covadonga : Canales de comunicación: Intranet, correo electrónico, teléfono, reuniones de grupo, generales e informales.
francisco : 1. Número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico.
francisco : 2. Manual de uso del teléfono.
francisco : 3. Número de documentos integrados en la Intranet (manuales, instrucciones y procedimientos).
francisco : 4. Plan de Fomento de herramientas de comunicación interna.

isabel : Número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico		
isabel : Manual del uso del teléfono		
isabel : <del>Número de documentos integrados en la Intranet (Manuales, instrucciones y procedimientos)</del>		
maria angeles : - Número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico		
maria angeles : -Manual del uso del teléfono		
maria angeles : - Número de documentos integrados en la Intranet (Manuales, instrucciones y procedimientos)		
maria angeles : - Plan de fomento de herramientas de comunicación interna		
mercedes : Número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico		
mercedes : Manual del uso del teléfono		
mercedes : Número de documentos integrados en la Intranet (Manuales, instrucciones y procedimientos)		
mercedes : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna		
mercedes m : - Número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico		
mercedes m : -Manual del uso del teléfono		
mercedes m : - Número de documentos integrados en la Intranet (Manuales, instrucciones y procedimientos)		
mercedes m : - Plan de fomento de herramientas de comunicación interna		
nieves : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.		
yolanda : Plan de fomento de herramientas de comunicación interna		
yolanda : Manuales de uso y estilo de diversos sistemas de comunicación		
1	¿Se asegura la organización de alinear sus planes de remuneración, beneficios, traslados, despidos y otros asuntos laborales con su estrategia y planes para fomentar y mantener el nivel de implicación? ¿Existen prácticas para facilitar la conciliación entre la vida personal y laboral?	35
3e		X 33
clarisa : 48. Legislación Institucional: -Normativa de la UVA sobre personal funcionario. -Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid -Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios -Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA. - Estatutos de la -Reglamento del Defensor de la Comunidad		
clarisa : -Directrices generales de la política docente e investigadora 2011/2012 - Líneas estratégicas del Vicerrectorado de Docencia. Objetivo 5 -Plan de Igualdad de la Universidad. -Compromiso 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. -		
clarisa : Nº 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. - Nº de plazas de formación ofertadas en relación con el número de personal de administración y servicios. - Nº de quejas presentadas en relación con la atención del Servicio en el transcurso de un año. - Portal del empleado.		
clarisa : 51. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios		
52. Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al personal funcionario de administración y servicios de la UVA.		
clarisa : 61. Instrucción de gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.		
62. Plan de igualdad en la Universidad. 63. Plan de Ayudas del Fondo de Acción Social para el personal de la UVA. 64. Servicio de Guardería		
covadonga : Instrucción de gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.		
covadonga : Plan de igualdad de la Universidad.		
covadonga : Plan de Ayudas del Fondo de Acción Social para el personal de la UVA		
covadonga : Servicio de guardería		

francisco : 1. Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del PAS funcionario.
francisco : 2. Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal Funcionario de Administración y Servicios.
francisco : 3. Instrucción de gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.
francisco : 4. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al PAS funcionario.
francisco : 5. Plan de igualdad en la Universidad.
isabel : - Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid - Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios
isabel : - Instrucción de Gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA
isabel : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
isabel : Plan de igualdad en la universidad - Plan de ayudas del Fondo de Acción Social para el Personal de la Uva
isabel : Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid
maria angeles : - Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid - Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios
maria angeles : - Instrucción de Gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA
maria angeles : - Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
maria angeles : - Plan de igualdad en la universidad - Plan de ayudas del Fondo de Acción Social para el Personal de la Uva
maria angeles : -Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid
maria angeles : - Servicio de Guardería
mercedes : Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
mercedes : Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios
mercedes : Instrucción de Gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA
mercedes : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
mercedes : Plan de ayudas del Fondo de Acción Social para el Personal de la Uva Plan de igualdad en la universidad;
mercedes : Servicio de Guardería; Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid

mercedes m : - Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
nieves : Instrucción de gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.
nieves : Plan de igualdad en la Universidad.
nieves : Plan de Ayudas del Fondo de Acción Social para el personal de la UVA.
nieves : Servicio de Guardería.
yolanda : Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid
yolanda : Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios
yolanda : Instrucción de Gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA
yolanda : Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid ; Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios ;
yolanda : Plan de ayudas del Fondo de Acción Social para el Personal de la UvaPlan de igualdad en la universidad ;
yolanda : Servicio de guardería

2	¿Se fomenta una cultura de apoyo y reconocimiento entre individuos y equipos? ¿Se dispone de un entorno laboral seguro y saludable?	35
3e		X 33
clarisa : 65. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios		
66. Plan de prevención de riesgos laborales de la UVA , del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
covadonga : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad del Personal Funcionario de Administración y Servicios.		
covadonga : Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la UVA		
covadonga : Reglamento del Comité de Seguridad y Salud de la Universidad de Valladolid.		
covadonga : Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la UVA.		
francisco : 1. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al PAS funcionario.		
francisco : 2. Reglamento para la aplicación del premio de Jubilación al PAS funciopnario.		
francisco : 3. Plan de prevención de la UVA.		
francisco : 4. Reglamento del Comité de seguridad y salud de la UVA.		
isabel : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios		
isabel : Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid		
isabel : -Normas para la aplicación del complemento de productividad al personal funcionario de administración y servicio		
isabel : Plan de prevención de la UVA		
isabel : Reglamento del Comité de seguridad y Salud de la Universidad de Valladolid		

maria angeles : - Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
mercedes : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
mercedes : Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid
mercedes : Normas para la aplicación del complemento de productividad al personal funcionario de administración y servicio
mercedes : Plan de prevención de la UVA
mercedes : Reglamento del Comité de seguridad y Salud de la Universidad de Valladolid
mercedes m : - Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
mercedes m : -Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid
mercedes m : -Normas para la aplicación del complemento de productividad al personal funcionario de administración y servicio
mercedes m : - Plan de prevención de la UVA

nieves : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
nieves : Plan de prevención de riesgos laborales de la UVA, del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
yolanda : Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios ; Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Valladolid
-Normas para la aplicación del complemento de productividad al personal funcionario de administración y servicio
yolanda : Plan de Prevención de la UVA
yolanda : Reglamento del Comité de seguridad y Salud de la Universidad de Valladolid

## Alianzas y Recursos

1	¿Se identifica a los aliados (clientes u otras organizaciones) y proveedores necesarios para asegurar el cumplimiento de la estrategia de la organización, y se establecen con ellas alianzas y acuerdos de colaboración, fomentando la transferencia de conocimientos y el aprovechamiento de sinergias?	35
4a		X 34
clarisa : 38. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de ellas 39. La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.		
clarisa : 67. La BUVA saca a concurso público las adquisiciones de distintos recursos.		
68. Documentación generada en relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo, papel.		
clarisa : 69. La BUVA está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.		
70. La BUVA forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como:ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes. Acude a las reuniones periódicas		
clarisa : 71. Evaluación de las distintas ofertas realizadas por los proveedores, tanto de recursos electrónicos como de otros productos.		
116. Existen diversas normativas: Préstamo, expurgo, donaciones, etc.		

covadonga : Documentación generada en relación a los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, correos.
francisco : 1. La BUVa saca a concurso público las adquisiciones de distintos recursos.
francisco : 2. Documentación generada en relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo, papel.
francisco : 3. La BUVa está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.
francisco : 4. La BUVa forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como: ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes. Acude a las reuniones periódicas establecidas con un representante.
francisco : 5. Evaluación de las distintas ofertas realizadas por los proveedores, tanto de recursos electrónicos como de otros productos.

isabel : La BUVa saca a concurso público las adquisiciones de distintos recursos. Informes de evaluación de ofertas y productos de valor añadido de los proveedores de recursos-e, realizados por Servicios Centrales de la BUVa.
isabel : Documentación sobre relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo papel.
isabel : La BUVa está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.
isabel : Normativa de préstamo interbibliotecario
isabel : La BUVa forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como: ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet.
maría angeles : Concursos públicos de adquisiciones
Documentación sobre relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo papel.
maría angeles : Pertenencia al consorcio BUCLE.
Grupos de trabajo Rebiun. Patrimonio.
maría angeles : Pertenencia a Geuin.
maría angeles : Pertenencia a asociaciones profesionales y redes bibliotecarias (ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet).
maría angeles : Normativa de Préstamo Interbibliotecario
maría angeles : Informes de evaluación de ofertas y productos de valor añadido de los proveedores de recursos electrónicos, realizados por Servicios Centrales de la BUVa.
mercedes : Concursos públicos de adquisiciones
mercedes : Pertenencia al consorcio BUCLE; Documentación sobre relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo papel.
mercedes : Grupos de trabajo Rebiun. Patrimonio
mercedes : Pertenencia a asociaciones profesionales y redes bibliotecarias (ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, Dialnet) ;Pertenencia a Geuin.
mercedes : Normativa de Préstamo Interbibliotecario
mercedes : Informes de evaluación de ofertas y productos de valor añadido de los proveedores de recursos electrónicos, realizados por Servicios Centrales de la BUVa.

mercedes m : Concursos públicos de adquisiciones
mercedes m : Documentación sobre relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo papel.
mercedes m : Pertenencia al consorcio BUCLE
nieves : La BUVA saca a concurso público las adquisiciones de distintos recursos.
nieves : Documentación generada en relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo, papel.
nieves : La BUVA está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.
nieves : La BUVA forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como: ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes. Acude a las reuniones periódicas establecidas.
nieves : Evaluación de las distintas ofertas realizadas por los proveedores, tanto de recursos electrónicos como de otros productos.
yolanda : Pertenencia a diversas redes y consorcios
yolanda : Concursos públicos de adquisiciones
yolanda : Documentación sobre relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, ...

2	¿La política de alianzas con otras organizaciones clave se basa en la búsqueda de un desarrollo mutuo, la transferencia de conocimientos, la mejora de los procesos por medio del aprovechamiento de las sinergias, y el apoyo a una relación innovadora y creativa?	35
		X 34
4a		
clarisa : 38. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de ellas 39. La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.		
clarisa : 69. La BUVA está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.		
70. La BUVA forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como: ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes. Acude a las reuniones periódicas		
clarisa : 72. Compras consorciadas de distintos recursos, sobre todo electrónicos, a través de BUCLE		
73. Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean acumulables en un repositorio OAI-PMH 74. Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking.		
clarisa : 75. Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento.		
covadonga : Se realizan compras consorciadas de distintos recursos, sobre todo electrónicos, a través de BUCLE.		
covadonga : Acuerdo con la Universidad de Cádiz para desarrollar acciones de benchmarking.		
covadonga : Subvención del Ministerio de Cultura para la digitalización de fondo antiguo para disponer de los documentos en un repositorio OAI-PMH.		
covadonga : Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre el acceso abierto al conocimiento.		
covadonga : Pertenencia a WorldCat, Dialnet y Geuin.		
covadonga : Convenio con la Biblioteca Miguel de Cervantes para mostrar manuscritos.		
francisco : 1. Compras consorciadas de distintos recursos, sobre todo electrónicos, a través de BUCLE.		
francisco : 2. Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean acumulables en un repositorio OAI-PMH2.		
francisco : 3. Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking.		
francisco : 4. Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento.		

isabel : Relación de cursos, congresos, foros y publicaciones en las que participa el personal
isabel : Compras consorciadas con BUCLE
isabel : Grupos de trabajo en Rebiun (Patrimonio)
isabel : Pertenencia a Worldcat, Dialnet y Geuin. Acuerdo UCA_BUVA para acciones de benchmarking. Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre Acceso Abierto al conocimiento
maria angeles : Relación de congresos, cursos, foros, publicaciones, etc. en las que participa el personal .
maria angeles : Compras consorciadas con BUCLE
maria angeles : Grupos de trabajo en Rebiun (Patrimonio) . Pertenencia a WorldCat, Dialnet y Geuin . Convenio con la Biblioteca Miguel de Cervantes para mostrar manuscritos.
maria angeles : Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean accesibles en un repositorio OAI-PMH
maria angeles : Acuerdo UCA-BUVA acciones de benchmarking
maria angeles : Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso Abierto al conocimiento

mercedes : Relación de congresos, cursos, foros, publicaciones, etc. en las que participa el personal
mercedes : Grupos de trabajo en Rebiun (Patrimonio) ;Compras consorciadas con BUCLE
mercedes : Convenio con la Biblioteca Miguel de Cervantes para mostrar manuscritos. ;Pertenencia a OCLC, Dialnet y Geuin
mercedes : Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean accesibles en un repositorio OAI-PMH.(
mercedes : Acuerdo UCA-BUVA acciones de benchmarking
mercedes : Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso Abierto al conocimiento.
mercedes m : Relación de congresos, cursos, foros, publicaciones, etc. en las que participa el personal (1)
mercedes m : Compras consorciadas con BUCLE (2)
mercedes m : Grupos de trabajo en Rebiun (Patrimonio) (3)
mercedes m : Pertenencia a WorldCat, Dialnet y Geuin (4)
mercedes m : Convenio con la Biblioteca Miguel de Cervantes para mostrar manuscritos. (5)
mercedes m : 6 Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean accesibles en un repositorio OAI-PMH. (5)
nieves : Compras consorciadas de distintos recursos, sobre todo electrónicos, a través de BUCLE.
nieves : Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean acumulables en un repositorio OAI-PMH.
nieves : Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking.
nieves : Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento.
yolanda : Participación en diversas redesy consorcios
yolanda : Compras consorciadas con la red BUCLE

1	¿Se 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 Organización?	35
		X 34
4b		

clarisa : 16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012
clarisa : 76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. 77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Area , Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA
covadonga : Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. Reflejado en las memorias.
covadonga : Gestión centralizada de las publicaciones periódicas y recursos electrónicos.
covadonga : Comisiones de bibliotecas de centro, área y campus.
covadonga : Subvención de la Junta de Castilla y León de la Consejería de Economía para la adquisición de recursos bibliográficos a la E. U. de EE. Empresariales, a la Facultad de CC. Económicas y al Centro de Dcoumentación Europea.
francisco : 1. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.
francisco : 2. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Area , Campus y Asesoría Técnicas.
francisco : 3. Subvención de la Junta de Castilla y León a la BUVA., subvención de la Consejería de Economía a Empresariales, Economicas y CDE.
francisco : 4. Comisiones de Bibliotecas de Centros , Área y Campus.
francisco : 5. Gestión centralizada de las adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos.
francisco : 6. Informes de previsión del presupuesto centralizado de la BUVA y de las bibliotecas dependientes directamente de la Biblioteca Universitaria.
isabel : Presupuesto anual de la BUVA. Presupuestos de cada biblioteca de centro/campus
isabel : Memoria anual de la BUVA y de las bibliotecas de los centros
isabel : Suvenciones de la Junta de CYL a la BUVA, de la Consejería de Economía a Empresariales
isabel : Comisiones de Bibliotecas de centro/campus
isabel : La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012.
isabel : Gestión centralizada de las adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos. Estudios de previsión de gastos/ingresos a corto, medio y largo plazo.
maria angeles : Presupuestos de los centros. Presupuesto anual de la Biblioteca . Subvención de la Junta de Castilla y León a la BUVA , subvención de la Consejería de Economía a Empresariales
maria angeles : Memoria anual de la Biblioteca de la UVA y de las bibliotecas de centros
maria angeles : Comisiones de Bibliotecas de centros y campus.
maria angeles : La UVA en cifras. Datos e indicadores BUVA
maria angeles : Política de adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos
maria angeles : Informes de nevisión de presupuestos de las bibliotecas dependientes directamente de la Biblioteca I Universitaria
mercedes : Presupuesto anual de la Biblioteca
mercedes : Presupuestos de los centros.;Memoria anual de la Biblioteca de la UVA y de las bibliotecas de centros;
mercedes : Subvención de la Junta de Castilla y León a la BUVA , subvención de la Consejería de Economía a Empresariales
mercedes : La UVA en cifras. Datos e indicadores BUVA ;Comisiones de Bibliotecas de centros y campus.
mercedes : Informes de previsión de presupuestos de las bibliotecas dependientes directamente de la Biblioteca Universitaria.;Política de adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos

mercedes m	Presupuesto anual de la Biblioteca
nieves	Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.
nieves	Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Área, Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA.
nieves	Subvención de la Junta de Castilla y León a la BUVA, subvención de la Consejería de Economía a Empresariales, Económicas y CDE.
nieves	Comisiones de Bibliotecas de Centros. Área y Campus.
nieves	Gestión centralizada de las adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos.
nieves	Informes de previsión del presupuesto centralizado de la BUVA y de las bibliotecas dependientes directamente de la Biblioteca Universitaria.
yolanda	Memorias y datos estadísticos anuales
yolanda	Presupuesto anual

