

	PROYECTO EFQM. 2015. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.	Fecha	Junio 2015

INFORME DEL PROCESO DE AUTO-EVALUACIÓN PERFIL V6.0.

Ámbito:	Desarrollo del Modelo de Excelencia EFQM en la Biblioteca de la Universidad de Valladolid.
Descripción	Informe del proyecto y proceso de auto-evaluación Perfil V6.0. Informe para la Homologación de la autoevaluación
Elaborado por:	La coordinadora del proceso: M ^a Mercedes Arranz Sombría, Directora de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid

Datos de la persona de contacto:

Dirección	M ^a Mercedes Arranz Sombría. Directora de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid	983 423028 dirección.biblioteca.universitaria@uva.es
Gestión	Grupo de Autoevaluación CEG de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid	M ^a Mercedes Arranz mariamercedes.arranz@uva.es Mercedes Muñoz mariamercedes.munoz@uva.es Yolanda Cristóbal yolanda.cristobal@uva.es Isabel Lecanda isabel.lecanda@uva.es Clarisa Pérez clarisamaria.perez@uva.es Covadonga Matos mariacovadonga.matos@uva.es Francisco Rojo francisco.rojo@uva.es Arturo Dueñas arturo.duenas@uva.es M ^a Ángeles Díez mariaangeles.diez@uva.es

I. JUSTIFICACIÓN, FINALIDAD Y ALCANCE.

El Proyecto EFQM de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (BUVa) arranca desde el año 2011.

HITOS CLAVE Y RECONOCIMIENTOS

2011	Puesta en marcha el camino hacia la excelencia: cursos de formación. Constitución del Grupo Excelencia EFQM y análisis y diagnóstico. Elaboración del 1º Plan de Mejora
2012	Ejecución y Seguimiento del 1º Plan de Mejora. Elaboración, ejecución y seguimiento del 2º Plan de Mejora. Curso de formación en EFQM.
2013	Autoevaluación, homologación por Licenciario externo. Realización de tres acciones de Mejora para sello 200+. Obtención sello. Bureau Veritas. Curso de formación en EFQM.
2014	Plan Estratégico 2014-2018 aprobado por Consejo de Gobierno de la UVa el 2 de abril de 2014. Plan Operativo 2014. Curso de formación en EFQM.

Dicho proyecto se afianza y enmarca en la decisión del Consejo de Gobierno de la Universidad de Valladolid del 2 de abril del año 2014 en el que se aprueba el Plan Estratégico de la Biblioteca de la UVa 2014-2018. En el Eje Estratégico 4 Calidad. Objetivo Estratégico 4.1 Conseguir la mejora continua y la excelencia del servicio. Objetivo Operacional 4.1.1. Evaluar la biblioteca según el modelo EFQM elegido por la Universidad. Acción 4.1.1.1 Realización de la Evaluación de la Biblioteca Universitaria según el modelo EFQM.

Se trata de avanzar en la gestión excelente mediante la implantación del Modelo EFQM como instrumento de evaluación y mejora, que a su vez desarrolla líneas estratégicas de la biblioteca, enmarcadas en las de la Universidad, con el fin de conseguir niveles de excelencia en todos sus ámbitos.

	PROYECTO EFQM. 2015. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.	Fecha	Junio 2015

La finalidad de este proyecto es potenciar las fortalezas actuales de gestión, identificar, diagnosticar y priorizar áreas de mejora y ser reconocida por el nivel de excelencia que se va alcanzando en la gestión.

El alcance final del proyecto se ha de determinar tras el proceso de evaluaciones, el grado de implantación de mejoras y los niveles de gestión excelente que se obtengan.

II. ENFOQUE METODOLÓGICO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE RENOVACIÓN/AMPLIACIÓN SELLO EFQM.

Se adopta el Esquema de Reconocimiento del Club de Excelencia en Gestión. Los elementos metodológicos básicos han sido los siguientes:

1. Reunión del Grupo EFQM BUVa en pleno.
2. Compromiso efectivo de implicación y participación de dicho grupo, gestionándose toda la actividad a través del Grupo CEG BUVa, ellos, que son los líderes de cada criterio EFQM, se encargan de trabajar con su grupo en los diferentes criterios.
3. Trabajo de cada líder de criterio con su grupo para hacer el análisis y diagnóstico de su criterio. Compromiso de señalar fortalezas, áreas de mejora y evidencias en las que se basan y presentar un documento a todo el Grupo CEG BUVa.
4. Realización de la auto-evaluación mediante el cuestionario y la Herramienta Perfil V.6.0.
5. Formalización del expediente de reconocimiento del sello de Excelencia Europea.
6. Homologación del licenciatario de la auto-evaluación.
7. Elaboración de la Memoria EFQM.
8. Evaluación externa.

III. CRONOGRAMA DEL PROYECTO de RENOVACIÓN/AMPLIACIÓN DEL SELLO EFQM

El Proyecto se ejecuta entre el mes de mayo de 2015 y junio para el proceso de autoevaluación y homologación de dicha autoevaluación. Entre junio y diciembre de 2015 para la memoria conceptual EFQM y evaluación externa, con la siguiente planificación según hitos:

HITOS	2015		
	Febrero-mayo	Mayo-Junio	Junio-Diciembre
Reunión del Grupo EFQM BUVa y renovación del compromiso de implicación y participación Grupo EFQM BUVa a través del Grupo CEG BUVa	■		
Trabajo de cada líder de criterio con su grupo en análisis y diagnóstico de su criterio		■	
Realización de la autoevaluación y homologación		■	
Expediente de reconocimiento del sello de Excelencia Europea.			■
Elaboración final y envío de la Memoria EFQM			■
Evaluación externa			■

	PROYECTO EFQM. 2015. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.	Fecha	Junio 2015

III. ACTUACIONES REALIZADAS

1. Reunión del Grupo EFQM BUVA en pleno. Compromiso efectivo de implicación y participación.

- El 3 de febrero se reúne el Grupo EFQM BUVA para renovar su compromiso de implicación y participación y decidir el cronograma de renovación/ampliación del sello EFQM.
- El Grupo EFQM BUVA decide seguir trabajando con los 9 subgrupos creados y será cada líder del grupo el interlocutor para seguir todos los pasos de acreditación. Por tanto, a partir de esa fecha todo se canaliza a través del Grupo Autoevaluación CEG BUVA.