2	¿Se definen y gestionan las inversiones de la Organización de acuerdo con la estrategia, para hacerla realidad y como apoyo a los principios de la mejora continua?	35
4b		X 34

clarisa	76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. 77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Área, Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA.
clarisa	82. Servicios de Gestión Económica 83. Servicio de Contabilidad y presupuestos. 84. Plan Nacional de Evaluación de la calidad.
covadonga	Informes de previsión de presupuesto centralizado de la BUVA y de las bibliotecas dependientes directamente de la Biblioteca Universitaria.
covadonga	Servicio de Gestión Económica.
covadonga	Servicio de Contabilidad y Presupuestos.
covadonga	Indicadores BUVA: económicos y financieros de evaluación.
covadonga	Estudios de previsión de gastos/ingresos a corto, medio y largo plazo.
covadonga	Plan Nacional de Evaluación de la Calidad.
francisco	1. Servicios de Gestión Económica
francisco	2. Servicio de Contabilidad y presupuestos.
francisco	3. Plan Nacional de Evaluación de la calidad.
francisco	4. Indicadores BUVA. económicos y financieros de evaluación.
francisco	5. Estudios de previsión de gastos/ingresos a corto, medio y largo plazo.
isabel	Memorias anuales de la BUVA y de las bibliotecas de centro/campus
isabel	Presupuestos de la BUVA y de las bibliotecas de centro/campus
isabel	Servicio de Gestión Económica. Servicio de Contabilidad y Presupuestos
isabel	Plan Nacional de Evaluación de la Calidad
isabel	Indicadores BUVA económicos y financieros de evaluación. Estudios de previsión de gastos.
isabel	Elaboración de estudios de previsiones económicas a corto, medio y largo plazo

maria angeles : Memorias anuales de la BUVA y de las bibliotecas de centros		
maria angeles : Presupuesto de la BUVA y de las bibliotecas de centros		
maria angeles : Servicios de gestión económica. Servicio de contabilidad y presupuestos.		
mercedes : Memorias anuales de la BUVA y de las bibliotecas de centros.		
mercedes : Servicios de gestión económica;Presupuesto de la BUVA y de las bibliotecas de centros.		
mercedes : Plan Nacional de evaluación calidad ;Servicio de contabilidad y presupuestos		
mercedes : Indicadores BUVA económicos y financieros de evaluación		
mercedes : Elaboración de estudios de previsiones económicas a corto, medio y largo plazo. ;Estudios de previsión de gastos.		
mercedes m : Memorias anuales de la BUVA y de las bibliotecas de centros.		
mercedes m : Presupuesto de la BUVA y de las bibliotecas de centros.		
mercedes m : Servicios de gestión económica.		
mercedes m : Servicio de contabilidad y presupuestos.		
mercedes m : Plan Nacional de evaluación calidad		
mercedes m : 6 Indicadores BUVA económicos y financieros de evaluación. Estudios de previsión de gastos ;		
nieves : Servicios de Gestión Económica.		
nieves : Servicio de Contabilidad y presupuestos.		
nieves : Plan Nacional de Evaluación de la calidad.		
nieves : Indicadores BUVA económicos y financieros de evaluación.		
nieves : Estudios de previsión de gastos/ingresos a corto, medio y largo plazo.		
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales		
yolanda : Presupuesto		
yolanda : Sistema de gestión económica		
1	¿Se gestionan eficientemente los activos (edificios, equipos e instalaciones) en la Organización, teniendo en cuenta su impacto en las personas y en la comunidad, optimizando su rendimiento y ciclo de vida, y garantizando su seguridad?	40
4c		<input checked="" type="checkbox"/> 34
clarisa : 66. Plan de prevención de riesgos laborales de la UVA , del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Area , Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA .		
clarisa : 87. Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios. 88. Estándares y ratios recomendados por REBIUN y normas nacionales e internacionales. 89. Apoyo y colaboración del Servicio de Mantenimiento.		
clarisa : 90. Apoyo y colaboración de la Unidad técnica de Arquitectura 91. Apoyo y colaboración del Servicio de tecnologías de la información. 92. Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios.		
clarisa : 95. La gestión económica y el presupuesto de la Web de la Biblioteca Universitaria de la UVA.		
covadonga : Informes sobre nuevos espacios destinados a biblioteca.		
covadonga : Aceptación y adaptación a los estándares y ratios recomendados por REBIUN y a las normas internacionales.		
covadonga : Apoyo y colaboración del servicio de Mantenimiento de la UVA. Unidad Técnica de Arquitectura.		
covadonga : Apoyo y colaboración del Servicio de Tecnologías de la Información.		
covadonga : Buzón de quejas y sugerencias.		
covadonga : Encuestas de satisfacción de usuarios con preguntas referentes a la biblioteca como espacio.		

francisco : 1. Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios.
francisco : 2. Estándares y ratios recomendados por REBIUN y normas nacionales e internacionales.
francisco : 3. Apoyo y colaboración del Servicio de Mantenimiento.
francisco : 4. Apoyo y colaboración de la Unidad técnica de Arquitectura. 5. Apoyo y colaboración del Servicio de Tecnologías de la Información
francisco : 6. Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios
isabel : Memorias anuales de la BUVa y de las bibliotecas de centro/campus
isabel : Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios
isabel : Estándares y ratios recomendados por Rebiun y normas nacionales e internacionales
isabel : Apoyo y colaboración del Servicio de Mantenimiento. Unidad Técnica de Arquitectura. STIC
isabel : Plan de prevención de riesgos laborales
isabel : Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales ofrecidos por distintas bibliotecas y blogs. Existe un protocolo y un responsable que de forma reglada asume la tareade gestionar las quejas y sugerencias

maria angeles : Memorias anuales de las bibliotecas Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios.
maria angeles : Estándares y ratios recomendados por Rebiun y normas nacionales e internacionales
maria angeles : Servicio de mantenimiento. Unidad técnica de Arquitectura. Servicio de tecnologías de la información.
maria angeles : Plan de prevención de riesgos laborales.
maria angeles : Creación de buzones de quejas y sugerencias.
maria angeles : Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios
mercedes : Memorias anuales de las bibliotecas
mercedes : Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios.
mercedes : Servicio de mantenimiento;Estándares y ratios recomendados por Rebiun y normas nacionales e internacionales.
mercedes : Servicio de tecnologías de la información;Unidad técnica de Arquitectura
mercedes : Plan de prevención de riesgos laborales
mercedes : Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios.;Creación de buzones de quejas y sugerencias.
mercedes m : Memorias anuales de las bibliotecas
mercedes m : Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios.
mercedes m : Estándares y ratios recomendados por Rebiun y normas nacionales e internacionales.
mercedes m : Servicio de mantenimiento.
mercedes m : Unidad técnica de Arquitectura.
mercedes m : Servicio de tecnologías de la información. ; Plan de prevención de riesgos laborales. ; Creación de buzones de quejas y sugerencias. ; Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios
9 Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios.

yolanda : Memorias anuales de las bibliotecas		
yolanda : Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios		
yolanda : Plan de prevención de riesgos laborales		
yolanda : Buzones de quejas y sugerencias		
yolanda : Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios		
nieves : <del>Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios.</del>		
¿Se optimiza en la Organización los inventarios, consumos de materias primas y/o energías, y reduce o recicla los residuos?		35
2		34
4c		X
clarisa : 66. Plan de prevención de riesgos laborales de la UVA , del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
93. Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal.		
clarisa : 94. participación con la Oficina para la Calidad Ambiental.		
95. <del>Diversos planes de Calidad Ambiental.</del>		
covadonga : Mantenimiento actualizado del inventario según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal. Automatizado.		
covadonga : Participación con la Oficina para la Calidad Ambiental.		
covadonga : Planes de la UVA de Calidad Ambiental.		
covadonga : Existencia de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.		
francisco : 1. Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal.		
francisco : 2. Participación con la Oficina para la Calidad Ambiental.		
francisco : 3. Diversos planes de Calidad Ambiental.		
isabel : Mantenimiento actualizado del Inventario por la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal		
isabel : Funciones de la Oficina de Calidad Ambiental		
isabel : De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de la acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.		
isabel : La BUVa cumple con las normas vigentes en materia de Prevención de riesgos laborales.		
maria angeles : Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal		
maria angeles : Funciones de la Oficina para la Calidad Ambiental		
maria angeles : Diversos planes de Calidad Ambiental		
maria angeles : Servicio de prevención de riesgos laborales		
mercedes : Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal		
mercedes : Funciones de la Oficina para la Calidad Ambiental		
mercedes : Diversos planes de Calidad Ambiental		
mercedes : Servicio de prevención de riesgos laborales		
mercedes m : Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal		
mercedes m : Funciones de la Oficina para la Calidad Ambiental		
mercedes m : Diversos planes de Calidad Ambiental		
mercedes m : Servicio de prevención de riesgos laborales		

yolanda : Mantenimiento actualizado del inventario	
yolanda : Plan y Guía de Calidad Ambiental	
yolanda : Plan de sostenibilidad energética ; Plan de residuos	
yolanda : Estudio de movilidad de la UVA	
yolanda : Guía de compra verde en la UVA	

1	¿Identifica la Organización las tecnologías más adecuadas para cubrir sus necesidades y las de sus clientes?	35
4d		$\bar{x}$ 34

clarisa : 96. Indicadores de Calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC

97. Inversiones procedentes de fondos FEDER.

98. Memorias STIC.

clarisa : 99. Catálogo de servicios de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías

covadonga : Indicadores de Calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC.	
covadonga : Memorias STIC.	
covadonga : Catálogo de servicios del Servicio de Medios Audiovisuales y Nuevas Tenologías	
covadonga : Inversiones FEDER.	
covadonga : Catálogo de servicios STIC	
francisco : 1. Indicadores de Calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC	
francisco : 2. Inversiones procedentes de fondos FEDER.	
francisco : 3. Memorias STIC.	
francisco : 4. Catálogo de servicios de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías	
francisco : 5. Catálogo de Servicios del STIC	
isabel : Indicados de calidad del STIC	
isabel : Inversiones FEDER	
isabel : Memorias del STIC	
isabel : Catálogo de servicios del STIC	
isabel : Catálogo del Servicio de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías	
maria angeles : Indicadores de calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC	
maria angeles : Inversiones FEDER	
maria angeles : Memorias STIC	
maria angeles : Catálogo de servicios del Servicio de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías	
maria angeles : Catálogo de servicios del STIC	

mercedes : Indicadores de calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC
mercedes m : Indicadores de calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC
mercedes m : Inversiones FEDER
mercedes m : Memorias STIC
mercedes m : Catálogo de servicios del Servicio de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías
mercedes m : Catálogo de servicios del STIC
nieves : Indicadores de Calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC.
nieves : Inversiones procedentes de fondos FEDER.
nieves : Memorias STIC.
nieves : Catálogo de servicios de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías.
nieves : Catálogo de Servicios del STIC.
yolanda : Indicadores de calidad y memorias del STIC
yolanda : Catálogo de servicios del Servicio de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías

2	¿Se promueve activamente la gestión de la tecnología existente, incluyendo las nuevas tecnologías, de forma que apoyen la mejora de los sistemas de información y de los procesos en línea con la estrategia de la organización?	25
		X 34
4d		

clarisa : 101. Página Web de la BUVA. 102. Blogs de la distintas Bibliotecas 103. Redes Sociales en las que participa la Biblioteca: Twiter, Facebook, Netvibes,Delicious, Flickr Pinterest. 104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.
covadonga : Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millennium.
covadonga : Herramienta discovery: WorldCat.
covadonga : Utilización de la Intranet.
covadonga : Blogs de las distintas bibliotecas.
covadonga : Participación en redes sociales: Twiter, Facebook, Netvibes, Delicious, Flickr Pinterest.
francisco : 1. Página Web de la BUVA.
francisco : 2. Blogs de la distintas Bibliotecas
francisco : 3. Redes Sociales en las que participa la Biblioteca: Twiter, Facebook, Netvibes,Delicious, Flickr Pinterest.
francisco : 4. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.
isabel : Página web de la BUVA
isabel : Blogs de la biblioteca
isabel : Redes sociales en las que participa la biblioteca: Twitter, Facebook, Netvibes, Delicious, Flickr, Pinterest
isabel : SIGB Millenium
isabel : Intranet

maria angeles : Página web de la BUVA
mercedes : <a href="http://almena.uva.es/">http://almena.uva.es/</a> Página web de la BUVA
mercedes : <a href="http://www.uva.es/opencms/contenidos/serviciosAdministrativos/bibliotecaArchivo/Biblioteca_universitaria/Blogs/Blogs">http://www.uva.es/opencms/contenidos/serviciosAdministrativos/bibliotecaArchivo/Biblioteca_universitaria/Blogs/Blogs</a> Blogs de la biblioteca
mercedes : Redes sociales en las que participa la Biblioteca: Twitter, Facebook Netvibes, Delicious, Flickr Pinterest
mercedes : Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium
mercedes : Intranet (
mercedes m : Página web de la BUVA
mercedes m : Blogs de la biblioteca
mercedes m : Redes sociales en las que participa la Biblioteca: Twitter, Facebook Netvibes, Delicious, Flickr Pinterest
mercedes m : Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium
mercedes m : Intranet
nieves : Página Web de la BUVA.
nieves : Blogs de la distintas Bibliotecas.
nieves : Redes Sociales en las que participa la Biblioteca: Twiter, Facebook, Netvibes,Delicious, Flickr Pinterest.
nieves : Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.

yolanda : Página web de la BUVA ; Intrnet
yolanda : Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium
yolanda : Participación y uso de las redes sociales

1	¿Recoge y gestiona adecuadamente la Organización toda la información pertinente para el cumplimiento de sus fines?	25
4e		X 34

clarisa : 8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por email o teléfono
35. Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".
74. Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking. 79. Comisiones de Bibliotecas de Centros..
covadonga : Estadísticas/Indicadores REBIUN.
covadonga : Indicadores de evaluación de recursos.
covadonga : Buzón de sugerencias.
covadonga : Comisión de la Biblioteca Universitaria / Comisiones de bibliotecas de centro y campus.
covadonga : Listas de correos por grupos de interés.
francisco : 1. Ley de protección de datos, Ley de Propiedad Intelectual.
francisco : 2. Indicadores de evaluación de recursos electrónicos.
isabel : Buzón de Quejas y Sugerencias
isabel : Ley de Protección de Datos. Ley de Propiedad Intelectual
isabel : Estadísticas/Indicadores Rebiun
isabel : Indicadores de evaluación de recursos electrónicos
isabel : Comisión de la BUVA/comisiones de bibliotecas de centro/campus
isabel : Acuerdo UCA_BUva sobre acciones de benchmarking

maria angeles : Buzón de sugerencias
maria angeles : Ley de protección de datos, Ley de Propiedad Intelectual
maria angeles : Estadísticas/Indicadores Rebiun
maria angeles : Indicadores de evaluación de recursos elec
maria angeles : Comisión de Biblioteca Universitaria/ Comisiones de centros- campus
maria angeles : Acuerdo UCA-BUVA acciones de benchmarking
mercedes : Diseñar y desarrollar un estudio de necesidades de los usuarios
mercedes : La Biblioteca en cifras
mercedes : Archivo de Oficina
mercedes : Intranet
mercedes m : Buzón de sugerencias
mercedes m : Ley de protección de datos , Ley de Propiedad Intelectual
mercedes m : Estadísticas/Indicadores Rebiun
mercedes m : Indicadores de evaluación de recursos elec
mercedes m : Comisión de Biblioteca Universitaria/ Comisiones de centros- campus
mercedes m : Acuerdo UCA-BUVA acciones de benchmarking

nieves : Ley de protección de datos, Ley de Propiedad Intelectual.
nieves : Indicadores de evaluación de recursos electrónicos.
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN
yolanda : Ley de protección de datos ; Ley de Propiedad Intelectual

2	¿Se recopila, estructura y gestiona el conocimiento para mejorar y optimizar los sistemas de gestión, rendimientos, productos o servicios, como apoyo a la estrategia de la organización?	35
4e		X 34

clarisa : 35. Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".
clarisa : 77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Area , Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA .
107. Listas de correos por grupos de interés y de la totalidad del personal BUVA: Bibuni, Bibdir, Perbiuva.
covadonga : Memoria anual de la Biblioteca Universitaria y de bibliotecas de centro y campus.
covadonga : Datos Estadísticos / indicadores de REBIUN.
covadonga : Listas de correo: bibuni, bibdir, perbiuva
francisco : 1. Listas de correos por grupos de interés y de la totalidad del personal BUVA: Bibuni, Bibdir, Perbiuva.
isabel : Listas de correo-e del personal: bibuni, bibdir, perbiuva
isabel : Memoria anual de la BUVA/memorias de las bibliotecas de centro/campus
isabel : Datos estadísticos e indicadores Rebiun

maria-angeles : Listas de correo de personal: bibuni, bibdir, perbiuva
mercedes : Listas de correo de personal: bibuni, bibdir, perbiuva
mercedes : Memoria anual de la biblioteca
mercedes : Memoria anual de las bibliotecas de centro y campus
mercedes : Datos estadísticos/indicadores Rebiun
mercedes : Memorias de servicios centrales
mercedes : Memoria de DIALNET
mercedes m : Listas de correo de personal: bibuni, bibdir, perbiuva
mercedes m : Memoria anual de la biblioteca
mercedes m : Memoria anual de las bibliotecas de centro y campus
mercedes m : Datos estadísticos/indicadores Rebiun
nieves : Listas de correos por grupos de interés y de la totalidad del personal BUVA: Bibuni, Bibdir, Perbiuva.
yolanda : Datos estadísticos y memorias anuales
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN
yolanda : Distintas herramientas de comunicación

## Procesos, Productos y Servicios

1	¿Ha implantado la organización un sistema de gestión basado en procesos que asegure que todas las actividades relevantes (a todos los niveles: estratégico, operativo y de soporte) se diseñan, se documentan, se desarrollan, y se ejecutan sistemáticamente para dar respuesta a los requisitos de los grupos de interés?	25
5a		X 25
clarisa : 77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Area , Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA .		
108. La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos		
clarisa : 109. Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos.		
110. La Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos		
111. Están claramente establecidos los responsables de los procesos		
clarisa : 112. Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.		
covadonga : La biblioteca desarrolla un sistema estructurado para la identificación, desarrollo y análisis de los procesos.		
covadonga : Los procesos clave están identificados, documentados, son conocidos de la misma manera que sus responsables.		
covadonga : La Biblioteca dispone de una carta de servicios.		
covadonga : Existen diversas normativas referente a los servicios.		
francisco : 1. Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos.		
2. Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos		
francisco : 3. Están claramente establecidos los responsables de los procesos		
4. La Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos		
francisco : 5. La Biblioteca tiene un reglamento, donde está descrita su estructura organizativa y sus órganos de gobierno.		
6. Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.		
francisco : 7. La Biblioteca tiene una carta de servicios		
francisco : 8. Existen y se revisan manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos.		
isabel : Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados		
isabel : - Están claramente establecidos los responsables de los procesos.		
- Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.		
-		
- Están claramente establecidos los responsables de los procesos.		
- Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.		

maria angeles : - La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos
maria angeles : - Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos. - Sí, la Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos. - Están claramente establecidos los responsables de los procesos. - Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.
maria angeles : - La Biblioteca tiene un Reglamento, donde se describe su estructura organizativa y sus órganos de gobierno. - La Biblioteca tiene una Carta de servicios.
maria angeles : - Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de centro, campus y área y también la memoria anual del Servicio
maria angeles : - Existen manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos.
mercedes : La Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos- Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos. - La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos
mercedes : - Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios- Están claramente establecidos los responsables de los procesos
mercedes : - La Biblioteca tiene un Reglamento, donde se describe su estructura organizativa y sus órganos de gobierno.
mercedes : - La Biblioteca tiene una Carta de servicios.
mercedes : - Existen manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos.- Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de centro, campus y área y también la memoria anual del Servicio
mercedes : - Existen procesos descritos de las diferentes tareas realizadas en las bibliotecas de centro y en los servicios centrales. - Existen diversas normativas: Préstamo, expurgo, donaciones, etc.

mercedes m : - La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos. - Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos.
mercedes m : - Sí, la Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos. - Están claramente establecidos los responsables de los procesos.
mercedes m : - Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios. - La Biblioteca tiene un Reglamento, donde se describe su estructura organizativa y sus órganos de gobierno.
mercedes m : - La Biblioteca tiene una Carta de servicios. - Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de centro, campus y área y también la memoria anual del Servicio.
mercedes m : - Existen manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos. - Existen diversas normativas: Préstamo, expurgo, donaciones, etc.
mercedes m : - Existen procesos descritos de las diferentes tareas realizadas en las bibliotecas de centro y en los servicios centrales.
nieves : La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos; los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos.
nieves : La Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos; están claramente establecidos los responsables de los procesos.
nieves : Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.
nieves : La Biblioteca tiene un reglamento, donde está descrita su estructura organizativa y sus órganos de gobierno; la Biblioteca tiene una carta de servicios.
nieves : Existen y se revisan manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos.
nieves : Existen diversas normativas: Préstamo, expurgo, donaciones, etc.;
yolanda : Sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos.
yolanda : Aplicación de estándares comúnmente aceptados en todos los procesos
yolanda : Están claramente establecidos los responsables de los procesos. y se revisa su gestión como consecuencia de los cambios
yolanda : Reglamento, memorias y casrtas de servicios de la BUVA

2	¿Ha implantado la entidad educativa un sistema de innovación y mejora que permita optimizar el valor añadido a todos los grupos de interés?	25
5a		X 25

clarisa : 57. Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales
118. Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos
119. 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
covadonga : Creación de grupos de trabajo con el fin de identificar claramente las oportunidades de mejora.
covadonga : Metodología descrita en la aplicación de algunos procesos.
covadonga : Se comunican a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos.
francisco : 1. Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos
francisco : 2. 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
francisco : 3. Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas
francisco : 4. 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.
francisco : 5. Se comprueba la efectividad de nuevos procesos.
6. Se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciándose el trabajo en equipo y la cualificación
francisco : 7. Se comunica a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos
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

isabel : - Creación de diferentes grupos de trabajo con el fin de identificar claramente las oportunidades de mejora.
isabel : La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos
isabel : 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
isabel : Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas
isabel : 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. Se valora y estudia la aportación de ideas
maria angeles : - Creación de diferentes grupos de trabajo con el fin de identificar claramente las oportunidades de mejora.
maria angeles : - Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos.
- 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.
- Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas.
maria angeles : - 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
maria angeles : - Se valora y estudia la aportación de ideas
- Se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciándose el trabajo en equipo y la cualificación.
maria angeles : - En algunos procesos se llevan a cabo métodos idóneos para llevar a cabo la implantación efectiva de cambios y mejoras, realizando pruebas, controlando su implantación y formando al personal.
maria angeles : - Se comunican a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos.
- Se comprueba la efectividad de nuevos procesos.

mercedes : - Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos. - Creación de diferentes grupos de trabajo con el fin de identificar claramente las oportunidades de mejora.
mercedes m : - Creación de diferentes grupos de trabajo con el fin de identificar claramente las oportunidades de mejora. - Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos.
mercedes m : - 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. - Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas.
mercedes m : - 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 - Se valora y estudia la aportación de ideas
mercedes m : - Se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciándose el trabajo en equipo y la cualificación. - En algunos procesos se llevan a cabo métodos idóneos para llevar a cabo la implantación efectiva de cambios y mejoras, realizando pruebas, controlando su implantación y formando al personal.
mercedes m : - Se comunican a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos.

nieves : Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos; 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.
nieves : Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas; 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.
nieves : Se valora y estudia la aportación de ideas; se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciándose el trabajo en equipo y la cualificación.
nieves : 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.
nieves : Se comunica a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos.
nieves : Se comprueba la efectividad de nuevos procesos.
yolanda : Metodología detallada para el desarrollo de algunos procesos.
yolanda : Grupos de trabajo creados con el fin de identificar claramente las oportunidades de mejora
yolanda : Planes de mejora

1	¿Se utilizan informaciones procedentes de estudios de mercado y competencia, ¿Se utilizan informaciones procedentes de estudios de mercado y competencia, sugerencias innovadoras y creativas, así como los requisitos, necesidades y expectativas de clientes y otros grupos de interés, y se usan como base para definir los nuevos Productos y Servicios de la Organización?	30
5b		X 25
clarisa : 8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por email o teléfono 127. La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad. 128. la Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales.		

covadonga : Consulta del anuario estadístico REBIUN y la UVA en cifras.		
covadonga : Servicio de atención al usuario: quejas y sugerencias.		
francisco : 1. La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.		
francisco : 2. 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.		
francisco : 3. la Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales.		
francisco : 4. La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación de los bibliotecarios en el desarrollo de nuevos servicios.		
isabel : La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.		
isabel : Buzón de Quejas y Sugerencias		
isabel : - La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales		
maria angeles : - La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.		
maria angeles : - Para la recopilación de necesidades y expectativas de los usuarios se ha puesto en marcha el buzón de quejas y sugerencias		
maria angeles : - La biblioteca potencia y gestiona la creatividad y la participación de los bibliotecarios.		
maria angeles : - La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales		
mercedes : - La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.		
mercedes : - Para la recopilación de necesidades y expectativas de los usuarios se ha puesto en marcha el buzón de quejas y sugerencias		
mercedes : - La biblioteca potencia y gestiona la creatividad y la participación de los bibliotecarios.		
mercedes : - La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales		
mercedes m : - La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.		
mercedes m : - Para la recopilación de necesidades y expectativas de los usuarios se ha puesto en marcha el buzón de quejas y sugerencias		
mercedes m : - La biblioteca potencia y gestiona la creatividad y la participación de los bibliotecarios.		
mercedes m : - La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales		
nieves : La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.		
nieves : La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales.		
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN		
yolanda : Participación en redes y consorcios		
yolanda : Buzón de quejas y sugerencias		
2	¿Ha implantado la organización un proceso de gestión del ciclo de vida de los Productos y Servicios, que asegure que éstos aportan en cada momento un valor óptimo a los clientes?	25
5b		X 25
clarisa : 117. Existen procesos descritos de las diferentes tareas realizadas en las bibliotecas de centro y en los servicios centrales		
129. La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación de los bibliotecarios en el desarrollo de nuevos servicios.		
clarisa : 130. 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.		
131. La Biblioteca tiene en cuenta la sostenibilidad económica, ecológica y social		
covadonga : Aplicación de nuevas tecnologías a productos y servicios: actualización de los módulos de Millennium, suscripción a la herramienta discovery WorldCat, y distintos recursos electrónicos cuyos programas de renuevan constatemente.		
covadonga : Los servicios que presta la bUVA se pueden comparar con las distintas bibliotecas universitarias pertenecientes a REBIUN.		
covadonga : Participación de aliados: BUCLE y REBIUN.		

francisco : 1. La Biblioteca tiene descritos manuales de procedimiento.
francisco : 2. La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación en el desarrollo de nuevos servicios.
francisco : 3. La Biblioteca tiene en cuenta la sostenibilidad económica, ecológica y social.
francisco : 4.. La Biblioteca gestiona la participación del personal, de aliados y de algunos proveedores y últimamente también de los clientes, en el desarrollo
isabel : Manuales de procedimiento
isabel : La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación de los bibliotecarios en el desarrollo de nuevos servicios.
isabel : 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.
isabel : La Biblioteca tiene en cuenta es la sostenibilidad económica, ecológica y social.
maria angeles : - La Biblioteca tiene descritos manuales de procedimiento
maria angeles : - La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación en el desarrollo de nuevos servicios.
maria angeles : - 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.
maria angeles : - Se aplican las nuevas tecnologías a los productos y servicios.
maria angeles : - La Biblioteca tiene en cuenta que es la sostenibilidad económica, ecológica y social.

mercedes : - La Biblioteca tiene descritos manuales de procedimiento
mercedes : - La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación en el desarrollo de nuevos servicios.
mercedes : - 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.
mercedes : - Se aplican las nuevas tecnologías a los productos y servicios.
mercedes : - La Biblioteca tiene en cuenta es la sostenibilidad económica, ecológica y social.
mercedes m : - La Biblioteca tiene descritos manuales de procedimiento
mercedes m : - La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación en el desarrollo de nuevos servicios.
mercedes m : - 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.
mercedes m : - Se aplican las nuevas tecnologías a los productos y servicios.
mercedes m : - La Biblioteca tiene en cuenta es la sostenibilidad económica, ecológica y social.
nieves : La Biblioteca tiene en cuenta la sostenibilidad económica, ecológica y social.
yolanda : Manuales de procedimiento

1	¿Existen procesos eficientes de comunicación y promoción de los productos y servicios de la Organización hacia los clientes actuales y/o potenciales?	30
5c		X 25

clarisa : 132. La difusión y comunicación de sus servicios varía en función de la tipología del usuario. Se intentan promocional máximo los servicios que se prestan: Página Web, correo electrónico blogs tutoriales etc
133. Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen

covadonga : La biblioteca ha definido sus usuarios por grupos de interés.		
covadonga : Servicios en función de la categoría de usuarios: reglamento y normativas.		
covadonga : Difusión de los servicios: "in situ", a través de la página Web, blogs, tutoriales, correo electrónico, carteles, etc.		
francisco : 1. La difusión y comunicación de sus servicios varía en función de la tipología del usuario. Se intentan promocional máximo los servicios que se prestan: Página Web, correo electrónico, blogs, tutoriales, etc.		
francisco : 2. Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen		
isabel : - La biblioteca tiene bien definidos sus usuarios por grupos de interés		
isabel : - 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		
isabel : Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen		
maria angeles : - La biblioteca tiene bien definidos sus usuarios por grupos de interés		
maria angeles : - 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		
maria angeles : - Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen		
mercedes : - La biblioteca tiene bien definidos sus usuarios por grupos de interés		
mercedes : - 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		
mercedes : - Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen		
mercedes m : - La biblioteca tiene bien definidos sus usuarios por grupos de interés		
mercedes m : - 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.		
mercedes m : - Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen		
nieves : La difusión y comunicación de sus servicios varía en función de la tipología del usuario. Se intentan promocional máximo los servicios que se prestan: Página Web, correo electrónico blogs tutoriales etc.		
nieves : Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen.		
yolanda : La biblioteca tiene bien definidos sus usuarios por grupos de interés		
yolanda : Utilización de diversas herramientas de comunicación e información		
yolanda : Imagen corporativa de la BUva		
2	¿Existen procesos eficientes de venta y comercialización de los productos y servicios de la Organización a los clientes actuales y/o potenciales?	20
5c		X 25
clarisa : 134. Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran.		
135. La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece		
136. La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación		
137. Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales		
covadonga : Los servicios de información y acceso al documentos potencian la utilización de recursos.		
covadonga : Disposición del personal durante un horario amplio para cualquier satisfacer las necesidades del usuarios sobre recursos y servicios: de manera presencial o a través de la red.		

francisco : 1. Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran.
francisco : 2. La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece
francisco : 3. La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación
francisco : 4. Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales
isabel : - Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran (estadísticas de uso)
isabel : La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece
isabel : - La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación
isabel : - Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales
isabel : - La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizar los servicios que se ofrecen. - La Biblioteca sí tiene conocimiento de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos
maría angeles : - Se conoce el valor de de los servicios ya que están bien definidos y planificados. - Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran.
maría angeles : - La Biblioteca intuye las necesidades sobre los servicios que ofrece. - La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece.
maría angeles : - La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación.
maría angeles : - Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales
maría angeles : - La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizar los servicios que se ofrecen
maría angeles : - La Biblioteca sí tiene conocimiento de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos
mercedes : - Se sabe que los servicios se usan y se valoran.- Se conoce el valor de de los servicios ya que están bien definidos y planificados.
mercedes : - La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece.- La Biblioteca conoce las necesidades sobre los servicios que ofrece
mercedes : - La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación
mercedes : - Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales
mercedes : - La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizar los servicios que se ofrecen.
mercedes : - La Biblioteca sí tiene conocimiento de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos.
mercedes m : - Se conoce el valor de de los servicios ya que están bien definidos y planificados.
mercedes m : - Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran.
mercedes m : - La Biblioteca intuye las necesidades sobre los servicios que ofrece.
mercedes m : - La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece.
mercedes m : - La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación.
mercedes m : - Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales. - La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizar los servicios que se ofrecen.
nieves : Se sabe que los servicios se usan.
nieves : La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece.
nieves : La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación.
nieves : Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestándose especial atención a una parte de usuarios potenciales.
nieves : La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizarlos servicios que se ofrecen.
nieves : La Biblioteca sí tiene conocimiento de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos.
yolanda : Planificación y definición de servicios

1	¿Se asegura la Organización de que las características y prestaciones de los Productos y Servicios que proporciona a sus clientes responden a las necesidades acordadas con los clientes?	30
		▼ 25
clarisa : 140. 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		
141. La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios		
142. La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.		
<del>clarisa : 142. La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas.</del>		
covadonga : Se conocen los servicios más utilizados a través de las estadísticas de uso segmentadas por tipos de usuarios.		
covadonga : La biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios pero no ha definido estrategias.		
francisco : 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		
francisco : 2. La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios.		
francisco : 3. La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.		
francisco : 4. La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específica.		
francisco : 5. La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas.		
isabel : - 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		
isabel : La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios		
isabel : - La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.		
isabel : - La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas.		
isabel : - La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas		
maria angeles : - 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		
maria angeles : - La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios.		
maria angeles : - La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.		
maria angeles : - La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas.		
maria angeles : - La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas		
mercedes : - 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		
mercedes : - La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios		
mercedes : - La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios		
mercedes : - La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas		
mercedes : - La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas		

mercedes m : - 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.
mercedes m : - La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios.
<del>mercedes m : - La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.</del>
nieves : 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.
nieves : La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos se prestan otros servicios.
nieves : La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.
nieves : La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas.
nieves : La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas.
yolanda : 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.
yolanda : La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios ; Corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios
yolanda : La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas

2	¿Existen procesos eficientes de entrega y gestión del ciclo de vida los productos y servicios de la Organización a los clientes actuales y/o potenciales?	30
5d		X 25

clarisa : 145. La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos y los servicios.
146. La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios
clarisa : 147. 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
covadonga : Existe una normativa de obligado cumplimiento de distintos servicios: préstamo domiciliario, interbibliotecario, portátiles, etc.
covadonga : Contratos con proveedores que reflejan requisitos y especificaciones: recursos electrónicos.
covadonga : Existencia de comisiones de biblioteca.
covadonga : Impartición de cursos de formación del personal y formación de usuarios.
francisco : 1. La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos y los servicios.
francisco : 2. La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios.
francisco : 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
francisco : 4. La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal.
isabel : - La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos
isabel : - La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios.
isabel : - La Biblioteca cuenta con un personal bien formado, 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
isabel : - La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal

maria angeles	- La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que tiene descritos los procesos y los servicios
maria angeles	- La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios
mercedes	- La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que tiene descritos los procesos y los servicios.
mercedes	- La Biblioteca compara por medio de estadísticas los productos y la prestación de los servicios
mercedes	- La Biblioteca cuenta con un personal bien formado, 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
mercedes	- La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal
mercedes m	- La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que tiene descritos los procesos y los servicios.
mercedes m	- La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios.
mercedes m	- La Biblioteca cuenta con un personal bien formado, 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.
mercedes m	- La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal
nieves	- La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos y los servicios.
nieves	- La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios.
nieves	- La Biblioteca cuenta con un personal bien formado, 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.
nieves	- La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal.

yolanda	Descripción de los procesos y los servicios
yolanda	Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN
yolanda	Personal bien formado, que se recicla constantemente por medio de cursos de formación

1	¿Dispone la Organización 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 toda la información aprovechable de sus históricos de quejas, reclamaciones, etc.?	15
5e		$\bar{X}$ 25

clarisa	8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por email o teléfono 44. Hay otros canales de comunicación, como son: páginas Webs, Intranet, Blogs, etc
clarisa	149. La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasionales, aunque no siempre, a sus necesidades y expectativas 150. La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.
clarisa	151. La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos 152. La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes.
covadonga	- La biblioteca dispone de personal al servicio de los usuarios con un amplio horario al que se consulta y comunica la necesidad de información y recursos.
covadonga	- Desde la página Web de la biblioteca se puede acceder al buzón de quejas y sugerencias.
covadonga	- Se han lanzado encuestas de satisfacción de usuarios.
covadonga	- A través de los correos electrónicos del personal de las distintas bibliotecas se puede reflejar la opinión y necesidades de los usuarios.

francisco : 1. La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasionales, aunque no siempre, a sus necesidades y expectativas.
isabel : - 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.
isabel : Buzón de Quejas y Sugerencias
isabel : - La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.
isabel : - La Biblioteca tiene canales de comunicación para recoger y gestionar las quejas y reclamaciones de sus clientes. - Se recoge la información procedente de los clientes
isabel : - La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos.
maria angeles : - 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.
maria angeles : - 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
maria angeles : - La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.
maria angeles : - La Biblioteca tiene canales de comunicación para recoger y gestionar las quejas y reclamaciones de sus clientes.
maria angeles : - Se recoge la información procedente de los clientes
maria angeles : - La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos

mercedes : - La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasiones, a sus necesidades y expectativas
mercedes : - 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
mercedes : - La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo
mercedes : - La Biblioteca tiene canales de comunicación para recoger y gestionar las quejas y reclamaciones de sus clientes
mercedes : - Se recoge la información procedente de los clientes
mercedes : - La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos.
mercedes m : - 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.
mercedes m : - 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.
mercedes m : - La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.
mercedes m : - La Biblioteca tiene canales de comunicación para recoger y gestionar las quejas y reclamaciones de sus clientes.
mercedes m : - Se recoge la información procedente de los clientes
mercedes m : - La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos.
nieves : La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasionales, aunque no siempre, a sus necesidades y expectativas.
nieves : La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.
nieves : La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos.