2. Capacitación y competencias para su desarrollo.

ANTECEDENTES

2011	Puesta en marcha el camino hacia la excelencia: cursos de formación a todos los bibliotecarios A1/A2. Constitución del Grupo Excelencia EFQM y análisis y diagnóstico. Elaboración del 1º Plan de Mejora
2012	Ejecución y Seguimiento del 1º Plan de Mejora. Elaboración, ejecución y seguimiento del 2º Plan de Mejora. Curso de formación en EFQM a todos los bibliotecarios A1/A2.
2013	Autoevaluación, homologación por Licenciario externo. Realización de tres acciones de Mejora para sello 200+. Obtención sello. Bureau Veritas. Curso de formación en EFQM a todos los bibliotecarios A1/A2.
2014	Plan Estratégico 2014-2018 aprobado por Consejo de Gobierno de la UVa el 2 de abril de 2014. Plan Operativo 2014. Curso de formación en EFQM a todos los bibliotecarios A1/A2.

- Sesiones formativas: cursos sobre el modelo EFQM (35 Bibliotecarios A1/A2). Años 2011, 2012, 2013 y 2014.
- Realización de autoevaluación en el ámbito de las unidades de gestión con la herramienta Perfil (modelo EFQM 2013) y aplicación de planes de mejora año 2013.

3. Realización de la auto-evaluación mediante el cuestionario y la Herramienta Perfil V.6.0.

- EQUIPO DE AUTO-EVALUACIÓN.
Grupo de Autoevaluación CEG constituido por los líderes de cada uno de los nueve criterios EFQM.

- M^a Mercedes Arranz, coordinadora. Directora de la Biblioteca de la UVa.
- Mercedes Muñoz, secretaria. Directora de la Biblioteca de Ingenierías Industriales
- Yolanda Cristóbal. Jefa de Sección de la Biblioteca del Campus Miguel Delibes.
- Isabel Lecanda. Directora de la Biblioteca del Campus de Segovia.
- Clarisa Pérez, Jefa de Sección en Servicios Centrales.
- Covadonga Matos, Directora de la Biblioteca Histórica de Santa Cruz.
- Paco Rojo, Director de la Biblioteca de Ciencias de la Salud.
- Arturo Dueñas. Jefe de Sección en la Biblioteca de Derecho.
- M^a Ángeles Díez, Directora de la Biblioteca de Filosofía y Letras.

Criterios: 1. Coordinación de dirección del proceso (Director de la Biblioteca de la UVa, Técnico Asesor de Recursos y Jefe de Sección destinada en Biblioteca de Económicas)

CRITERIO 1. Liderazgo.

EVALUADOR

- M^a Mercedes Arranz Sombría. Directora de la Biblioteca de la UVa.

Componentes del Grupo Criterio 1.

- Paloma López de Letona, Técnico Asesor Recursos.
- Azucena Stolle, Jefa de Sección en la Biblioteca

	PROYECTO EFQM. 2015. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.	Fecha	Junio 2015

de Economicas.

- Evaluador

CRITERIO 2. Estrategia.

EVALUADOR

- Mercedes Muñoz. Directora de la Biblioteca de Ingenierías Industriales

Componentes del Grupo Criterio 2

- Piedad Casado. Directora de la Biblioteca del Campus Miguel Delibes.
- Evaluador

CRITERIO 3. Personas.

EVALUADOR

- Yolanda Cristobal. Jefe de Sección en Biblioteca del Campus Miguel Delibes

Componentes del Grupo Criterio 3

- Ana Nieto. Técnico Especialista en Biblioteca en Facultad de Comercio.
- Evaluador

CRITERIO 4. Alianzas y Recursos.

EVALUADOR

- Isabel Lecanda. Directora de la Biblioteca del Campus de Segovia.

Componentes del Grupo Criterio 4

- Carmen Sanchez Martínez. Directora de la Biblioteca del Campus de Soria.
- Evaluador

CRITERIO 5. Procesos, Productos y Servicios.

EVALUADOR

- Clarisa Pérez. Jefe de Sección en Servicios Centrales.

Componentes del Grupo Criterio 5

- M^a José Pérez, Técnico Asesor en Procesos, SIGB.
- Mercedes Benito. Jefa de Sección Biblioteca General Reina Sofía.
- Evaluador

CRITERIO 6. Resultados en los clientes.

EVALUADOR

- Covadonga Matos. Directora de la Biblioteca Histórica de Santa Cruz.

Componentes del Grupo Criterio 6

- César Salinero. Técnico Asesor de Proyectos y Servicios.
- M^a Luisa Fernández. Técnico Especialista en Biblioteca. Destino en Reina Sofía.
- Evaluador.

CRITERIO 7. Resultados en las personas.

EVALUADOR

- Francisco Rojo

Componentes del Grupo Criterio 7

- M^a Ángeles Cano. Jefa de Sección en Servicios Centrales.
- Evaluador.

CRITERIO 8. Resultados en la sociedad.

EVALUADOR

Componentes del Grupo Criterio 8

	PROYECTO EFQM. 2015. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.	Fecha	Junio 2015

- Arturo Dueñas. Jefe de Sección en Biblioteca de Derecho
- Nieves Centeno. Directora de la Biblioteca de Comercio.
- Evaluador

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVES.

EVALUADOR

- M^a Ángeles Díez Rabadán. Directora de la Biblioteca de Filosofía y Letras

EVALUADORES DE UNIDADES

- Pilar Sanz Gil. Directora del Centro de Documentación Europea.
- Beatriz García. Directora de la Biblioteca de Arquitectura.
- Fernando Morante. Técnico Especialista en Biblioteca. Destino en Arquitectura.

▪ GRUPOS.

Puntuaciones: Cuadro de participación final de puntuaciones, punto fuertes y áreas de mejora.