yolanda : Grupos de usuarios bien definidos : Base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión Millennium, reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correo, etc.	
yolanda : Uso de diversos canales de comunicación	
yolanda : Buzón de qujas y sugerencias	
yolanda : Programa de formación de usuarios y tutoriales	
2	¿Existen 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 organización, así como su fidelidad?
5e	
	15
	$\bar{X}$ 25
clarisa : 152. La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes.	
153. La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutuay la fidelidad de la relación.	
covadonga : Se han lanzado encuestas de satisfacción de usuarios.	
covadonga : Cuenta con estadísticas de uso.	
francisco : 1. La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes.	
francisco : 2. La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutuay la fidelidad de la relación.	

isabel : - La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación de los clientes	
isabel : - La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación	
isabel : Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta que recoge los aspectos de instalaciones, personal y recursos.	
isabel : Grupo de mejora la BUVa en cifras	
maria angeles : - La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación de los clientes.	
maria angeles : - La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación	
mercedes : - La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación de los clientes	
mercedes : - La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación	
mercedes m : - La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación de los clientes.	
mercedes m : - La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación	
nieves : La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes.	
nieves : La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación.	
yolanda : Planes de mejora	

### Resultados en los Clientes

1	¿Identifica, revisa y mide la Organización 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? ¿Se segmentan?
6a	
	15
	$\bar{X}$ 11

clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVA y en los Planes de Mejora (1 y 2)

44. Hay otros canales de comunicación, como son: páginas Webs, Intranet, Blogs, etc

clarisa : 154. En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión de Millenium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo,y otras normativas, listas de correos, etc.

clarisa : 155. Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales ofrecidos por distintas bibliotecas y blogs. Existe un protocolo y un responsable para gestionar quejas y sugerencias

clarisa : 156. La biblioteca en su publicación datos estadísticos, viene recogiendo información sobre 16 aspectos de sus servicios pero no los ha comparado en los distintos años, ni se ha fijado objetivos de mejora. Hay una iniciativa en fase dedesarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cádiz para la normalización y recogida automática de datos estadísticos

clarisa : 157. No existen datos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento

158. Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta que recoge los aspectos de instalaciones, personal y recursos.

clarisa : 159. En este momento, encontramos escasas evidencias claras de identificación, revisión, medición deforma segmentada de los aspectos más valorados por los usuarios

covadonga : La biblioteca ha identificado a sus usuarios: recogidos en la base de datos del SG Millennium, segmetados en las normativas de préstamo, listas de correo, etc.

covadonga : Ha establecido canales de comunicación: a través de la página Web de la Biblioteca universitaria y las bibliotecas de centros se obtiene información de productos y servicios, también a través de los blog de las distintas bibliotecas.

covadonga : Existencia de un buzón de quejas y sugerencias en la Web.

covadonga : La biblioteca recoge información sobre 16 aspectos de su servicio en la publicación de datos estadísticos.

covadonga : Iniciativa en fase de daesarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cádiz para la normalización y recogida automática de datos estadísticos.

covadonga : Este curso se han lanzado encuestas de satisfacción de usuarios.

francisco : 1. En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión de Millenium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo,y otras normativas, listas de correos, etc.

francisco : 2. Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canalesofrecidos por distintas bibliotecas y blogs. Existe un protocolo y un responsable que de forma reglada asume la tareade gestionar las quejas y sugerencias.

francisco : 3. La biblioteca en su publicación datos estadísticos, viene recogiendo información sobre 16 aspectos de sus servicios pero no los ha comparado en los distintos años, ni se ha fijado objetivos de mejora. Hay una iniciativa en fase dedesarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cádiz para la normalización y recogida automática de datos estadísticos.

francisco : 4. No existen datos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento

francisco : 5. Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta que recoge los aspectos deinstalaciones, personal y recursos.

francisco : 6. En este momento, encontramos escasas evidencias claras de identificación, revisión, medición deforma segmentada de los aspectos más valorados por los usuarios.

isabel : Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la UVA,
maria angeles : En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión Millennium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correo, etc.
maria angeles : 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.
maria angeles : Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales 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.
maria angeles : La biblioteca en su publicación datos estadísticos viene recogiendo información sobre 16 aspectos de sus servicios pero no los ha comparado en los distintos años, ni se han fijado objetivos de mejora. Hay una iniciativa en fase de desarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cádiz para la normalización y recogida automática de datos estadísticos.
maria angeles : No existen datos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento. Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta <del>que recoge los aspectos de instalaciones, personal y recursos</del>
mercedes : En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión Millennium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correo, etc.
mercedes : 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.
mercedes : Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales ofrecidos por distintas bibliotecas y blogs. Existe un protocolo y un responsable que de forma reglada asume la tarea de gestionar las
mercedes m : 1 En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión Millennium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correo, etc.
mercedes m : 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.
mercedes m : 3 Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales ofrecidos por distintas bibliotecas y blogs. Existe un protocolo y un responsable que de forma reglada asume la tarea de gestionar las
nieves : En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión de Millenium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correos, etc.
nieves : Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales 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.
nieves : La biblioteca en su publicación datos estadísticos, viene recogiendo información sobre 16 aspectos de sus servicios pero no los ha comparado en los distintos años, ni se ha fijado objetivos de mejora. Hay una iniciativa en fase de desarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cádiz para la normalización y recogida automática de datos estadísticos.
nieves : No existen datos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento.
nieves : Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta que recoge los aspectos de instalaciones, personal y recursos.
nieves : En este momento, encontramos escasas evidencias claras de identificación, revisión, medición de forma segmentada de los aspectos más valorados por los usuarios.

yolanda : Base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión Millennium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo y otras normativas, listas de correo		
yolanda 2	Existencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes, ¿muestra una evolución positiva?	10
yolanda 6a	Buzones de quejas y sugerencias	X 11
yolanda 6a	Datos estadísticos de la biblioteca	
clarisa : 160. En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas 161. Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de laUVA, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados		
covadonga : Existe información recogida a través de las encuestas recopiladas por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la UVA, en este momento no tenemos el informe de los resultados.		
covadonga : La biblioteca ha definido el indicador de satisfacción de usuarios.		
francisco : 1. En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas		
francisco : 2. Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de laUVA, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados.		
isabel : En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas.		
isabel : Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la Uva, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados.		
maria angeles : En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas.		
maria angeles : Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la Uva, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados.		
mercedes : En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas.		
mercedes : Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la Uva, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados.		
mercedes m : 1 En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas.		
mercedes m : 2 Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la Uva, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados.		
nieves : En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas.		
nieves : Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la UVA, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados.		
3	Los resultados clave de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?	10
6a		X 11
clarisa : 162. En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios. 163. No existen evidencias claras de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios 164. No hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.		
covadonga : La biblioteca ha definido el indicador de satisfacción de usuarios: respecto a las instalaciones, al personal y a los recursos.		
covadonga : Ha elaborado y lanzado una encuesta.		
francisco : 1. En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.		
francisco : 2. No existen evidencias claras de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios		
francisco : 3. No hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.		

isabel : En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.		
maria angeles : En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.		
maria angeles : Consecuentemente, no existe evidencia clara de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios		
maria angeles : Así pues, no hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.		
mercedes : En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.		
mercedes : Consecuentemente, no existe evidencia clara de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios		
mercedes : Así pues, no hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.		
mercedes m : 1 En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.		
mercedes m : 2 Consecuentemente, no existe evidencia clara de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios		
mercedes m : 3 Así pues, no hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.		
nieves : En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.		
nieves : No existen evidencias claras de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios.		
nieves : No hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.		
4	Respecto a los resultados clave referidos a los niveles de percepción de la satisfacción de los clientes, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con la competencia o con otras referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Organización?	10
6a		X 11
clarisa : 74. Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking.		
165. Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios.		
covadonga : La biblioteca ha elaborado y distribuido encuestas de satisfacción de usuarios.		
covadonga : Acuerdo de colaboración para el Desarrollo de Benchmarking entre el Área de Biblioteca y Archivo de la Universidad de Cádiz. Permitirá establecer comparaciones.		
francisco : 1. Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios.		
francisco : 2. Se ha firmado un acuerdo de colaboración para el desarrollo de acciones de Benchmarking con la Universidad de Cádiz.		
isabel : Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios		
isabel : 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.		
maria angeles : Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios		
maria angeles : 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.		
mercedes : Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios		
mercedes : 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.		
mercedes m : 1 Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios		
mercedes m : 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.		
nieves : Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios.		
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?	10
6a		X 11
clarisa : 166. Se está realizando una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios .		
clarisa : 162. carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.		

covadonga	: Proceso incipiente de medición del grado de satisfacción de usuarios a través de una encuesta.
covadonga	: Definición del indicador de satisfacción de usuarios: respecto a las instalaciones, al personal, y los recursos.
francisco	: 1. Actualmente se está realizando una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios .
francisco	: 2. Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios.
isabel	: Recientemente se ha comenzado la medición del grado de satisfacción de los usuarios a través de una encuesta.
isabel	: Todavía no tenemos resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de los usuarios
maria angeles	: Recientemente se ha comenzado la medición del grado de satisfacción de los usuarios a través de una encuesta
maria angeles	: Todavía no tenemos resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de los usuarios
mercedes	: Recientemente se ha comenzado la medición del grado de satisfacción de los usuarios a través de una encuesta.
mercedes	: Todavía no tenemos resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de los usuarios
mercedes m	: 1 Recientemente se ha comenzado la medición del grado de satisfacción de los usuarios a través de una encuesta
mercedes m	: 2 Todavía no tenemos resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de los usuarios
nieves	: Actualmente se está realizando una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios.

1	¿Identifica, revisa y mide la Organización 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? ¿Se segmentan?	10
6b		$\bar{X}$ 11

clarisa	: 167.La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elaboran cada año: Acceso a los fondos. Estadísticas de préstamo, equipamiento informático, servicios de consulta de información, presupuesto y gasto, personal, ingresosde libros y material no libraiio, etc.
clarisa	: 168. Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios (2012-2013)
covadonga	: La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación de datos estadísticos que se elabora cada año: acceso a los fondos, equipamiento, servicios de consulta de información, presupuesto y gasto, personal, ingreso de libros y material no librario, catalogación de fondos, número de títulos de publicaciones periódicas disponibles, préstamo interbibliotecario, etc.
covadonga	: Elaboración y distribución de una encuesta de satisfacción de usuarios.
covadonga	: Buzón de quejas y sugerencias.
francisco	: 1.La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elaboran cada año: Acceso a los fondos. Estadísticas de préstamo, equipamiento informático, servicios de consulta de información, presupuesto y gasto, personal, ingresosde libros y material no libraiio, etc.
francisco	: 2. Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios (2012-2013).
isabel	: Datos estadísticos BUVa
isabel	: Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios (2012-2013), sin terminar
maria angeles	: La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elabora 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.

mercedes : La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elabora 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.
mercedes m : 1 La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elabora 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
nieves : La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elaboran cada año: Acceso a los fondos, estadísticas de préstamo, equipamiento informático, servicios de consulta de información, presupuesto y gasto, personal, ingresos de libros y material no librario, etc.
nieves : Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios (2012-2013)
yolanda : Datos estadísticos de la biblioteca

2	La tendencia de los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de clientes de la Organización ¿muestra una evolución positiva?	10
6b		$\bar{X}$ 11

clarisa : 169. Desde el año 2003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanteríasde libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura 170. Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.
clarisa : 171. 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 mejoríase percibe en el personal funcionario: Ascenso de tres personas del grupo A2 al A1
clarisa : 172. Las adquisiciones de fondos y su proceso técnico señalan un ascenso desde el año 2003
covadonga : Desde el año 2003 el espacio dedicado a biblioteca se ha incrementado. También han aumentado notablemente los metros lineales de estanterías dedicados a libre acceso.
covadonga : Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.
covadonga : Desde el año 2003 se ha mejorado la cualificación de una parte del personal adscrito a biblioteca.
covadonga : Las adquisiciones de fondos señalan un ascenso desde el año 2003

francisco : 1. Desde el año 2003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanteríasde libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.
francisco : 2. Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.
francisco : 3. Desde el año 2003, el número de personal relativo al servicio no muestra una evolución ascendente. Muestracierta mejoría su calificación: En lo referente al personal laboral el ascenso del grupo IV al grupo III. Menor mejoríase percibe en el personal funcionario: Ascenso de tres personas del grupo A2 al A1.
francisco : 4. Las adquisiciones de fondos y su proceso técnico señalan un ascenso desde el año 2003.
isabel : Desde el año 2.003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.
isabel : Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.

<p>maria angeles : Desde el año 2.003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.</p> <p>maria angeles : Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.</p>		
<p>maria angeles : Desde el año 2003, el número de personal relativo al servicio no muestra una evolución ascendente. Muestra cierta mejoría su cualificación: en lo referente al personal laboral el ascenso del grupo IV al grupo III. Menor mejoría se percibe en el personal funcionario: ascenso de tres personas del grupo B al A.</p>		
<p>mercedes : Desde el año 2.003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.</p> <p>mercedes : Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.</p>		
<p>mercedes : Desde el año 2003, el número de personal relativo al servicio no muestra una evolución ascendente. Muestra cierta mejoría su cualificación: en lo referente al personal laboral el ascenso del grupo IV al grupo III. Menor mejoría se percibe en el personal funcionario: ascenso de tres personas del grupo B al A.</p>		
<p>mercedes m : 1 Desde el año 2.003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.</p> <p>mercedes m : 2 Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.</p>		
<p>mercedes m : 3 Desde el año 2003, el número de personal relativo al servicio no muestra una evolución ascendente. Muestra cierta mejoría su cualificación: en lo referente al personal laboral el ascenso del grupo IV al grupo III. Menor mejoría se percibe en el personal funcionario: ascenso de tres personas del grupo B al A.</p>		
<p>nieves : Desde el año 2003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura.</p> <p>nieves : Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.</p>		
<p>nieves : Desde el año 2003, el número de personal relativo al servicio no muestra una evolución ascendente. Muestra cierta mejoría su cualificación: en lo referente al personal laboral el ascenso del grupo IV al grupo III. Menor mejoría se percibe en el personal funcionario: ascenso de tres personas del grupo A2 al A1.</p> <p>nieves : Las adquisiciones de fondos y su proceso técnico señalan un ascenso desde el año 2003.</p>		
<p>yolanda : Datos estadísticos anuales de la biblioteca</p>		
3	<p>Los resultados de los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de alumnos, familias y clientes de la entidad educativa ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?</p>	10
6b		$\bar{X}$ 11
<p>clarisa : 173. No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento. 174. Han aumentado los puestos de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura</p> <p>covadonga : Definición reciente del indicador satisfacción de usuarios.</p>		
<p>francisco : 1. No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento.</p>		
<p>isabel : No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento.</p>		
<p>maria angeles : No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento</p>		
<p>mercedes : Los objetivos no están claros respecto a los indicadores claves de rendimiento.</p>		
<p>mercedes m : 1 No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento</p>		
<p>nieves : No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento.</p>		
4	<p>Los resultados clave de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de clientes, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con la competencia o con otras referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Organización?</p>	10
6b		$\bar{X}$ 11
<p>clarisa : 175. 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</p>		
<p>covadonga : La biblioteca recoge algunos resultados relacionados con indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de usuarios y los compara con otras bibliotecas mediante los datos ofrecidos por REBIUN.</p>		

francisco : 1. La biblioteca recoge algunos resultados relacionados con los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de usuarios y se compara con otras bibliotecas universitarias mediante los datos ofrecidos a REBIU.
isabel : La biblioteca recoge algunos resultados relacionados con los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de usuarios y se compara con otras Bibliotecas Universitarias mediante los datos ofrecidos a REBIUN.
maria angeles : La biblioteca recoge algunos resultados relacionados con los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de usuarios y se compara con otras Bibliotecas Universitarias mediante los datos ofrecidos a REBIUN.
mercedes : La biblioteca recoge algunos resultados relacionados con los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de usuarios y se compara con otras Bibliotecas Universitarias mediante los datos ofrecidos a REBIUN.
mercedes m : 1 La biblioteca recoge algunos resultados relacionados con los indicadores clave de rendimiento relativos a la gestión de usuarios y se compara con otras Bibliotecas Universitarias mediante los datos ofrecidos a REBIUN.
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN

5	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?	10
6b		X 11

clarisa : 176. Número de préstamo domiciliario: Consecuencia del número de adquisiciones
177. Procesos de mayor rapidez consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
178. Se percibe un aumento del número de descargas de artículos de revista en formato electrónico, como consecuencia de la adquisición de ERM que permite el acceso dentro y fuera de la UVa a los títulos de revistas y las descargas de estos artículos a través del catálogo Almena.
clarisa : 179. Existen estadísticas de uso de la información científica especializada proporcionada por el módulo de estadísticas que tienen las bases de datos referenciales y de texto completo adquiridas por la BUVA.
180. Hay otras herramientas que se utilizan para la búsqueda de documentos como es el catálogo Worldcat, que tiene la posibilidad de generar estadísticas de
covadonga : Número de préstamos: consecuencia del número de adquisiciones.
covadonga : Mayor rapidez en el proceso de Préstamo Interbibliotecario: consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
covadonga : Número de descargas de artículos de revista en formato electrónico: consecuencia de la adquisición de la herramienta ERM que permite el acceso a los títulos de revista y la descarga de artículos a través de Almena y WorldCat.
covadonga : Aumento de las estadísticas de uso de localización de información científica especializada: consecuencia de la adquisición y difusión de distintas bases de datos referenciales y de texto completo.
covadonga : Búsqueda, localización y acceso a los recursos adquiridos por la UVA: consecuencia de la adquisición de WorldCat y la posibilidad de estadísticas de uso a corto plazo.
covadonga : Número de accesos a la Web de la biblioteca: consecuencia de la mejora de la visibilidad.