Criterio 1	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 2	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 3	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 4	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 5	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 6	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 7	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 8	Nº de evaluaciones computadas.	1
Criterio 9	Nº de evaluaciones computadas.	1
Total	Nº total de evaluaciones computadas.	9

▪ DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL PROCESO.

1. En la primera reunión de determina que cada responsable de criterio se encarga, junto con su equipo de trabajo, de analizar en profundidad dando respuesta a cada una de las preguntas del modelo EFQM indicando puntos fuertes, áreas de mejora, evidencias y puntuación.
2. Para trabajar cada criterio se da un plazo y hay una puesta en común el día 18 de mayo para consensuar puntos fuertes, áreas de mejora, evidencias y puntuaciones.
3. El resultado de cada criterio –puntos fuertes, áreas de mejora evidencias y puntuación-, antes de esta fecha, se transmite a todos los componentes del Grupo Autoevaluación CEG.
4. Cada componente del Grupo Autoevaluación CEG será un evaluador individual de todos los criterios, basándose en la información facilitada por los responsables de cada criterio.
5. Tras finalizar la evaluación la agrupación de puntos fuertes y áreas de mejora, las evidencias de los despliegues y la relación de resultados asociados se hace de manera automática en la propia herramienta PERFIL.

METODOLOGÍA VALORACIÓN ÁREAS DE MEJORA.

1.- Valoración relevancia de la mejora.

¿Considera que la mejora es relevante para la gestión excelente de la Universidad?

2.- Valoración impacto de la mejora.

¿Cuál es el impacto que la mejora puede tener para mejorar los resultados de la gestión en un plazo de un año, aproximadamente?

3.- Valoración de la capacidad para implantar la mejora.

¿Cuál es la capacidad actual para implantar la mejora en un plazo de un año, aproximadamente?

VALORACIÓN DE LAS ÁREAS DE MEJORA.

Escala: Alto (5) Medio (3) Bajo (1).

METODOLOGÍA DE VALORACIÓN DEL INDICADOR.

1.- Valoración relevancia del dato o indicador.

¿Considera que es relevante para evidenciar los despliegues y/o resultados de la gestión global de la Universidad?

2.- Valoración viabilidad del dato o indicador.

¿Cuál es la viabilidad de la disponibilidad u obtención del dato y/o Indicador?

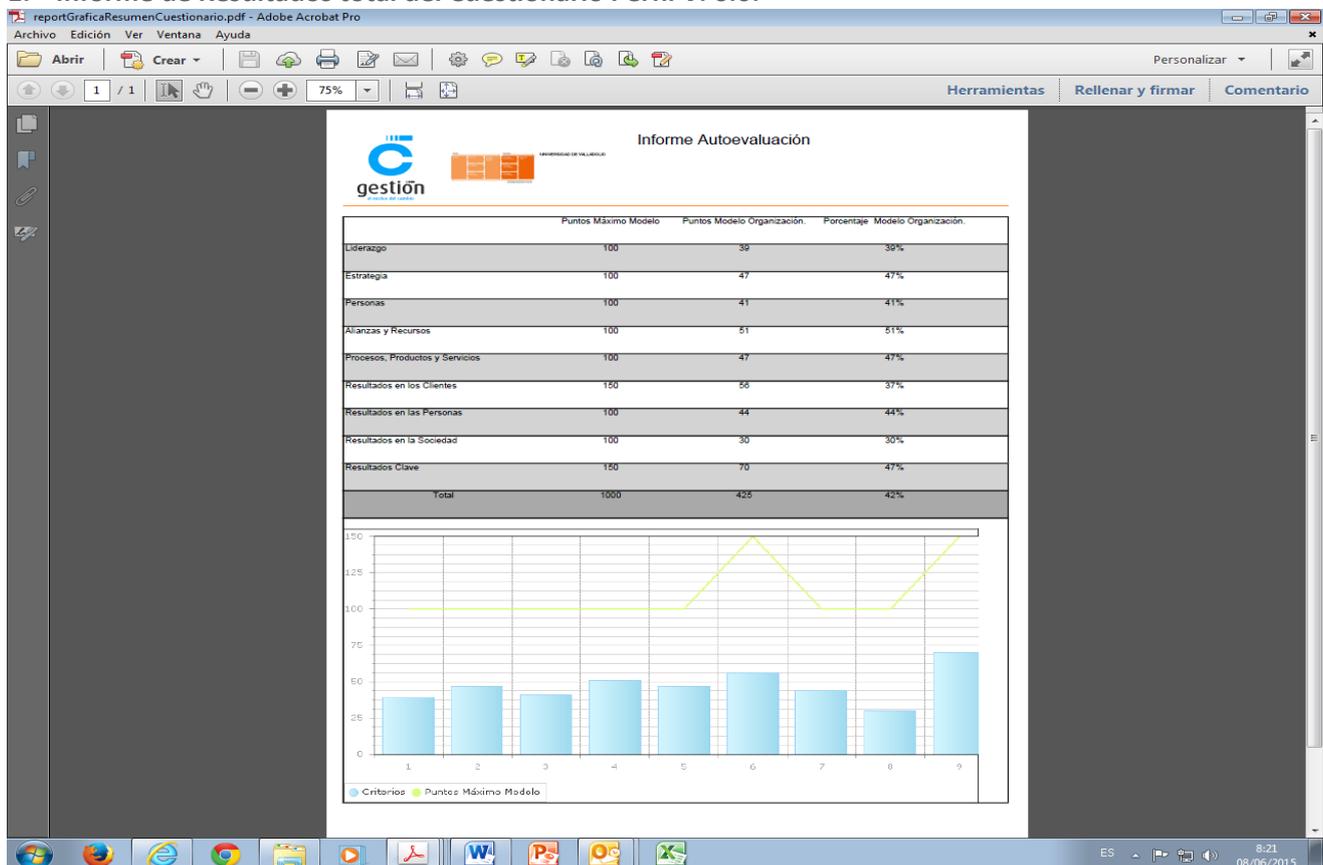
VALORACIÓN DE LOS DATOS/INDICADORES.

Escala: Alto (5) Medio (3) Bajo (1).

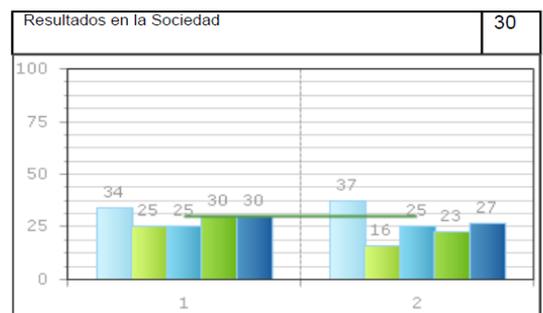
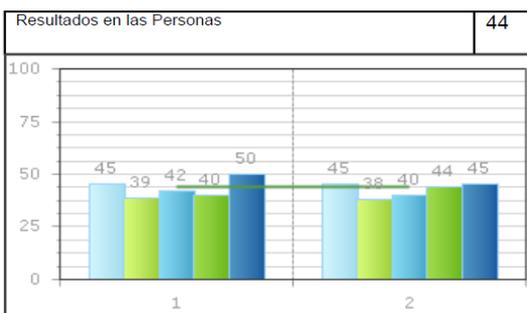
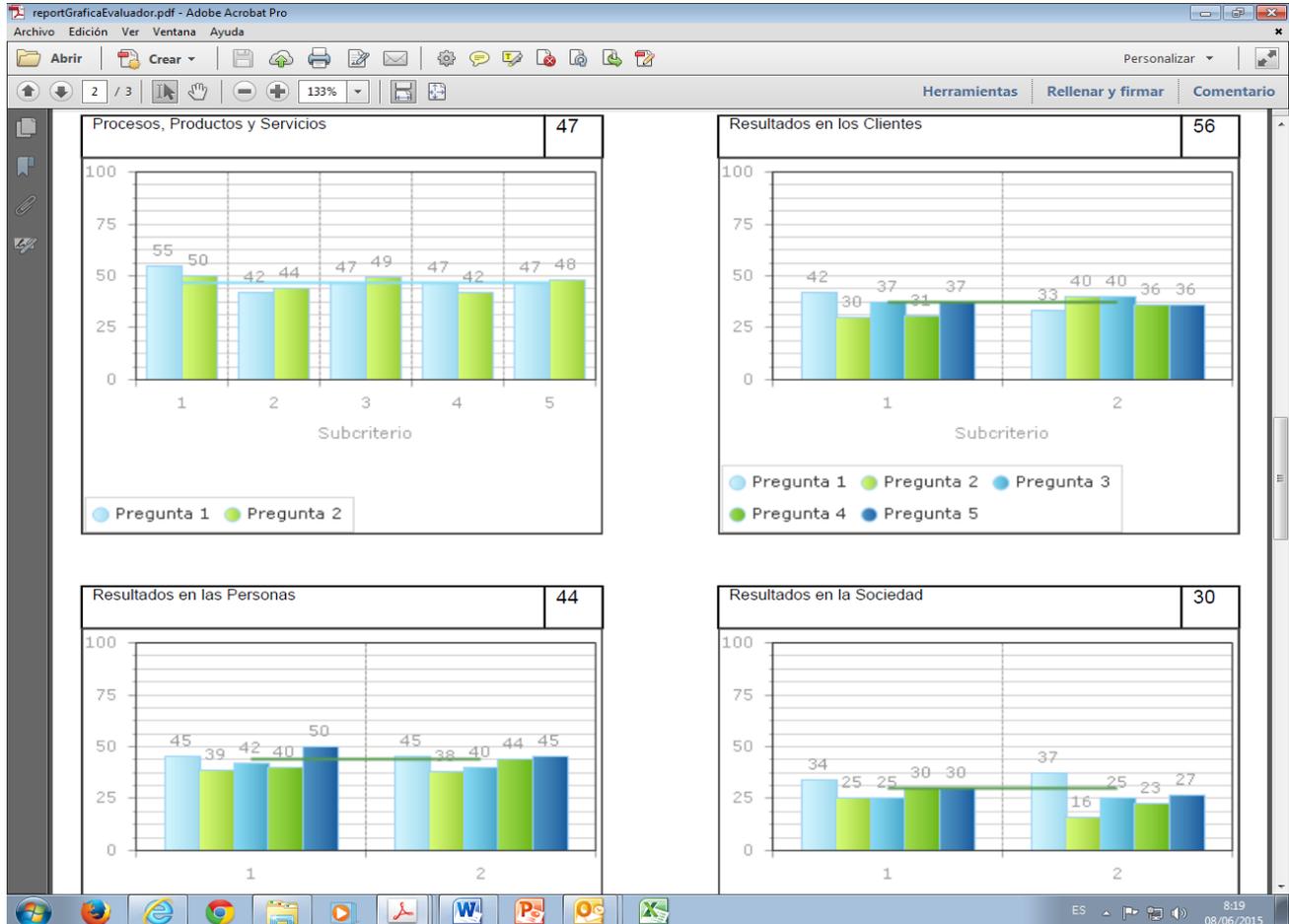
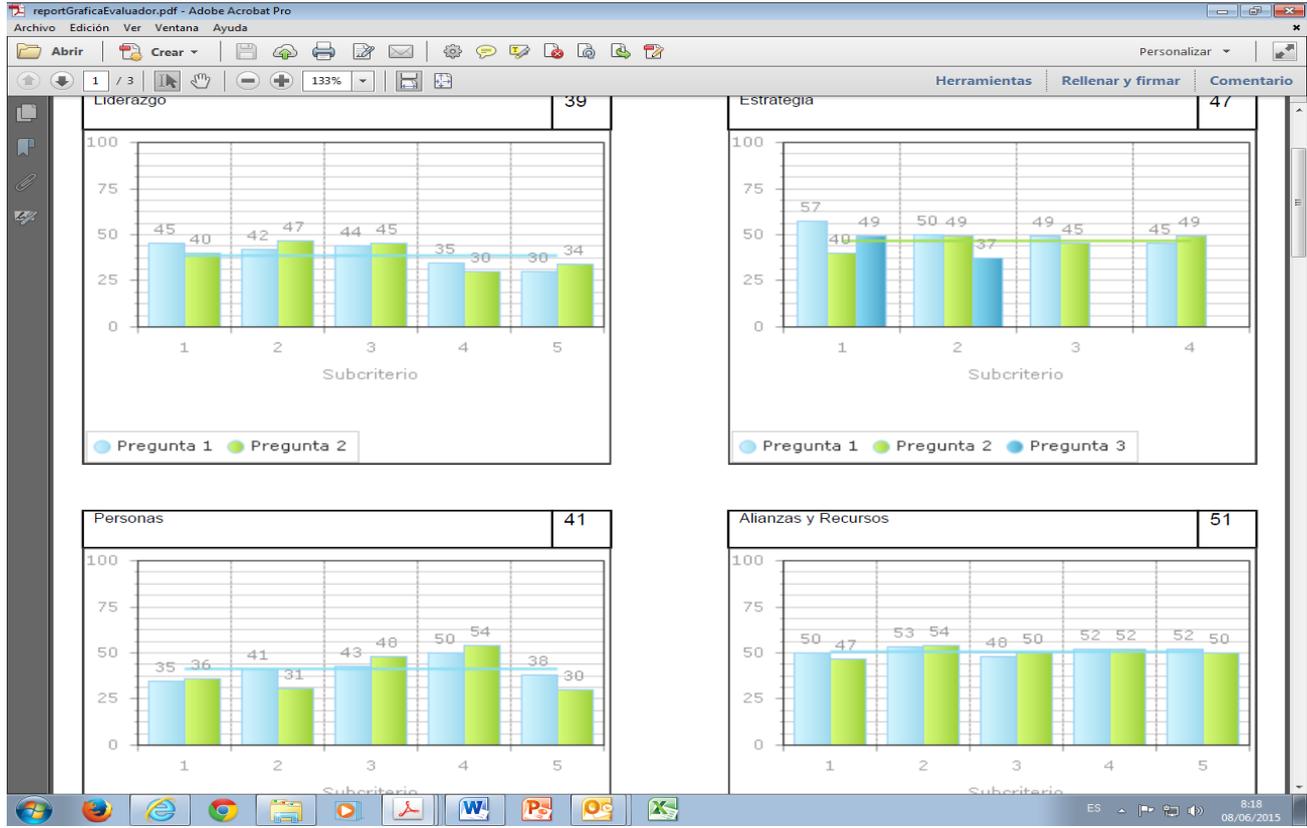
6. Durante el proceso el Grupo de Autoevaluación CEG ha mantenido las siguientes reuniones: 27 de abril, 18 de mayo, 2 de junio y 12 de junio.