francisco : 1. Número de préstamo domiciliario: Consecuencia del número de adquisiciones.
francisco : 2. Procesos de mayor rapidez consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
francisco : 3. Se percibe un aumento del número de descargas de artículos de revista en formato electrónico, como consecuencia de la adquisición de ERM que permite el acceso dentro y fuera de la UVa a los títulos de revistas y las descargas de estos artículos a través del catálogo Almena.
francisco : 4. Existen estadísticas de uso de la información científica especializada proporcionada por el módulo de estadísticas que tienen las bases de datos referenciales y de texto completo adquiridas por la BUVA.
francisco : 5. Hay otras herramientas que se utilizan para la búsqueda de documentos como es el catálogo Worldcat, que tiene la posibilidad de generar estadísticas de uso a corto plazo.
francisco : 6. Número de accesos a la Web de la Biblioteca

isabel : Número de préstamo domiciliario: consecuencia del número de adquisiciones.
isabel : Procesos de mayor rapidez en el PI: consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos
isabel : 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.
isabel : Estadísticas de uso de localización de información científica especializada. Consecuencia adquisición y difusión de distintas bases de datos referenciales y de texto completo.
isabel : 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.
isabel : Número de accesos a la Web de la Biblioteca.
maria angeles : Número de préstamo domiciliario: consecuencia del número de adquisiciones.
maria angeles : Procesos de mayor rapidez en el PI: consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
maria angeles : 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
maria angeles : Estadísticas de uso de localización de información científica especializada. Consecuencia adquisición y difusión de distintas bases de datos referenciales y de texto completo.
maria angeles : 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.
maria angeles : Número de accesos a la Web de la Biblioteca
mercedes : Número de préstamo domiciliario: consecuencia del número de adquisiciones.
mercedes : Procesos de mayor rapidez en el PI: consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
mercedes : 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.
mercedes : Estadísticas de uso de localización de información científica especializada. Consecuencia adquisición y difusión de distintas bases de datos referenciales y de texto completo.
mercedes : Búsqueda de documentos y desde y su acceso a los recursos adquiridos por la UVA.
mercedes m : 1 Número de préstamo domiciliario: consecuencia del número de adquisiciones
mercedes m : 1 Procesos de mayor rapidez en el PI: consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
mercedes m : 2 Número de descargas de artículos de revista en formato electrónico. Consecuencia de la adquisición de ERM que permite el acceso a los títulos de revistas y las descargas de estos artículos a través de Almena.
mercedes m : 3 Estadísticas de uso de localización de información científica especializada. Consecuencia adquisición y difusión de distintas bases de datos referenciales y de texto completo.
mercedes m : 4 Búsqueda de documentos y desde y su acceso a los recursos adquiridos por la UVA.
nieves : Número de préstamo domiciliario: consecuencia del número de adquisiciones.
nieves : Procesos de mayor rapidez en el PI consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
nieves : Se percibe un aumento del número de descargas de artículos de revista en formato electrónico, como consecuencia de la adquisición de ERM que permite el acceso dentro y fuera de la UVA a los títulos de revistas y las descargas de estos artículos a través del catálogo Almena.
nieves : Existen estadísticas de uso de la información científica especializada proporcionada por el módulo de estadísticas que tienen las bases de datos referenciales y de texto completo adquiridas por la BUVA.
nieves : Hay otras herramientas que se utilizan para la búsqueda de documentos como es el catálogo Worldcat, que tiene la posibilidad de generar estadísticas de uso a corto plazo.
nieves : Número de accesos a la Web de la Biblioteca.

yolanda : Datos estadísticos de la biblioteca

Resultados en las Personas

1	¿Identifica, revisa y mide la Organización 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? ¿Se segmentan?	15
7a		X 12

clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVa y en los Planes de Mejora  
 182. Fichas de indicadores de resultados en las personas  
 183. Existen encuestas de formación y de comunicación-  
 184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia

covadonga : Existencia de encuestas de formación y comunicación.

covadonga : Estadísticas de REBIUN sirven para valorar aspectos de referencia.

francisco : 1. Fichas de indicadores de resultados en las personas.

francisco : 2. Existen encuestas de formación y de comunicación.

francisco : 3. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia.

isabel : Fichas de indicadores

isabel : Encuestas de formación y de comunicación

isabel : Estadísticas Rebiun. fijación de valores de referencia

maria angeles : Fichas de indicadores.

maria angeles : Encuestas de formación y de comunicación

maria angeles : Definición de objetivos

maria angeles : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia

mercedes : Fichas de indicadores.

mercedes : Encuestas de formación y de comunicación

mercedes : Definición de objetivos

mercedes : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia

mercedes m : 1 Fichas de indicadores.

mercedes m : 2 Encuestas de formación y de comunicación

nieves : Fichas de indicadores de resultados en las personas.

nieves : Existen encuestas de formación y de comunicación-

nieves : El Anuario de Estadísticas Rebiun fija valores de referencia.

yolanda : Estatutos de la Uva

yolanda : Reglamento de la BUVa

2	La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas, ¿muestra una evolución positiva?	10
<p>clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVA y en los Planes de Mejora</p> <p>182. Fichas de indicadores de resultados en las personas</p> <p>183. Existen encuestas de formación y de comunicación-</p> <p>184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia</p>		12
covadonga : Aunque se ha realizado alguna encuesta, carecemos de datos concisos que muestren una evolución.		
covadonga : Fichas de indicadores de resultados en las personas.		
francisco : Las mismas evidencias que para las dos primeras preguntas.		
isabel : Fichas de indicadores		
isabel : Encuestas de formación y de comunicación		
isabel : Estadísticas Rebiun que fijan valores de referencia		
maria angeles : Fichas de indicadores.		
Fichas de indicadores.		
Fichas de indicadores.		
Fichas de indicadores		
mercedes : Fichas de indicadores.		
mercedes : Encuestas de formación y de comunicación		
mercedes : Definición de objetivos		
mercedes : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia		
mercedes m : 1 Fichas de indicadores.		
mercedes m : 2. Encuestas de formación y de comunicación.		
3	<p>Los resultados clave de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas, ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?</p> <p>mercedes m : 4 Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia</p>	10
		12
7a	<p>clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVA y en los Planes de Mejora</p> <p>182. Fichas de indicadores de resultados en las personas</p> <p>183. Existen encuestas de formación y de comunicación-</p> <p>184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia</p>	
covadonga : Aunque existan objetivos generales, no hay objetivos marcados para periodos determinados.		
covadonga : Fichas de indicadores de resultados en las personas.		

francisco : Las mismas evidencias que para las dos primeras preguntas.		
isabel : Fichas de indicadores		
isabel : Encuestas de formación y de comunicación		
isabel : Estadísticas Rebiun que fijan valores de referencia		
maria angeles : Fichas de indicadores.		
maria angeles : Encuestas de formación y de comunicación		
maria angeles : Definición de objetivos		
maria angeles : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia		
mercedes : Fichas de indicadores.		
mercedes : Encuestas de formación y de comunicación		
mercedes : Definición de objetivos		
mercedes : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia		
mercedes m : 1 Fichas de indicadores.		
1 Fichas de indicadores.		
mercedes m : 2 Encuestas de formación y de comunicación		
Respecto a los resultados clave referidos a los niveles de percepción de la satisfacción de las personas, ¿se recogen y comparan, por periodo y sistemáticamente, con la competencia o con otras referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Organización?		10
mercedes m : 3 Definición de objetivos		X 12
mercedes m : 4 Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia		
clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVa y en los Planes de Mejora		
182. Fichas de indicadores de resultados en las personas		
183. Existen encuestas de formación y de comunicación-		
184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia		
covadonga : Realización de encuestas de formación y comunicación.		
covadonga : Fichas de indicadores de resultados en las personas		
covadonga : Implantación de una nueva aplicación para la gestión de datos estadísticos desarrollada por la Universidad de Cádiz que permitirá en un futuro comparar datos.		
francisco : Las mismas evidencias que para las dos primeras preguntas.		
francisco : 2. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.		
francisco : 3. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.		

isabel : Fichas de indicadores
maria angeles : Fichas de indicadores.
maria angeles : Encuestas de formación y de comunicación
maria angeles : Definición de objetivos
maria angeles : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia
mercedes : Fichas de indicadores.
mercedes : Encuestas de formación y de comunicación
mercedes : Definición de objetivos
mercedes : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia

mercedes m : 1 Fichas de indicadores.
mercedes m : 2 Encuestas de formación y de comunicación
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN
mercedes m : 4 Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia
5 <input type="checkbox"/> ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?
7a <input checked="" type="checkbox"/>
10
12

clarisa : 10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVA y en los Planes de Mejora  
 182. Fichas de indicadores de resultados en las personas  
 183. Existen encuestas de formación y de comunicación-  
 184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia

covadonga : Fichas de indicadores.
francisco : Las mismas evidencias que para las dos primeras preguntas.
francisco : 2. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia.
francisco : 3. Existen encuestas de formación y de comunicación.
isabel : Fichas de indicadores
isabel : Encuestas de formación y de comunicación
isabel : Datos estadísticos Rebiun que fijan valores de referencia
maria angeles : Fichas de indicadores.
maria angeles : Encuestas de formación y de comunicación
maria angeles : Definición de objetivos
maria angeles : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia
mercedes : Fichas de indicadores.
mercedes : Encuestas de formación y de comunicación
mercedes : Definición de objetivos
mercedes : Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia

mercedes m : 1 Fichas de indicadores.		
mercedes m : 2 Encuestas de formación y de comunicación	La Organización: identifica, revisa y mide, de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento que pueden servirle para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de personas, y para predecir sus percepciones?	10
mercedes m : 3 Definición de objetivos		X 12
mercedes m : 4 Estadísticas Rebiun. Fijación de valores de referencia		
clarisa : 11. los reconocimientos son informales, las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio		
185. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.		
clarisa : 186. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.		
187. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales		

covadonga : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
covadonga : Asistencia a cursos de formación.
covadonga : Actividades de la cada biblioteca reflejadas en la memoria anual.
covadonga : Planes de formación anuales.
covadonga : Bajo absentismo laboral.
covadonga : Encuestas de evaluación de cursos de formación
francisco : 1. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.
francisco : 2. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
francisco : 3. Se observa un bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal.
francisco : 4. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales.
isabel : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
isabel : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
isabel : Planes de formación anuales
isabel : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
isabel : Reconocimiento a individuos y equipos
maría angeles : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
maría angeles : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
maría angeles : Planes de formación anuales
maría angeles : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
maría angeles : Reconocimiento a individuos y equipos
mercedes : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
mercedes : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
mercedes : Planes de formación anuales
mercedes : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes : Reconocimiento a individuos y equipos

mercedes m : 1 Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
mercedes m : 2 Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
mercedes m : 3 Planes de formación anuales
mercedes m : 4 Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes m : 5 Reconocimiento a individuos y equipos
nieves : Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
nieves : Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.
nieves : La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales.
nieves : Se observa un bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal.

2	La tendencia de los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de personas de la Organización ¿muestra una evolución positiva?	10
7b		$\bar{x}$ 12

clarisa : 11. los reconocimientos son informales, las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio
185. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
186. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.
187. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales
clarisa : 188. Se observa un bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal
covadonga : Resultados de las actividades del personal reflejados en la memoria anual de cada biblioteca.
covadonga : Indicadores del personal en la participación de grupos de trabajo.
covadonga : Bajo absentismo laboral.
covadonga : Asistencia a cursos de formación.
francisco : Las mismas evidencias que para la pregunta 7b1.
francisco : 2. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia.
isabel : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
isabel : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
isabel : Planes de formación anuales
isabel : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
isabel : Reconocimiento a individuos y equipos
maria angeles : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
maria angeles : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
maria angeles : Planes de formación anuales
maria angeles : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
maria angeles : Reconocimiento a individuos y equipos
mercedes : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
mercedes : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
mercedes : Planes de formación anuales
mercedes : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes : Reconocimiento a individuos y equipos

mercedes m : 1 Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo		
mercedes m : 2 Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos		
mercedes m : 3 Planes de formación anuales		
mercedes m : 4 Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal		
Los resultados clave de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de personas de la Organización ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?		10
7b		X 12
clarisa : 11. los reconocimientos son informales, las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio		
185. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.		
186. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.		
187. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales		
clarisa : 188. Se observa un bajo absentismo laboral. Información negociado PAS personal		
covadonga : Resultados de las actividades del personal reflejados en la memoria anual.		
covadonga : Planes de formación anuales.		
covadonga : Asistencia a cursos de formación.		
francisco : Las mismas evidencias que para la pregunta 7b1.		
francisco : 2. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.		
isabel : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo		
isabel : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos		
isabel : Planes de formación anuales		
isabel : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal		
isabel : Reconocimiento a individuos y equipos		
maria angeles : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo		
maria angeles : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos		
maria angeles : Planes de formación anuales		
maria angeles : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal		
maria angeles : Reconocimiento a individuos y equipos		
mercedes : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo		
mercedes : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos		
mercedes : Planes de formación anuales		
mercedes : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal		
mercedes : Reconocimiento a individuos y equipos		
mercedes m : 1 Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo		
mercedes m : 2 Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos		
mercedes m : 3 Planes de formación anuales		
mercedes m : 4 Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal		
mercedes m : 5 Reconocimiento a individuos y equipos		
4	Los resultados clave de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de personas, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con la competencia o con otras referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Organización?	10
7b		X 12

clarisa : 11. los reconocimientos son informales, las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio
185. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
186. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.
187. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales
covadonga : Se disponen de pocos datos relativos a otras organizaciones respecto a esta cuestión.
francisco : Las misma evidencias que para la pregunta 7b1.
francisco : 2. Fichas de indicadores de resultados en las personas.
isabel : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
isabel : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
isabel : Planes de formación anuales
isabel : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
isabel : Reconocimiento a individuos y equipos

maria angeles : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
maria angeles : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
maria angeles : Planes de formación anuales
maria angeles : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
maria angeles : Reconocimiento a individuos y equipos
mercedes : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
mercedes : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
mercedes : Planes de formación anuales
mercedes : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes m : 1 Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
mercedes m : 2 Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
mercedes m : 3 Planes de formación anuales
mercedes m : 4 Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes m : 5 Reconocimiento a individuos y equipos

5	Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de personas, ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?	10
7b		$\bar{x}$ 12

clarisa : 11. los reconocimientos son informales, las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio
185. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
186. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.
187. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales
clarisa : 188. Se observa un bajo absentismo laboral: información negociado PAS personal
covadonga : Creación de un grupo de mejora dedicado a aspectos relativos a la gestión de peronas.

francisco : Las mismas evidencias que para la pregunta 7b1.
isabel : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
isabel : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
isabel : Planes de formación anuales
isabel : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
isabel : Reconocimiento a individuos y equipos
maria angeles : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
maria angeles : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
maria angeles : Planes de formación anuales
maria angeles : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
maria angeles : Reconocimiento a individuos y equipos

mercedes : Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
mercedes : Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
mercedes : Planes de formación anuales
mercedes : Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes : Reconocimiento a individuos y equipos
mercedes m : 1 Indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo
mercedes m : 2 Existencia de encuestas de evaluación /aprovechamiento de cursos
mercedes m : 3 Planes de formación anuales
mercedes m : 4 Bajo absentismo laboral : información negociado PAS personal
mercedes m : 5 Reconocimiento a individuos y equipos

Resultados en la Sociedad

1	¿Identifica, revisa y mide la Organización de forma sistemática y segmentada, cuáles son aquellos aspectos más valorados que tienen los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social y que inciden directamente en su nivel de aceptación y reconocimiento? ¿Son útiles los resultados? ¿Se segmentan?	15
8a		X 13
clarisa : 8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por email o teléfono 15. Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVA e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVA. 72. Compras consorciadas de distintos recursos, sobre todo electrónicos, a través de BUCLE		
clarisa : 149. La Biblioteca conoce y tiene bien definidos a sus usuarios por grupos de interés, anticipándose en algunas ocasionales, aunque no siempre, a sus necesidades y expectativas 189. Se ha avanzado hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, normas y formato para la redacción de documentos...		
clarisa : 190. Se ha consolidado la participación de la BUVA en el servicio Pregunte: Las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página Web 191. Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio		
clarisa : 192. . En algunas bibliotecas se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad, como son: - La colaboración en el campus de LA YUTERA con I Jornada del Libro Solidario. - La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía. - La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios. - La organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.		