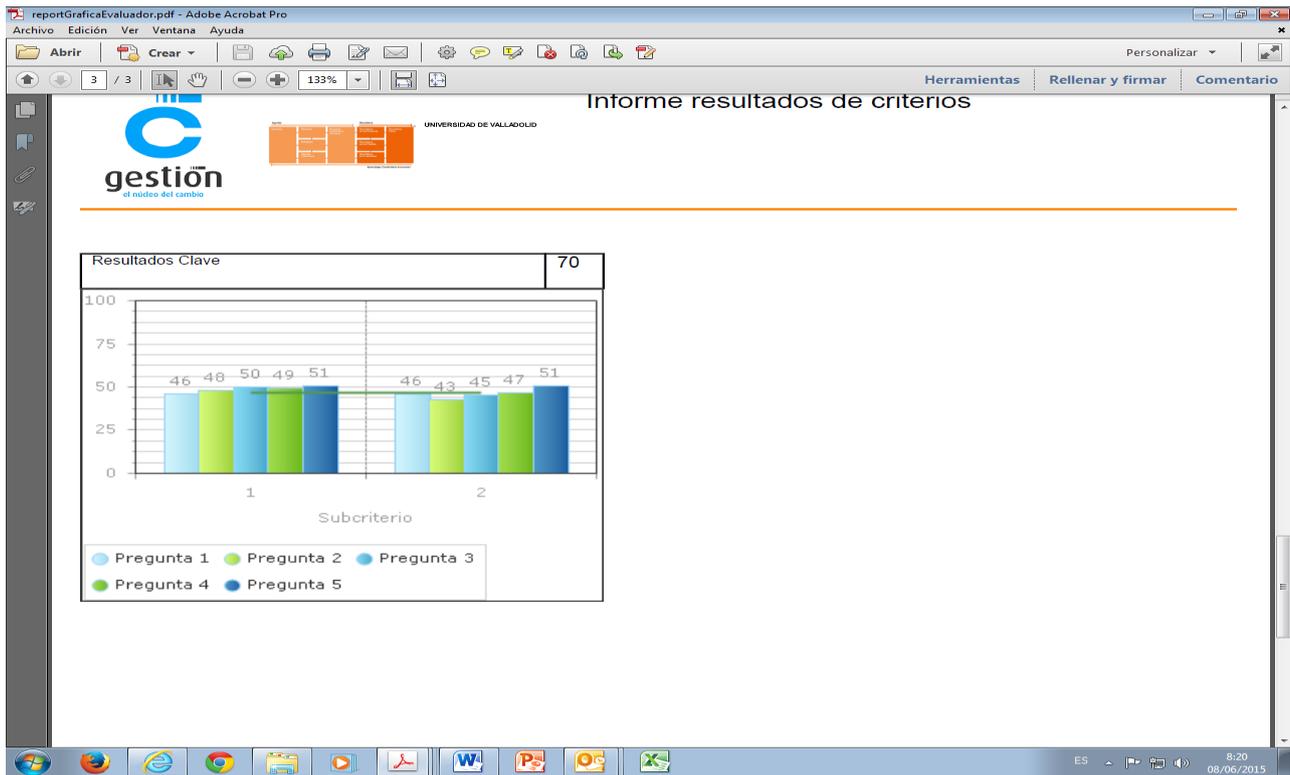
IV. RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN.

1. Informe de Resultados total del Cuestionario Perfil V. 6.0.



2. Informe detallado de Resultados por criterios del Cuestionario Perfil V. 6.0.





3. Relación detallada de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora (Archivo adjunto del Informe Perfil V.6.0).