covadonga : Identificación de los grupos de interés de la BUVA en el informe del Grupo relativo a resultados en la sociedad.
covadonga : Avance hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para uniformizar la firma, formato para la redacción de documentos, etc.
covadonga : Participación en el servicio Pregunte las bibliotecas responden de las bibliotecas públicas.
covadonga : Participación en el movimiento Open Access con la creación del Repositorio UVA Doc
francisco : 1. Se ha avanzado hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, normas y formato para la redacción de documentos...
francisco : 2. Se ha consolidado la participación de la BUVA en el servicio Pregunte: Las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página Web.
francisco : 3. Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio.
francisco : 4. . En algunas bibliotecas se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad, como son: - La colaboración en el campus de LA YUTERA con I Jornada del Libro Solidario. - La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía. - La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios. - La organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.
"
isabel : 1) Informe del Grupo de Excelencia Criterio 8 identificando los Grupos de Interés de la BUVA.
isabel : 2) Mejora del Buzón de quejas y sugerencias de la BUVA, sito en su página web.
isabel : 4) Consolidación de la participación de la BUVA en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página web.
isabel : 5) Recursos electrónicos consorciados.
isabel : 6) Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio.
isabel : Realización de actividades abiertas a la sociedad: jornadas de puertas abiertas, día del libro, blogs
maria angeles : Informe del Grupo de Excelencia Criterio 8 identificando los Grupos de Interés de la BUVA. Mejora del Buzón de quejas y sugerencias de la BUVA, sito en su página web.
maria angeles : Avance hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, normas y formato para la redacción de documentos.
maria angeles : Consolidación de la participación de la BUVA en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página web. Recursos electrónicos consorciados. Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio.
maria angeles : Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad como: • la colaboración en el campus de La Yutera con la I Jornada del Libro Solidario; • la celebración del Día del Libro en la Biblioteca Santa Cruz; • la realización de talleres de animación a la lectura en el campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios; • La organización del Día del Libro Infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.
mercedes : 1) Informe del Grupo de Excelencia Criterio 8 identificando los Grupos de Interés de la BUVA.
mercedes : 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 la 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
mercedes : 7) Realización de actividades propias en las bibliotecas abiertas a la sociedad como: • la colaboración en el campus de La Yutera con la I Jornada del Libro Solidario; • la celebración del Día del Libro en la Biblioteca Santa Cruz: <a href="http://www.elnortedecastilla.es/20120423/local/valladolid/universidad-abre-biblioteca-historica-201204231814.html">http://www.elnortedecastilla.es/20120423/local/valladolid/universidad-abre-biblioteca-historica-201204231814.html</a> • la realización de talleres de animación a la lectura en el campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios; • La organización del Día del Libro I
mercedes : 9) Varias Bibliotecas tienen blogs y participan en las redes sociales: Facebook, Twitter, Pinterest, Flickr. 8) Préstamo de la sala Espacio Abierto de la Biblioteca Reina Sofía: <a href="http://tackk.com/espacioabierto">http://tackk.com/espacioabierto</a>
mercedes : 10) Constitución del Club de lectura de la Biblioteca Reina Sofía "Con mucho gusto" con difusión interna y externa, incluyendo redes sociales y prensa : <a href="http://www.abc.es/20121003/local-castilla-leon/abci-biblioteca-reina-sofia-abre-201210030833.html">http://www.abc.es/20121003/local-castilla-leon/abci-biblioteca-reina-sofia-abre-201210030833.html</a>
mercedes : 11) Constitución del Club de lectura de la Biblioteca del Campus de Segovia "El sueño Creador" en octubre de 2012.

mercedes m : 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.
mercedes m : 3) Avance hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, normas y formato para la 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.
nieves : Se ha avanzado hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, normas y formato para la redacción de documentos...
nieves : Se ha consolidado la participación de la BUVa en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página Web.
nieves : Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios endicho repositorio.
nieves : En algunas bibliotecas se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad, como son: - La colaboración en el campus de LA YUTERA con I Jornada del Libro Solidario. - La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía. - La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios. - La organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.
nieves : La Biblioteca Reina Sofía dispone de una sala denominada, Espacio Abierto donde se pueden realizar actividades culturales diversas.
yoelanda : Informe de identificación de los Grupos de Interés de la BUVa.
en la Biblioteca del campus de Segovia se ha constituido, en el año 2012, un club de lectura denominado El Sueño Creador.

2	La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social, ¿muestra una evolución positiva?	10
8a		X 13

clarisa : No ha ninguna evidencia
covadonga : Creación de un grupo para trabajar sobre aspectos referentes en resultados en la sociedad.
covadonga : Información escasa para formular evidencias claras.
francisco : No hay evidencias.
isabel : No hay evidencias
maría angeles : NINGUNA
mercedes m : NO HAY EVIDENCIAS

3	Los resultados clave de los indicadores relativos a la percepción que tienen los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?	10
8a		X 13

clarisa : No hay evidencias
covadonga : Creación de un grupo para trabajar sobre aspectos referentes en resultados en la sociedad.
covadonga : Información escasa para formular evidencias claras.
francisco : NO hay evidencias
isabel : No hay evidencias. No se han aplicado los distintos grupos de interés a las mediciones
maría angeles : NINGUNA
mercedes m : No hay evidencias.

4	Respecto a los resultados clave referidos a los niveles de percepción que tienen los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con la competencia o con otras referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Organización?	15
8a		X 13

covadonga : Informe del grupo relativo a los resultados en la sociedad en el marco del 2º Plan de Mejora de la bUVA en comparación con otras bibliotecas.
covadonga : Felicitaciones del Vicerrector de Investigación, Secretario General, Decanos y Gerente a la Jefe de Servicio de Bibliotecas.
covadonga : Organización de las V Jornadas BUCLE de Biblioteca Universitarias de Castilla y León: Reconocimiento y agradecimiento de las bibliotecas participantes.
covadonga : Agradecimiento al trabajo realizado y asistencia del Vicerrector de Investigación reflejado en la Reunión General del Grupo de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013.
francisco : 1. Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVA comparándose con otras Bibliotecas.
francisco : 2. Felicitaciones al Servicio BUVA por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
francisco : 3. Organización de las V Jornadas BUCLE Bibliotecas Universitarias: Puntos 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.
francisco : 4. Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013.

isabel : 1) Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVA comparándose con otras Bibliotecas.
isabel : 2) Felicitaciones a la Directora de la BUVA por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
isabel : 3) Organización de las V Jornadas BUCLE Bibliotecas Universitarias: nuevos tiempos, nuevas soluciones durante los días 20 y 21 de septiembre del 2012 en Valladolid y posterior agradecimiento de las Bibliotecas Universitarias de Castilla y León.
isabel : 4) Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Grupos de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013.
maria angeles : Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVA comparándose con otras Bibliotecas
maria angeles : Felicitaciones a la Directora de la BUVA por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
maria angeles : Organización de las V Jornadas BUCLE Bibliotecas Universitarias: nuevos tiempos, nuevas soluciones durante los días 20 y 21 de septiembre del 2012 en Valladolid y posterior agradecimiento de las Bibliotecas Universitarias de Castilla y León.
maria angeles : Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Grupos de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013
mercedes : 1) Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVA comparándose con otras Bibliotecas.
mercedes : 2) Felicitaciones a la Directora de la BUVA por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
mercedes : 3) Organización de las V Jornadas BUCLE Bibliotecas Universitarias: nuevos tiempos, nuevas soluciones durante los días 20 y 21 de septiembre del 2012 en Valladolid y posterior agradecimiento de las Bibliotecas Universitarias de Castilla y León.
mercedes : 4) Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Grupos de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013.
mercedes m : 1) Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVA comparándose con otras Bibliotecas.
mercedes m : 2) Felicitaciones a la Directora de la BUVA por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
mercedes m : 3) Organización de las V Jornadas BUCLE Bibliotecas Universitarias: nuevos tiempos, nuevas soluciones durante los días 20 y 21 de septiembre del 2012 en Valladolid y posterior agradecimiento de las Bibliotecas Universitarias de Castilla y León.
mercedes m : 4) Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Grupos de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013.
nieves : Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVA comparándose con otras Bibliotecas.
nieves : Felicitaciones al Servicio BUVA por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
nieves : 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.
nieves : Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013.

yolanda : Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVa comparándose con otras Bibliotecas		
5	Los resultados de los indicadores relativos al nivel de percepción que tienen los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?	15
8a		$\bar{X}$ 13
clarisa : 200. Se han hecho mejoras consecuencia del 1º Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las buenas prácticas		
covadonga : Mejoras realizadas como consecuencia del 1º Plan de Mejora de la bUVA como la declaración medioambiental y las Buenas prácticas ecorrespetuosas.		
covadonga : Creación de un Grupo de Mejora referente a los resultados en la sociedad.		
francisco : 1. Se han hecho mejoras consecuencia del 1º Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las buenas prácticas buenas prácticas ecorrespetuos		
isabel : Se han hecho mejoras consecuencia del 1ª Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las Buenas prácticas ecorrespetuosas.		
maria angeles : Se han hecho mejoras consecuencia del 1ª Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las Buenas prácticas ecorrespetuosas.		
mercedes : Se han hecho mejoras consecuencia del 1ª Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las Buenas prácticas ecorrespetuosas.		
mercedes m : 1) Se han hecho mejoras consecuencia del 1ª Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las Buenas prácticas ecorrespetuosas.		
nieves : Se han hecho mejoras consecuencia del 1º Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las buenas prácticas buenas prácticas ecorrespetuosas.		
yolanda : Mejoras como la Declaración medioambiental y las Buenas prácticas ecorrespetuosas		
1	La Organización, ¿identifica, revisa y mide, de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento que pueden servirle para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social, y para predecir sus percepciones?	15
8b		$\bar{X}$ 13
clarisa : 77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Area , Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA .		
114. La Biblioteca tiene una carta de servicios		
197. Felicitaciones al Servicio BUVa por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.		
clarisa : 201. La BUVa cumple con las normas vigentes en : Prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica		
202. De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de la acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.		
203. Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental y participación de la BUVa		
clarisa : 204. 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		
covadonga : Cumplimiento de las normas vigente en relación a: prevención de riesgos laborales, igualdad de género, administración electrónica, etc.		
covadonga : Medidas de protección ambiental elaboradas por la bUVA: Declaración mediambiental y un listado de prácticas respetuosas.		
covadonga : Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Medioambiental.		
covadonga : Rendición de cuentas y resultados mediante las memorias anuales de la Biblioteca universitaria y las bibliotecas de centro y campus.		
francisco : 1. La BUVa cumple con las normas vigentes en : Prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica.		
francisco : 2. De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de la acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.		
francisco : 3. Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental y participación de la BUVa.		
francisco : 4. 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.		

isabel : 1) Cumplimiento de las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica.
isabel : 2) Rendición de cuentas y resultados mediante las Memorias anuales que elaboran los directores de las Bibliotecas y la Memoria de la BUVA que elabora su Directora
isabel : 3) De acuerdo con las medidas de protección ambiental se ha elaborado en la BUVA una Declaración medioambiental y un listado de Buenas prácticas ecorrespetuosas.
isabel : 4) Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental.
isabel : 5) Varios miembros de la BUVA participan en actividades y son socios de ONGs y Asociaciones de índole social como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Humanitas...
isabel : 6) La BUVA ha elaborado una carta de servicios que se ha colgado en su web.

maria angeles : Cumplimiento de las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica. Rendición de cuentas y resultados mediante las Memorias anuales que elaboran los directores de las Bibliotecas y la Memoria de la BUVA que elabora su Directora.
maria angeles : De acuerdo con las medidas de protección ambiental se ha elaborado en la BUVA una Declaración medioambiental y un listado de Buenas prácticas ecorrespetuosas.
maria angeles : Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental.
maria angeles : Varios miembros de la BUVA participan en actividades y son socios de ONGs y Asociaciones de índole social como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Humanitas...
maria angeles : La BUVA ha elaborado una carta de servicios que se ha colgado en su web.
maria angeles : La BUVA ha recibido felicitaciones del Rector, Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
mercedes : 1) Cumplimiento de las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica.
mercedes : 1) Cumplimiento de las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica.
mercedes : 4) Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental.
mercedes : 1) Cumplimiento de las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica.
mercedes : 5) Varios miembros de la BUVA participan en actividades y son socios de ONGs y Asociaciones de índole social como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Humanitas...
mercedes : 6) La BUVA ha elaborado una carta de servicios que se ha colgado en su web.
mercedes : 7) La BUVA ha recibido felicitaciones del Rector, Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
mercedes m : 1) Cumplimiento de las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica
mercedes m : 2) Rendición de cuentas y resultados mediante las Memorias anuales que elaboran los directores de las Bibliotecas y la Memoria de la BUVA que elabora su Directora.
mercedes m : 3) De acuerdo con las medidas de protección ambiental se ha elaborado en la BUVA una Declaración medioambiental y un listado de Buenas prácticas ecorrespetuosas.
mercedes m : 4) Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental
mercedes m : 5) Varios miembros de la BUVA participan en actividades y son socios de ONGs y Asociaciones de índole social como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Humanitas...

nieves : La BUVa cumple con las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica.		
nieves : De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de las acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.		
nieves : Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental y participación de la BUVa.		
nieves : 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...		
yolanda : Cumplimiento de las normas vigentes en: prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica		
2	La tendencia de los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social ¿muestra una evolución positiva?	10
8b		X 13
clarisa : No hay evidencias		
covadonga : Creación de un grupo para trabajar en el aspecto de resultados en la sociedad.		
covadonga : Información escasa para identificar evidencias.		
francisco : No hay evidencias		
isabel : No hay evidencias, siguen sin considerarse los grupos de interés		
maria angeles : NINGUNA		
mercedes m : No hay evidencias dd que se consideren los Grupos de interés		
3	Los resultados clave de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés relevantes de la sociedad ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?	10
8b		X 13
clarisa : No hay evidencias		
covadonga : Creación de un grupo de mejora referente a resultados en la sociedad.		
covadonga : Información escasa para la formulación de evidencias claras.		
francisco : No hay evidencias		
isabel : No hay evidencias, pues no hay ningún objetivo planteado por Grupos de Interés		
maria angeles : NINGUNA		
mercedes m : No hay evidencias pues no ha habido ningún objetivo planteado por Grupos de Interés.		
4	Los resultados clave de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social. ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con la competencia o con otras referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Organización?	10
8b		X 13
clarisa : 205. 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		
covadonga : Creación de un grupo de trabajo que estudie los resultados en la sociedad.		
covadonga : Durante el 2º Plan de mejora de la bUVA se han comparado algunos aspectos con otras bibliotecas excelentes: Sevilla, Granada, Oviedo, Zaragoza.		
francisco : 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.		

isabel : Durante el 2º Plan de Mejora de la BUVA se han establecido comparaciones con las Bibliotecas excelentes de Sevilla, Granada, Oviedo y Zaragoza.		
maría angeles : 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 en otros a Zaragoza.		
mercedes : 7) La BUVA ha recibido felicitaciones del Rector, Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.		
mercedes m : 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 en otros a Zaragoza.		
nieves : 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.		
yolanda : Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVA comparándose con otras Bibliotecas		
5	Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la gestión de los grupos de interés relevantes que conforman el entorno social, ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?	10
8b		X 13
clarisa : No hay evidencias		

covadonga : Creación de un grupo de trabajo que revise aspectos en relación con los resultados en la sociedad		
covadonga : Se han realizado algunas acciones que han evolucionado positivamente: repositorio UVAdoc, creación de Club de lectura, colaboración en jornadas de libro solidario, participación en "el bibliotecario responde" etc.		
francisco : No hay evidencias		
isabel : 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.		
maría angeles : NINGUNA		
mercedes m : No hay evidencias		
mercedes m : 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.		

## Resultados Clave

1	¿Identifica, revisa y mide la Organización de forma sistemática y segmentada sus resultados clave de la Actividad, económico-financieros y no económicos, que demuestran el éxito alcanzado en la implantación de su estrategia? ¿Son útiles los resultados? ¿Se segmentan?	20
9a		X 17
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores		
16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso académico 2011-2012		
76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.		
104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millennium.		
clarisa : 113. La Biblioteca tiene un reglamento, donde está descrita su estructura organizativa y sus órganos de gobierno.		
114. La Biblioteca tiene una carta de servicios.		
covadonga : Estadísticas anuales: rebun, Biblioteca en cifras.		
covadonga : Estadísticas del SIGB Millennium.		
covadonga : Datos ofrecidos por las memorias anuales: presupuestos, actividades, servicios, etc.		
covadonga : 1º Plan de mejora bUVA. 2011 y 2º Plan de mejora bUVA 2012.		
covadonga : Proyectos y acciones 2011.		
covadonga : Mapa de procesos.		

francisco : 1. BUVa. Estadísticas anuales.
francisco : 2. BUVa. Mapa de Procesos.
3. BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012).
francisco : 4. BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
5. BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011).
francisco : 6. BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
7. BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA
isabel : Memoria anual de la BUVa, estadísticas Millenium, planes de mejora BUVa
isabel : Carta de Servicios de la BUVa. Misión, visión y valores
isabel : La UVA en cifras. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa

maria angeles : BUVa - MEMORIA ANUAL BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVa - CARTA DE SERVICIOS
maria angeles : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)
maria angeles : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)
mercedes : BUVa - CARTA DE SERVICIOS;BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES ;BUVa - SIGB MILLENIUM ;BUVa - MEMORIA ANUAL ;
mercedes : BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012);BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO;BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa
mercedes : BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011);BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011);BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011);BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)
mercedes : BUVa - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVa (2012); BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012); BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011)
mercedes : UVa - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA; BUVa – MAPA DE PROCESOS; BUVa - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVa (CRITERIOS EFQM).2011
mercedes : REBIUN - ESTADÍSTICAS; BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; UVa - LA UVa EN CIFRAS
mercedes m : BUVa - MEMORIA ANUAL BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVa - CARTA DE SERVICIOS
mercedes m : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)
mercedes m : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)
nieves : BUVa. Estadísticas anuales.
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales
yolanda : Sistema de gestión económica
BUVa – MAPA DE PROCESOS