Liderazgo	
Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia.	
LPF	Definida misión, visión y valores. Carta Servicios P. Web BUVa
	Plan Estratégico 2014-2018 y Planes Operativos 2014 y 2015 P.Web BUVa
	Plan de Comunicación. Internet. Pág. Web BUVa Procedimiento comunicación. Intranet
	La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas. Intranet: Excelencia BUVa. Documentos Clave
	Código Ético Pág. Web BUVa
	La Biblioteca tiene identificado, establecido y documentado su estilo de liderazgo. Intranet: Excelencia BUVa. Documentos Clave
	Plan de reuniones sistemático y en cascada con los responsables más inmediatos Intranet
	Código ético. Pág. Web BUVa
	Encuestas de Clima Laboral. Intranet
	Carta de Servicios en la página web BUVa
LAM	La estructura formal es inflexible y está obsoleta para dar respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la Biblioteca. Existe una gran dificultad para conseguir que las propuestas de cambios se aprueben y hagan efectivas
	La capacidad de respuesta y la agilidad de la organización para llevar a cabo los cambios desde que se identifica la necesidad, es bastante limitada.
	Determinar la manera de medir o comprobar que la actitud de los líderes es coherente con la misión, visión y valores de la Biblioteca, y que sirvan de modelo de referencia de manera real y efectiva
	Analizar el impacto de los cambios y las necesidades del sector
	Revisar las encuestas de clima laboral y corregir problemas detectados
	La estructura formal es inflexible y está obsoleta para dar respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la Biblioteca. Existe una gran dificultad para conseguir que las propuestas de cambios se aprueben y hagan efectivas.

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

2 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.

Cuadro de Mando Integral. Intranet

Procedimientos del Mapa de Procesos. Intranet

Cuadro de Mando Integral. Intranet

Revisión por la Dirección. Intranet

Los resultados recabados: Información eficaz para la dirección en la toma de decisiones.

Las decisiones se toman en función de la información recabada: Cuadro de Mando Integral y Encuestas de Clima Laboral

Planes de mejora.

Revisión por la dirección. Intranet

Plan estratégico 2014-2018 y Planes Operativos 2014 y 2015 publicados en la Wb de la BUVa.

Mapa de procesos publicado en la Intranet.

Analizar el impacto de los cambios y las necesidades del sector

Revisar las encuestas de clima laboral y corregir problemas detectados

La estructura formal es inflexible y está obsoleta para dar respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la Biblioteca. Existe una gran dificultad para conseguir que las propuestas de cambios se aprueben y hagan efectivas.

LAM

Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

Procedimiento O.O Grupos de Interés en Intranet

Se identifican alianzas estratégicas y operativas en función de las necesidades organizativas y estratégicas. Convenios de colaboración PI con Rioja, Alicante, Carlos III y La Coruña. COMPACT, EUROPE, EUROPEANA, REBIUN, DIALNET, ABBA, C17, DOCUMAT, GEUIN, BUCLE, GRUPO DE BIBLIOTECAS POR LA EXCELENCIA. Intranet

Plan Comunicación

Documento Grupo de Interés

Documento de grupos de interés. Intranet

Gestión de quejas y sugerencias.

Convenios internacionales de colaboración: EUROPEANA, PREMIS

Convenios nacionales de colaboración: PI con Rioja, alicante, Carlos III, La Coruña, BUCLE, REBIUN, Dialnet, ABBA, C17, DOCUMAT, GEUIN.

Convenios internacionales de colaboración: EUROPEANA, PREMIS.

Procedimiento grupo de interés. Intranet

Aplicar los procesos sistemáticos para la recogida y canalización de la información procedente de todos los grupos de interés externos explicitados en el Procedimiento Grupos de Interés y Documentos complementarios

Elaborar planes de mejora de las alianzas establecidas

Realizar un mapa de alianzas que incluya una política de consorcio y el seguimiento de los mismos

Aplicar los procesos sistemáticos para la recogida y canalización de la información procedente de todos los grupos de interés externos explicitados en el Procedimiento Grupos de Interés y Documentos complementarios

LAM

8:24 08/06/2015

reportPuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

4 / 33

Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.

Como consecuencia de los planes de mejora, se han creado distintos Grupos de Trabajo y comisiones (Comisión General de Biblioteca, Comisiones de Biblioteca de Campus/Área/Centro). Intranet.

Se fomentan mecanismos para favorecer generación de ideas y se anima a participar en concursos de ideas. Año 2014 concurso de ideas de un marca páginas. Año 2015 concurso de ideas de un portafolio.

Grupos de trabajo con un responsable ante la implantación de un nuevo proyecto o como consecuencia de alguna acción de los planes de mejora: Millenium, Encuestas, La Biblioteca con la Investigación, La Biblioteca en cifras, etc.

Distintas comisiones: Comisión General de Biblioteca, Comisiones de Biblioteca de Campus, área o Centro.

Carpeta electrónica en la que se recogen los reconocimientos formales.

Comunicación de esos reconocimientos a través de correo electrónico.

LPF Plan de Comunicación

Concursos de ideas para marcapáginas, salvapantallas

Distintos Grupos de Trabajo

Los reconocimientos son formales (se recogen como evidencia en carpeta electrónica) e informales, el las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio

LAM Aprobar el catálogo de funciones del personal administrativo

Concurso de ideas para implantar nuevos servicios

Establecer una política de reconocimiento del personal, sistematizada y eficaz

5 / 33

Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.

Revisión por la Dirección. Intranet

Revisión por la Dirección. Informes. Intranet

Revisión por la dirección. Documento en Intranet.

Implantación del Discovery

Nuevo sistema de tramitación de facturas.

Estudio para la implantación de un nuevo programa de Sistema de Gestión Integrado de Biblioteca.

Planes de mejora

LPF Implantación de las acciones de mejora consecuencia de estos planes.

Informes revisión por la dirección. Recogidos en la Intranet.

Plan de Comunicación. Internet. Pág. Web BUVa Procedimiento comunicación. Intranet.