<p>mercedes : entendiendo a todos los miembros de la GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA, sobre todo financieros y no económicos, ¿muestra una evolución positiva?</p> <p>UVA - LA UVA EN CIFRAS</p> <p>UVA - LA UVA EN CIFRAS</p> <p>BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS</p>	<p>10</p> <hr/> <p>X 17</p>
<p>clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores</p> <p>16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012</p> <p>76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.</p> <p>104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.</p>	
<p>clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios</p> <p>184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia</p>	
<p>covadonga : Estadísticas Rebiun y BUVa en cifras.</p>	
<p>covadonga : Estadísticas del SIGB Millennium.</p>	
<p>covadonga : Presupuesto de la Biblioteca Universitaria.</p>	
<p>covadonga : Situación actual de proyectos y acciones (2011).</p>	
<p>covadonga : Memorias anuales de la Biblioteca Universitaria y de las bibliotecas de centros.</p>	
<p>francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.</p>	
<p>isabel : Memoria anual BUVa, datos estadísticos millenium, planes de mejora</p>	
<p>isabel : La UVA en cifras. Resultados de análisis y diagnóstico BUVa</p>	
<p>isabel : Carta de servicios. Misión, visión y valores</p>	
<p>maria angeles : BUVa - MEMORIA ANUAL</p> <p>BUVa - SIGB MILLENIUM</p> <p>BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES</p> <p>BUVa - CARTA DE SERVICIOS</p>	
<p>maria angeles : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa</p> <p>BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO</p> <p>BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012)</p> <p>BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)</p>	
<p>maria angeles : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)</p> <p>BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011)</p>	
<p>mercedes : BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO; BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa; BUVa - CARTA DE SERVICIOS; BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES ;BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - MEMORIA ANUAL</p>	
<p>mercedes : BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011)BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011); BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012)</p>	
<p>mercedes : BUVa - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVa (2012)BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012), BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011), BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)</p>	
<p>mercedes : BUVa - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVa (CRITERIOS EFQM),2011</p>	
<p>mercedes : UVA - SISTEMA DE GESTION ECONOMICA SOROLLA; BUVa – MAPA DE PROCESOS</p>	
<p>mercedes : REBIUN - ESTADÍSTICAS; BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; UVA - LA UVA EN CIFRAS</p>	
<p>mercedes m : BUVa - MEMORIA ANUAL</p> <p>BUVa - SIGB MILLENIUM</p> <p>BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES</p> <p>BUVa - CARTA DE SERVICIOS</p>	
<p>mercedes m : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa</p> <p>BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO</p> <p>BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012)</p> <p>BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)</p>	
<p>mercedes m : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)</p>	
<p>nieves : BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)</p>	
<p>nieves : BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)</p>	
<p>nieves : BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.</p>	
<p>BUVa – MAPA DE PROCESOS</p>	

yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales	
yolanda : Sistema de gestión económica	Los resultados clave de la Actividad, ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?
3	REBIUN - ESTADÍSTICAS
	X 17
9a	
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores 16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012 76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. 104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.	
clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios	
covadonga : Resultados 1º Plan de mejora (2011).	
covadonga : Resultados 2º Plan de mejora (2012).	
covadonga : Situación actual de los proyectos y acciones (2011).	
covadonga : Estadísticas bUVA.	
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.	
isabel : Memoria anual de la BUVA, datos estadísticos de la BUVA, planes de mejora	
isabel : La UVA en cifras. Resutados de análisis y diagnóstico de la BUVA	
isabel : Carta de servicios. Misión, visión y valores	
maria angeles : BUVA - MEMORIA ANUAL BUVA - SIGB MILLENIUM BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVA - CARTA DE SERVICIOS	
maria angeles : BUVA- MISIÓN, VISION Y VALORES DE LA BUVA BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	
maria angeles : BUVA- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVA - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011)	
mercedes : BUVA- MISIÓN, VISION Y VALORES DE LA BUVA; BUVA - CARTA DE SERVICIOS; BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES ; BUVA - SIGB MILLENIUM ; BUVA - MEMORIA ANUAL	
mercedes : BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012); BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO	
mercedes : BUVA - PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVA - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVA- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)	
mercedes : BUVA - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVA (2012); BUVA - 2º PLAN DE MEJORA BUVA. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012); BUVA - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011)	
mercedes : BUVA – MAPA DE PROCESOS; BUVA - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVA (CRITERIOS EFQM).2011	
mercedes : REBIUN - ESTADÍSTICAS; BUVA - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; UVa - LA UVa EN CIFRAS; UVa - SISTEMA DE GESTIÓN ECONOMICA SOROLLA	
mercedes m : BUVA - MEMORIA ANUAL BUVA - SIGB MILLENIUM BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVA - CARTA DE SERVICIOS	
mercedes m : BUVA- MISIÓN, VISION Y VALORES DE LA BUVA BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	

mercedes : BUVA - RESULTADOS DE PLANES DE MEJORA (2011)	15
4 con la competencia o con otras referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Universidad?	17
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores	
16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012	
76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.	
104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.	
clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios	
184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia	
covadonga : Estadísticas REBIUN.	
covadonga : Acuerdo con la Universidad de Cádiz para la utilización de un programa informático de datos estadísticos que permita establecer comparaciones.	
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.	
isabel : La UVA en cifras. Resultados y análisis diagnóstico BUVA	
isabel : Datos estadísticos Rebiun	
maria angeles : BUVA - MEMORIA ANUAL BUVA - SIGB MILLENIUM BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVA - CARTA DE SERVICIOS	
maria angeles : BUVA- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVA BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	
maria angeles : BUVA- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVA - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011)	
mercedes : BUVA - CARTA DE SERVICIOS; BUVA - CARTA DE SERVICIOS; BUVA - ESTADISTICAS ANUALES ;BUVA - SIGB MILLENIUM ; BUVA - MEMORIA ANUAL	
mercedes : BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012); BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO	
mercedes : BUVA - PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVA - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVA- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)	
mercedes : BUVA - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVA (2012); BUVA - 2º PLAN DE MEJORA BUVA. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012); BUVA - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011)	
mercedes : BUVA – MAPA DE PROCESOS; BUVA - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVA (CRITERIOS EFQM).2011	
mercedes : REBIUN - ESTADÍSTICASBUVA - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; UVA - LA UVA EN CIFRAS; UVA - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA	
SOROLLA mercedes m : 1 BUVA - MEMORIA ANUAL 2 BUVA - SIGB MILLENIUM 3 BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES 4 BUVA - CARTA DE SERVICIOS	
mercedes m : 5 BUVA- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVA 6 BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO 7 BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) 8 BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	
nieves : BUVA. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)	
nieves : BUVA. Proyectos y Acciones (2011)	
nieves : BUVA. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).	
nieves : BUVA. 2º Plan de Mejora BUVA 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)	
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN	

mercedes : 18. BUVA - MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVA; BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO; BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012); BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	20
18. BUVA - MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVA; BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO; BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012); BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	17
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores	
16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012	
76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.	
104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.	
clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios	
covadonga : Resultados 1º Plan de mejora (2011).	
covadonga : Resultados 2º Plan de mejora (2012).	
covadonga : Proyectos y acciones (2011).	
covadonga : Mapa de procesos.	
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.	
isabel : Datos estadísticos BUVA. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVA	
maria angeles : BUVA - MEMORIA ANUAL BUVA - SIGB MILLENIUM BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVA - CARTA DE SERVICIOS	
maria angeles : BUVA- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVA BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	
maria angeles : BUVA- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVA - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) BUVA - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)	
mercedes : BUVA- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVA; BUVA - CARTA DE SERVICIOS; BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES ; BUVA - SIGB MILLENIUM ; BUVA - MEMORIA ANUAL	
mercedes : BUVA - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012); BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO	
mercedes : BUVA - PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVA - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVA- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)	
mercedes : BUVA - 2º PLAN DE MEJORA BUVA. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012); BUVA - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011)	
mercedes : BUVA - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVA (CRITERIOS EFQM),2011; BUVA - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVA (2012)	
mercedes : REBIUN - ESTADÍSTICAS; BUVA - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; UVA - LA UVA EN CIFRAS;UVA - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA; BUVA – MAPA DE PROCESOS	
mercedes m : 1 BUVA - MEMORIA ANUAL	
2 BUVA - SIGB MILLENIUM 3 BUVA - ESTADÍSTICAS ANUALES 4 BUVA - CARTA DE SERVICIOS	
mercedes m : 5 BUVA- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVA 6 BUVA - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO 7 BUVA - 1º PLAN DE MEJORA BUVA. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012)	
nieves : BUVA. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVA (2012).	
nieves : BUVA. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVA (criterios EFQM) 2011.	
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales	
yolanda : Planes de mejora de la BUVA	

mercedes : identifica BUVa a 2º Plan de Mejora BUVa 2012 SIGB Millenium 2º semestre 2012 1 económicos relativos a su rendimiento operativo? ¿Los analiza adecuadamente, especialmente aquellos que le ayudan a supervisar,	20
mercedes : 7 UVA- SISTEMA DE GESTIÓN ECONOMICA SOROLLA 18 UVA - LA UVA EN CIFRAS 9b ¿El SIGB mejora los posibles resultados clave de la Actividad? ¿Son útiles los resultados? ¿Se segmentan?	X 17
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores 16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012 76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. 104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.	
clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios 184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia covadonga : Estadísticas anuales bUVA, estadísticas REBIUN.	
covadonga : Estadísticas del SIGB Millennium.	
covadonga : Proyectos y acciones 2011.	
covadonga : Sistema de gestión económica SOROLLA	
covadonga : 1º Plan de mejora (2011).	
covadonga : 2º Plan de mejora (2012).	
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.	
isabel : Memoria anual BUVa, datos estadísticos BUVa, resultados planes de mejora	

maria angeles : BUVa - MEMORIA ANUAL BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVa - CARTA DE SERVICIOS
maria angeles : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)
maria angeles : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)
mercedes : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa; BUVa - CARTA DE SERVICIOS; BUVa - ESTADISTICAS ANUALES ; BUVa - SIGB MILLENIUM ;BUVa - MEMORIA ANUAL
mercedes : BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012); BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO
mercedes : BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)
mercedes : BUVa - RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVa (CRITERIOS EFQM).2011; BUVa - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVa (2012); BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012); BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011)
mercedes : UVA - SISTEMA DE GESTIÓN ECONOMICA SOROLLA; BUVa – MAPA DE PROCESOS
mercedes : REBIUN - ESTADÍSTICAS; BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; UVA - LA UVA EN CIFRAS

mercedes m : BUVa - MEMORIA ANUAL :		
BUVa - SIGB MILLENIUM ; BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES ;		
nieves : UVA. Sistema de gestión económica SOROLLA.		
yolanda : Planes de mejora de la BUVa		
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales		
BUVa -	La tendencia de los indicadores clave de rendimiento de la Actividad, ¿muestra una evolución positiva?	10
mercedes m : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) ;		X 17
BUVa - BUVa -	MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) ; PROYECTOS Y ACCIONES (2011);	
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores		
16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012		
76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.		
104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium		
clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios		
184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia		
covadonga : Estadísticas bUVA, estadísticas REBIUN.		
covadonga : Estadísticas del SIGB Millennium.		
covadonga : Evolución del presupuesto.		
covadonga : Memorias anuales de la Biblioteca Universitaria y de las bibliotecas de centros.		
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.		
isabel : Memoria anual BUVa, resultados planes de mejora, datos estadísticos BUVa		

maria angeles : BUVa - MEMORIA ANUAL BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVa - CARTA DE SERVICIOS		
maria angeles : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)		
maria angeles : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)		
mercedes : BUVa - MEMORIA ANUAL ; BUVa - SIGB MILLENIUM; BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES; BUVa - CARTA DE SERVICIOS; BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa		
mercedes : BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO; BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012);		
mercedes : BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011); BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)		
mercedes : BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012);		
mercedes : BUVa - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVa (2012); BUVa - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVa (CRITERIOS EFQM).2011; BUVa – MAPA DE PROCESOS		
mercedes : UVA - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA; UVA - LA UVA EN CIFRAS; BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; REBIUN - ESTADÍSTICAS		

mercedes m : 1 BUVa - MEMORIA ANUAL 2 BUVa - SIGB MILLENIUM 3 BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES 4 BUVa - CARTA DE SERVICIOS nieves : BUVa. La Biblioteca en cifras.		
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales		
8 BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)		10
mercedes m : 9 BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011)		X 17
10 BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) 11 BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)		
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores 16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012 76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. 104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.		
covadonga : Memorias anuales de la Biblioteca Universitaria y de las bibliotecas de centro.		
covadonga : Estadísticas bUVA, REBIUN, Millennium.		
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.		
isabel : Memoria anual BUVa, datos estadísticos BUVa, resultados planes de mejora		
maria angeles : BUVa - MEMORIA ANUAL BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVa - CARTA DE SERVICIOS maria angeles : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)		
maria angeles : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)		
mercedes : BUVa - MEMORIA ANUAL ; BUVa - SIGB MILLENIUM; BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES; BUVa - CARTA DE SERVICIOS; BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa		
mercedes : BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO; BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012);		
mercedes : BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011); BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)		
mercedes : BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012);		
mercedes : BUVa - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVa (2012); BUVa - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVa (CRITERIOS EFQM).2011; BUVa – MAPA DE PROCESOS		
mercedes : UVa - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA; UVa - LA UVa EN CIFRAS; BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; REBIUN - ESTADÍSTICAS		
mercedes m : 1 BUVa - MEMORIA ANUAL 2 BUVa - SIGB MILLENIUM 3 BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES 4 BUVa - CARTA DE SERVICIOS		
mercedes m : 5 BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa 6 BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO 7 BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012)		
8 BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)		

clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores 16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012 76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. 104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.	
clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios covadonga : Estadísticas de REBIUN.	
covadonga : Acuerdo con la Universidad de Cádiz para la utilización de un programa informático que permita gestionar datos estadísticos.	
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.	
isabel : Memoria anual BUVa, datos estadísticos, resultados planes de mejora	
maria angeles : BUVa - MEMORIA ANUAL BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVa - CARTA DE SERVICIOS	
maria angeles : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)	
maria angeles : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)	
mercedes : BUVa - MEMORIA ANUAL ; BUVa - SIGB MILLENIUM; BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES; BUVa - CARTA DE SERVICIOS; BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa	
mercedes : BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO; BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012);	
mercedes : BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011); BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)	
mercedes : BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012);	
mercedes : BUVa - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVa (2012); BUVa - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVa (CRITERIOS EFQM).2011; BUVa – MAPA DE PROCESOS	
mercedes : UVa - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA; UVa - LA UVA EN CIFRAS; BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; REBIUN - ESTADÍSTICAS	
mercedes m : 1 BUVa - MEMORIA ANUAL 2 BUVa - SIGB MILLENIUM 3 BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES 4 BUVa - CARTA DE SERVICIOS	
mercedes m : 5 BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa 6 BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO 7 BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012)	
yolanda : Datos estadísticos de la bibliotecas universitarias españolas recogidos por REBIUN	
mercedes m : 9 BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) 5 Los resultados de los indicadores clave de rendimiento de la Actividad, ¿son consecuencia de las estrategias, políticas, procesos y prácticas o de las acciones de mejora aprendidas?	15
10 BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) 11 BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011) 12 BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011)	X 17
mercedes m : 13 BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012)	
clarisa : 3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores 16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso academico 2011-2012 76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus. 104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.	
clarisa : 114. La Biblioteca tiene una carta de servicios 184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia 206. BUVa. Estadísticas anuales. 207. BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 208. BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011) 20 REBIUN - ESTADÍSTICAS	

covadonga : Proyectos y acciones 2011.
covadonga : 1º Plan de mejora (2011).
francisco : Las mismas evidencias que para la primera pregunta.
isabel : Memoria anual BUVa, datos estadísticos, planes de mejora
maria angeles : BUVa - MEMORIA ANUAL BUVa - SIGB MILLENIUM BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES BUVa - CARTA DE SERVICIOS
maria angeles : BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012) BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011)
maria angeles : BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011) BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)
mercedes : BUVa - MEMORIA ANUAL ; BUVa - SIGB MILLENIUM; BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES; BUVa - CARTA DE SERVICIOS; BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa
mercedes : BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO; BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012);
mercedes : BUVa - INFORME DEL PLAN DE MEJORA (2011); BUVa- RESULTADOS: 1º PLAN DE MEJORA (2011); BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011); BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011)
mercedes : BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011); BUVa - 2º PLAN DE MEJORA BUVa. 2012 (01/03/2012 – 31/12/2012);
mercedes : BUVa - RESULTADOS: 2º PLAN DE MEJORA BUVa (2012); BUVa - RESULTADOS DEL ANALISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA BUVa (CRITERIOS EFQM).2011; BUVa – MAPA DE PROCESOS
mercedes : UVa - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA; UVa - LA UVa EN CIFRAS; BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS; REBIUN - ESTADÍSTICAS

mercedes m : 1 BUVa - MEMORIA ANUAL
2 BUVa - SIGB MILLENIUM 3 BUVa - ESTADÍSTICAS ANUALES 4 BUVa - CARTA DE SERVICIOS
mercedes m : 5 BUVa- MISION, VISION Y VALORES DE LA BUVa 6 BUVa - PRESUPUESTO ANUAL DE LA BIBLIOTECA NO CENTRALIZADO 7 BUVa - 1º PLAN DE MEJORA BUVa. 2011 (28/10/2011 - 01/03/2012)
yolanda : Memorias y datos estadísticos anuales
yolanda : Planes de mejora de la BUVa
10 BUVa - MEJORA A REALIZAR CON EL ANALISIS Y DIAGNOSTICO (2011) 11 BUVa - PROYECTOS Y ACCIONES (2011) 12 BUVa - SITUACION ACTUAL DE LOS PROYECTOS Y ACCIONES (2011)
mercedes m : 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
mercedes m : 17 UVa - SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICA SOROLLA 18 UVa - LA UVa EN CIFRAS 19 BUVa - LA BIBLIOTECA EN CIFRAS 20 REBIUN - ESTADÍSTICAS