LAM Necesidad de recursos para apoyar los cambios

La estructura formal es inflexible y está obsoleta para dar respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la Biblioteca. Existe una gran dificultad para conseguir que las propuestas de cambios se aprueben y hagan efectivas.

8:24 08/06/2015

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

6 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.

LPF	Documento Grupo de Interés
	Usuarios identificados (SIGB Millenium) y segmentados (Reglamento y Normativas)
	Encuestas de satisfacción de usuarios
	UVA en Cifras
	Documentación de alianzas y convenios
	Actas de jornadas y congresos en los que participa la BUVA
	Informes de Becas Erasmus STT
	Documento Grupos de Interés
	Cuadro de Mando Integral
	Encuesta de Satisfacción de Usuarios
LAM	Implicar a todo el profesorado en el uso de la herramienta bibliografía curso/ profesor para conocer mejor las necesidades de los alumnos.
	Elaborar una herramienta que recoja todas estas fuentes de información y contar con procesos sistemáticos para identificar y poner al día las informaciones y datos externos más importantes, o al menos recogerlas todas en un solo documento,
	Seleccionar fuentes de información profesionales para el estudio de tendencias: blogs, publicaciones, webs de resúmenes, informes, con posibilidad de suscripción
	Sistematización y análisis de las informaciones recogidas procedentes del entorno

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

7 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades.

LPF	Mapa de procesos clave. (Evidencia 48)
	Existencia de Indicadores de Gestión de la BUVA (INTRANET: EXCELENCIA BUVA <input type="checkbox"/> Indicadores de Gestión de la BUVA)
	Memorias de la Biblioteca Universitaria (Intranet) (Evidencia 94.)
	Convenio Universidad de Cádiz Uva para el Servicio de Biblioteca (Evidencia 90)
	Comparativa con otras bibliotecas <input type="checkbox"/> Documentos clave (dos ficheros): Cádiz, Salamanca y Rebiun (años 2012, 13 y 14); Granada, Oviedo, Sevilla, Zaragoza (2011)
	Pertenencia a Rebiun como red de referencia
	Conoce qué bibliotecas están certificadas (Intranet <input type="checkbox"/> Documentos de interés para la BUVA <input type="checkbox"/> Otros documentos de interés <input type="checkbox"/> Varios)
	Tiene identificadas sus referencias a través de los indicadores Rebiun. (Evidencia 85).
	Están identificadas las referencias externas más relevantes mediante el Acuerdo benchmarking entre cinco universidades: La Laguna, Cádiz, Europea de Madrid, Castilla-La Mancha y Valladolid. (Intranet <input type="checkbox"/> Consorcios y Redes BUVA)
	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 (Evidencia 52)
LAM	Ampliar las bibliotecas para comparar periódicamente nuestros indicadores clave con los de bibliotecas excelentes de configuración semejante a la nuestra.

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

8 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.

LPF	Mapa de procesos clave. (Evidencia 48)
	Se ha desarrollado e implantado un sistema de gestión que permite desplegar la estratégica: el Cuadro de Mando Integral.(Evidencia 11).
	Hay una Revisión por la Dirección y Consejo de Dirección de carácter anual. Informe Revisión por la Dirección. Intranet. (Evidencia 12)
	Existencia de Comisiones General de Biblioteca y Comisiones de Biblioteca de área, campus y centro
	Impacto del Plan Estratégico BUVa 2014 - 18 en la misión y visión en: WEB <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Plan Estratégico 2014 - 18 WEB
	Informe del Plan Operativo Anual de la Biblioteca Universitaria. Año 2014
	Plan Operativo Anual 2014 WEB Plan Operativo Anual 2015 WEB
	Creación de un Grupo de Responsabilidad social en enero de 2014.
	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, Ampliación de grupos focales
	Avanzar en el cumplimiento del Plan Operativo 2015
LAM	

9 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan.

LPF	Indicadores clave
	Documento "Impacto del Plan Estratégico BUVa 2014-18 en la misión ,visión y valores de la Biblioteca"
	Organigrama BUVa; Unidades Organizativas BUVa
	Mapa de Procesos BUVa
	Planes Operativos 2014 y 2015 y Plan Estratégico BUVa 2014 - 18
	Grupos de Trabajo
	PLAN DE COMUNICACIÓN BUVa
	Plan de Fomento de Herramientas y Canales de Comunicación
	Correos electrónicos enviados por la Jefe de Servicio informando de la Estrategia y Planes, utilizando distintos grupos de distribución
	Comunicación a órganos de gobierno y al Consejo de Dirección de la Biblioteca
LAM	Seguimiento de la revisión de los grupos de trabajo, que ya han experimentado algunos cambios y evolución (desaparición y creación de nuevos)
	En la comunicación externa: mejora de la página web, creación de canales de noticias, posibilidad de sindicación RSS y alertas, mejora de la utilización de redes sociales y aumento de su uso
	En la comunicación interna, mejora de la Intranet, de su estructura, archivado, estudio de la posibilidad de sindicación (alertas)

reportPuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

10 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.

La biblioteca dispone de documentación clave (accesible en la Intranet) que articula la estrategia y la gestión del personal (Cuadro de mando integral, Planes operativos anuales, Plan estratégico)

Los líderes han establecido-definido una clara dirección y orientación estratégica y está comunicada a todos los grupos de interés y a todos los niveles. Plan Estratégico Buva 2014-2018.

Hay marcos estratégicos particularizados para los niveles más altos de la BUVa, acordes con el marco estratégico global de la Uva. Plan Estratégico BUVa. 2014-2018 y Planes Operativos 2014 y 2015

La Biblioteca tiene definida, documentada y comunicada su misión, visión y valores. Intranet: Excelencia BUVa. Documentos Clave. Internet. Carta Servicios.

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), en el Plan Estratégico y Planes Operativos Anuales

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

LPF Existe un plan de reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.

Se realiza una encuesta anual de Clima Laboral para medir la motivación, satisfacción, eficacia del despliegue y ejecución de la estrategia de recursos humanos. Encuestas año 2013, 2014

La BUVa cumple con las normas vigentes en: Prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica

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

Existe una rigidez extrema y poca alineación del plan de personal con la estrategia a nivel de la Biblioteca.