## Anexo II: Listado de evidencias

1. La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas.
2. La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo.
3. La Biblioteca ha redactado un documento en el que se define su misión, visión y valores
4. La Biblioteca difunde sus documentos a través de su intranet.
5. Se ha realizado una encuesta de satisfacción en la comunicación. Difundiéndose los resultados de la encuesta, en cascada y en la intranet.
6. Aunque no existe un plan estratégico de la Biblioteca, sí hay resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.
7. La información proporcionada por los resultados clave se utiliza para la toma de decisiones
8. Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por e-mail o telé
9. Como consecuencia de los planes de mejora, se han creado distintos grupos y comisiones.
10. Los objetivos que se asignan a las personas están documentados en los Estatutos de la Uva, en el Reglamento BUVa y en los Planes de Mejora (1 y 2)
11. Aunque los reconocimientos son informales, el las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio
12. Los cambios están impulsados por la Biblioteca, pero la toma final de decisiones proviene del equipo de gobierno de la Universidad.
13. La Biblioteca tiene plenamente identificados y descritos a sus usuarios, a través de numerosas herramientas, tales como la base de datos de usuarios del SIGB Millenium y están también segmentados en las normativas de préstamo y otras normativas y lis
14. Préstamo inter-bibliotecario centralizado que atiende las necesidades de usuarios externos institucionales (otras universidades)
15. Guía de uso de la Web 2.0 de la BUVa e institucionalización de las herramientas de la red social en la página Web BUVa.
16. La UVA en cifras, líneas estratégicas curso 2012-2013 aprobadas en el Claustro el 17 de mayo de 2012', memoria curso académico 2011-2012
17. Otra documentación emanada de Secretaría General, Vicerrectorados, Gerencia, Claustro, C. Gobierno,
18. Documentación procedente de Educacyl: Portal de educación-universidades de la JCyL.
19. Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte- Universidades: Estadísticas e Informes.
20. Documentación procedente de REBIUN y BUCLE: Informes, planes estratégicos, estadísticas, memorias...www.rebiun.org www.ubu.es/ubu/cm/bucle
21. Documentación procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; estadísticas, informes, propiedad intelectual.
22. Documentación procedente de la FECyT
23. Documentación procedente de la ANECA y ACSUCyL www.aneca.es www.acsucyl.es/acsucyl/opencms
24. Documentación procedente de Instituciones y asociaciones profesionales nacionales e internacionales.
25. Fuentes bibliográficas profesionales, otras fuentes en Internet.
26. Compra y renovación de las bases de datos y paquetes de revistas electrónicas en función de estadísticas de uso.
27. Implantación de nuevos servicios y nuevas normativas de préstamo para distintos tipos de material
28. Puesta en marcha de nuevas Bibliotecas: Biblioteca del Campus Miguel Delibes y Biblioteca del Campus de Segovia. Modificación del organigrama de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.
29. Cursos de formación de usuarios, plasmados en el Plan de Formación en Competencias Informacionales.
30. Puesta en producción del Repositorio UvaDoc, con la ampliación de sus áreas
31. Proceso de autoevaluación de la Biblioteca, dando como resultado dos planes de mejora.
32. Documentación generada por el proceso de autoevaluación y los dos planes de mejora.
33. Mapa de procesos clave.
34. Análisis de los indicadores de procesos clave para conocer los resultados operativos de la BUVa.
35. Análisis de los indicadores de REBIUN, recogidos en los "Datos Estadísticos de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid".
36. Análisis de los indicadores para la evaluación de recursos electrónicos
37. Creación del Grupo de Trabajo de la BUVa. en cifras
38. Pertenencia a REBIUN, BUCLE y GEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias. Asistencia de la Directora y de otro personal de la Biblioteca a las reuniones de cada una de ellas
39. La Biblioteca colabora con el STIC y con el Área de Redes y Comunicaciones de la Uva.
40. Comunicación de la Jefe de Servicio con el Equipo de Gobierno a través de reuniones, escritos, etc..
41. Existe un plan de reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
42. La comunicación se establece desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés
43. La comunicación de acciones, proyectos y normativas se hace a los distintos colectivos, por medio de las listas de correo electrónico.
44. Hay otros canales de comunicación, como son: páginas Webs, Intranet, Blogs, etc
45. Se ha elaborado un Plan de Marketing.
46. La publicación de las actas y documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo en la Intranet.
47. Legislación genérica nacional y regional vinculante-LOMLOU: Artículo 76 Provisión de Plazas Artículo 76 bis. Formación y Movilidad.-Estatuto Básico del empleado público (Ley 7/2007, de 12 de abril)-Convenio colectivo PAS Laboral Universidades de Castilla y León.TITULO V: Provisión de vacantes, contrataciones e ingresos.-Convenio de colaboración entre las Universidades de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios de administraciones y servicios.
48. Legislación Institucional:-Normativa de la UVA sobre personal funcionario.-Reglamento para la provisión mediante concurso de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios de la Universidad de Valladolid-Reglamento de la comisión de reclamaciones del personal funcionario de administración y servicios-Reglamento de funcionamiento interno de la Junta de Personal de Administración y Servicios de la UVA.-Estatutos de la UVA (Acuerdo 104/2003, de 10 de julio, de la Junta de Castilla y León BOCYL nº 136 de 16 de julio)-Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.-Directrices generales de la política docente e investigadora 2011/2012Punto III: Líneas estratégicas del Vicerrectorado de Docencia. Objetivo 5-Plan de Igualdad de la Universidad.-Compromiso 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.
49. Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011 – 2012) Bibliotecas.
50. Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid.

51. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
52. Reglamento para la aplicación del premio de jubilación al personal funcionario de administración y servicios de la UVA.
53. Implantación del Modelo de Excelencia EFQM.
54. Reglamento de la Biblioteca (Título II. Estructura y Título III: órganos colegiados).
55. Redacción de los manuales de acogida y jubilación.
56. Plena utilización de la Intranet: número de documentos integrados en ella (manuales, instrucciones y procedimientos, etc.)
57. Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales
58. Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
59. Gran número de correos electrónicos y manual de uso del correo electrónico y del teléfono.
60. Plan de fomento de herramientas de comunicación interna.
61. Instrucción de gerencia sobre jornada, vacaciones, permisos y licencias del PAS de la UVA.
62. Plan de igualdad en la Universidad.
63. Plan de Ayudas del Fondo de Acción Social para el personal de la UVA.
64. Servicio de Guardería
65. Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios
66. Plan de prevención de riesgos laborales de la UVA , del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
67. La BUVA saca a concurso público las adquisiciones de distintos recursos.
68. Documentación generada en relación con los proveedores: contratos, facturas, licencias de uso, e-mails, correo, papel.
69. La BUVA está integrada en Rebiun y ha formado parte además de diferentes grupos de trabajos, aunque en la actualidad solamente forma parte del Grupo de Trabajo de Patrimonio Bibliográfico.
70. La BUVA forma parte también de distintas asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, tales como: ABBA, Redined, Documat, OCLC, Europe Direct, World Cat, Dialnet, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes. Acude a las reuniones periódicas establecidas con un representante
71. Evaluación de las distintas ofertas realizadas por los proveedores, tanto de recursos electrónicos como de otros productos.
72. Compras consorciadas de distintos recursos, sobre todo electrónicos, a través de BUCLE
73. Subvención del Ministerio de Cultura que paga la digitalización a cuenta de que los documentos sean acumulables en un repositorio OAI-PMH
74. Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking.
75. Adhesión de la UVA a la Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento.
76. Presupuesto anual de la Biblioteca y de las bibliotecas de Centro, Área y Campus.
77. Se realizan memorias anuales de todas las bibliotecas de Centro, Área , Campus y Asesoría Técnicas Memoria así como la Memoria anual de la Biblioteca de la UVA .
78. Subvención de la Junta de Castilla y León a la BUVA., subvención de la Consejería de Economía a Empresariales, Económicas y CDE.
79. Comisiones de Bibliotecas de Centros . Área y Campus.
80. Gestión centralizada de las adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos.
81. Informes de previsión del presupuesto centralizado de la BUVA y de las bibliotecas dependientes directamente de la Biblioteca Universitaria.
82. Servicios de Gestión Económica
83. Servicio de Contabilidad y presupuestos.
84. Plan Nacional de Evaluación de la calidad.
85. Indicadores BUVA. económicos y financieros de evaluación.
86. Estudios de previsión de gastos/ingresos a corto, medio y largo plazo.
87. Informes sobre nuevos espacios bibliotecarios.
88. Estándares y ratios recomendados por REBIUN y normas nacionales e internacionales.
89. Apoyo y colaboración del Servicio de Mantenimiento.
90. Apoyo y colaboración de la Unidad técnica de Arquitectura
91. Apoyo y colaboración del Servicio de tecnologías de la información.
92. Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios.
93. Mantenimiento actualizado del inventario, según funciones de la Sección de Compras, Patrimonio y Gestión Fiscal.
94. participación con la Oficina para la Calidad Ambiental.
95. Diversos planes de Calidad Ambiental.
96. Indicadores de Calidad del Servicio de Tecnologías de la Información STIC
97. Inversiones procedentes de fondos FEDER.
98. Memorias STIC.
99. Catálogo de servicios de Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías
100. Catálogo de Servicios del STIC
101. Página Web de la BUVA.
102. Blogs de la distintas Bibliotecas
103. Redes Sociales en las que participa la Biblioteca: Twitter, Facebook, Netvibes, Delicious, Flickr Pinterest.
104. Sistema de Gestión Integrado de Bibliotecas Millenium.
105. Ley de protección de datos, Ley de Propiedad Intelectual.
106. Indicadores de evaluación de recursos electrónicos.
107. Listas de correos por grupos de interés y de la totalidad del personal BUVA: Bibuni, Bibdir, Perbiuva.
108. La Biblioteca está desarrollando un sistema estructurado para la identificación, el desarrollo y el análisis de sus procesos
109. Los procesos clave están identificados, documentados, desarrollados y son conocidos.
110. La Biblioteca aplica estándares comúnmente aceptados en todos los procesos
111. Están claramente establecidos los responsables de los procesos
112. Se revisa la gestión de los procesos como consecuencia de los cambios.
113. La Biblioteca tiene un reglamento, donde está descrita su estructura organizativa y sus órganos de gobierno.
114. La Biblioteca tiene una carta de servicios
115. Existen y se revisan manuales donde se describen y definen claramente algunos procesos.
116. Existen diversas normativas: Préstamo, expurgo, donaciones, etc.
117. Existen procesos descritos de las diferentes tareas realizadas en las bibliotecas de centro y en los servicios centrales

118. Existe una metodología descrita para la aplicación de algunos procesos
119. 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
120. Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas
121. 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.
122. Se valora y estudia la aportación de ideas
123. Se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciándose el trabajo en equipo y la cualificación
124. 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
125. Se comunica a los grupos de interés los cambios introducidos en los procesos
126. Se comprueba la efectividad de nuevos procesos.
127. La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad.
128. La Biblioteca participa con otras bibliotecas en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales.
129. La Biblioteca procura utilizar la creatividad y la innovación de los bibliotecarios en el desarrollo de nuevos servicios.
130. 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.
131. La Biblioteca tiene en cuenta la sostenibilidad económica, ecológica y social
132. 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
133. Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen
134. Se sabe que los servicios se usan y se intuye que los usuarios los valoran.
135. La Biblioteca identifica las necesidades sobre los servicios que ofrece
136. La planificación de los servicios está basada en las competencias del personal y en función de su calificación
137. Los servicios se ofrecen atendiendo a los diferentes usuarios, prestandose especial atención a una parte de usuarios potenciales
138. La Biblioteca cuenta con muchos recursos, los cuales son conocidos y probados previamente para garantizarlos servicios que se ofrecen.
139. La Biblioteca si tiene conocimiento de los costes de los productos en relación con la disponibilidad de los recursos.
140. 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
141. La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios
142. La Biblioteca tiene los medios suficientes para corregir los fallos de calidad o cumplimiento de los servicios.
143. La Biblioteca procura satisfacer las necesidades de información de los clientes, incluso de las más específicas
144. La Biblioteca establece y gestiona acuerdos con otras unidades, tanto externas como internas.
145. La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos y los servicios.
146. La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios
147. 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
148. La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal.
149. 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
150. La Biblioteca satisface los requisitos de contacto con sus usuarios tanto día a día como a largo plazo.
151. La Biblioteca tiene un programa de formación de usuarios y tutoriales que describen la forma de utilizar sus recursos
152. La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes.
153. La Biblioteca ha gestionado acuerdos de nivel de servicio y alianzas con clientes para aumentar la confianza mutua y la fidelidad de la relación.
154. En general, la Biblioteca ha identificado a sus usuarios. Se encuentran recogidos en la base de datos de Usuarios del Sistema de Gestión de Millenium. Los usuarios también aparecen segmentados en el reglamento de préstamo, y otras normativas, listas de correos, etc.
155. Las quejas y sugerencias se pueden transmitir a través de la Web de la Biblioteca Universitaria y desde los canales 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
156. La biblioteca en su publicación datos estadísticos, viene recogiendo información sobre 16 aspectos de sus servicios pero no los ha comparado en los distintos años, ni se ha fijado objetivos de mejora. Hay una iniciativa en fase de desarrollo de una aplicación utilizada por la Universidad de Cádiz para la normalización y recogida automática de datos estadísticos
157. No existen datos que permitan conocer de forma sistemática indicadores de rendimiento
158. Se ha establecido como medida de percepción del nivel de satisfacción una encuesta que recoge los aspectos de instalaciones, personal y recursos.
159. En este momento, encontramos escasas evidencias claras de identificación, revisión, medición de forma segmentada de los aspectos más valorados por los usuarios.
160. En este momento no hay evidencias relativas a la percepción del servicio por parte de los usuarios, aunque se están realizando encuestas
161. Existe información recogida a través de las encuestas, recopilada por el Gabinete de Estudios y Evaluación de laUVA, pero aún no hemos recibido el informe con los resultados
162. En este momento, carecemos de datos del indicador de la satisfacción de los usuarios.
163. No existen evidencias claras de establecimiento de objetivos relativos a la satisfacción de usuarios
164. No hay objetivos claros respecto a este indicador para la mejora del servicio.
165. Aunque se están realizando encuestas, actualmente no disponemos de información para analizar el indicador referente a la percepción de los usuarios.
166. Actualmente se está realizando una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios .
167. La biblioteca dispone de datos anuales elementales en la publicación datos estadísticos que se elaboran cada año: Acceso a los fondos. Estadísticas de préstamo, equipamiento informático, servicios de consulta de información, presupuesto y gasto, personal, ingresos de libros y material no librai, etc.
168. Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios (2012-2013)

169. Desde el año 2003, el espacio dedicado a bibliotecas se ha incrementado. Asimismo, los metros de estanterías de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura
170. Desde el año 2003 se ha incrementado el presupuesto.
171. 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 A2 al A1
172. Las adquisiciones de fondos y su proceso técnico señalan un ascenso desde el año 2003
173. No hay evidencias de objetivos claros respecto a los indicadores claves de rendimiento.
174. Han aumentado los puestos de libre acceso han aumentado notablemente. Ligeramente también han aumentado los puestos de lectura
175. 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
176. Número de préstamo domiciliario: Consecuencia del número de adquisiciones
177. Procesos de mayor rapidez consecuencia de la mejora de la aplicación de la tecnología en los procesos.
178. Se percibe un aumento del número de descargas de artículos de revista en formato electrónico, como consecuencia de la adquisición de ERM que permite el acceso dentro y fuera de la UVA a los títulos de revistas y las descargas de estos artículos a través del catálogo Almena.
179. Existen estadísticas de uso de la información científica especializada proporcionada por el módulo de estadísticas que tienen las bases de datos referenciales y de texto completo adquiridas por la BUVa.
180. Hay otras herramientas que se utilizan para la búsqueda de documentos como es el catálogo Worldcat, que tiene la posibilidad de generar estadísticas de uso a corto plazo
181. Número de accesos a la Web de la Biblioteca
182. Fichas de indicadores de resultados en las personas
183. Existen encuestas de formación y de comunicación-
184. El Anuario de Estadísticas Rebiun. fija valores de referencia
185. Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo.
186. Existen encuestas de evaluación/aprovechamiento de cursos realizados por el personal de la BUVa.
187. La Uva tiene planes de formación del personal que pueden ser anuales o bianuales
188. Se observa un bajo absentismo laboral: Información negociado PAS personal.
189. Se ha avanzado hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, normas y formato para la redacción de documentos...
190. Se ha consolidado la participación de la BUVa en el servicio Pregunte: Las bibliotecas responden, incluyéndose su icono en la página Web
191. Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UvaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio
192. En algunas bibliotecas se realizan actividades de extensión bibliotecaria, abiertas a la sociedad, como son:- La colaboración en el campus de LA YUTERA con I Jornada del Libro Solidario.- La celebración del día del libro en la Biblioteca Reina Sofía.- La realización de talleres de animación a la lectura en el Campus de Segovia, abiertos a alumnos de colegios.- La organización del día del libro infantil y Juvenil en el Campus de Segovia.
193. La Biblioteca Reina Sofía dispone de una sala denominada, Espacio Abierto donde se pueden realizar actividades culturales diversas
194. En La Biblioteca Reina Sofía se ha constituido un club de lectura denominado con mucho gusto leemos, en el que puede participar toda la comunidad universitaria. Su difusión se ha hecho a través del correo electrónico, redes sociales y prensa.
195. En la Biblioteca del campus de Segovia se ha constituido, en el año 2012, un club de lectura denominado El Sueño Creador
196. Informe del Grupo 8 en el marco del 2º Plan de Mejora de la BUVa comparándose con otras Bibliotecas
197. Felicitaciones al Servicio BUVa por parte de Vicerrectores, Secretario General, Decanos y Gerente.
198. 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
199. Asistencia del Vicerrector de Investigación a la Reunión General de Excelencia celebrada el 22 de enero de 2013
200. Se han hecho mejoras consecuencia del 1º Plan de Mejora de la BUVa como la Declaración medioambiental y las buenas prácticas buenas prácticas ecorrespetuosos
201. La BUVa cumple con las normas vigentes en : Prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica
202. De acuerdo con las medidas de protección ambiental y como consecuencia de las acciones de mejora planteadas en el 1º Plan de Mejora de la BUVa, se ha elaborado en la BUVa una Declaración Medioambiental y un listado de buenas prácticas ecorrespetuosas.
203. Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental y participación de la BUVa
204. 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
205. 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
206. BUVa. Estadísticas anuales.
207. BUVa. 1º Plan de Mejora BUVa. 2011 (28/20/2011 - 01/03/2012)
208. BUVa. Informe del PLAN DE MEJORA. (2011)
209. BUVa. Resultados: 1º PLAN DE MEJORA.
210. BUVa. Mejora a realizar con el análisis y diagnóstico (2011)
211. BUVa. Proyectos y Acciones (2011)
212. BUVa. Situación actual de los Proyectos y Acciones (2011).
213. BUVa. 2º Plan de Mejora BUVa. 2012 (01/03/2012 - 31/12/2012)
214. BUVa. Resultados: 2º Plan de Mejora BUVa. (2012).
215. BUVa. Resultados del análisis y diagnóstico de la BUVa. (Criterios EFQM) 2011
216. BUVa. Mapa de Procesos.
217. UVA. Sistema de gestión económica SOROLLA
218. BUVa. La Biblioteca en cifras.