Desequilibrio entre el personal técnico funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo

Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas.

Plantilla altamente cualificada

Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011 – 2012), 2012-2014, 2014- 2016. Bibliotecas. Reglamento de la Comisión de Formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid. Existencia de un Plan de Formación con un apartado concreto para la biblioteca y con buena difusión, así como un Reglamento de la Comisión de Formación. Pueden ser anuales o bianuales.

Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. Asistencia sistemática de los bibliotecarios a cursos, reuniones...

Se fomentan mecanismos para favorecer generación de ideas y se anima a participar en concursos de ideas. Año 2014 concurso de ideas de un parca páginas. Año 2015 concurso de ideas de un portafolio.

La Biblioteca tiene definida, documentada y comunicada su misión, visión y valores. Intranet: Excelencia BUVa. Documentos Clave. Internet. Carta Servicios.

La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas. Intranet: Excelencia BUVa. Documentos Clave.

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), en el Plan Estratégico y Planes Operativos Anuales. Los líderes han establecido-definido una clara dirección y orientación estratégica y está comunicada a todos los grupos de interés y a todos los niveles. Plan Estratégico Buva 2014-2018. Plan de Comunicación

LPF Hay marcos estratégicos particularizados para los niveles más altos de la BUVa, acordes con el marco estratégico global de la Uva. Plan Estratégico BUVa. 2014-2018 y Planes Operativos 2014 y 2015,

La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas

La Biblioteca tiene un Plan Estratégico 2014-2018 y tiene resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.

Evaluación del impacto de la formación

Plan de Evaluación formalizado del rendimiento de las personas y estudio de cargas de trabajo por biblioteca

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

12 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.

LPF	Los líderes han establecido-definido una clara dirección y orientación estratégica y está comunicada a todos los grupos de interés y a todos los niveles. Plan Estratégico Buva 2014-2018. Plan de Comunicación
	Código ético
	Hay marcos estratégicos particularizados para los niveles más altos de la BUVa, acordes con el marco estratégico global de la UVa. Plan Estratégico BUVA. 2014-2018 y Planes Operativos 2014 y 2015,
	Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales
	Se define e implanta una metodología para la gestión de los proyectos de innovación y mejora, potenciándose el trabajo en equipo y la cualificación
	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), en el Plan Estratégico y Planes Operativos Anuales
	Se fomentan mecanismos para favorecer generación de ideas y se anima a participar en concursos de ideas. Año 2014 concurso de ideas de un marcapáginas. Año 2015 concurso de ideas de un portafolio
	Los reconocimientos son formales (se recogen como evidencia en carpeta electrónica) e informales, el las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio
	Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales
	Existe un plan de reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos
Es necesario un estudio de cargas de trabajo por bibliotecas	
Hace falta dotar a la organización de mayor flexibilidad y de mecanismos de motivación para facilitar la delegación y la asunción de responsabilidades	
Mejora del comportamiento proactivo	

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

13 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.

LPF	Los líderes han establecido-definido una clara dirección y orientación estratégica y está comunicada a todos los grupos de interés y a todos los niveles. Plan Estratégico Buva 2014-2018. Plan de Comunicación
	Existen encuestas anuales donde se mide la percepción de las personas y se evalúa su opinión acerca de la actuación de los líderes de la BUVA. Ver encuestas Clima Laboral años 2013 y 2014
	Existen cauces de comunicación en ambos sentidos: Plan de Comunicación Buva
	La comunicación se establece desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés. Igualmente, desde la Dirección BUVA se comunica a Equipo Rectoral, Equipos Directivos, Grupos GIR, Directores de Área Existe un plan de reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
	La publicación de las actas y documentos elaborados por los Grupos de Mejora y otros Grupos de Trabajo
	Listas de correos por grupos de interés y de la totalidad del personal BUVA: Bibuni, Bibdir, Perbiuva.
	Existe un plan de reuniones asistemático y en cascada con los responsables más inmediatos.
	La comunicación se establece desde servicios centrales a las bibliotecas y éstas determinan la difusión a los grupos de interés. Igualmente, desde la Dirección BUVA se comunica a Equipo Rectoral, Equipos Directivos, Grupos GIR, Directores de Área.
	Plena utilización de la Intranet: número de documentos integrados en ella (manuales, instrucciones y procedimientos, etc.)
	Encuestas del Clima laboral anuales
Sistematizar los procesos de identificación de necesidades y de comunicación	
Sistematizar la revisión de la efectividad de los canales de comunicación	
El flujo de información puede llegar a ser excesivo por algunos canales, dificultando la correcta recepción por el destinatario sin que haya una verificación por parte del emisor de su recepción y comprensión	

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

14 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

LPF

Normas para la aplicación de gratificaciones por servicios extraordinarios y del complemento de productividad al Personal Funcionario de Administración y Servicios Plan de Ayudas del Fondo de Acción Social para el personal de la UVA. Plan de igualdad en la Universidad.

Medidas concretas para conciliar la vida laboral y familiar.

Se realiza una encuesta anual de Clima Laboral para medir la motivación, satisfacción, eficacia del despliegue y ejecución de la estrategia de recursos humanos. Encuestas año 2013, 2014.

La BUVa cumple con las normas vigentes en: Prevención de riesgos laborales, igualdad de género y administración electrónica

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 funcionario de administración y servicios de la UVA.

Legislación Institucional:-Normativa de la UVA sobre personal funcionario y laboral. Legislación genérica nacional y regional vinculante-LOMLOU:

Se fomentan mecanismos para favorecer generación de ideas y se anima a participar en concursos de ideas. Año 2014 concurso de ideas de un parca páginas. Año 2015 concurso de ideas de un portafolio.

Cultura de trabajo en equipo a través de la participación en grupos de mejora

Cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales

Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo

LAM

Elaboración de políticas claras de remuneración y desarrollo de las carreras profesionales

Cumplimiento con los compromisos adquiridos por parte de la organización universitaria

Plan sistemático de reconocimiento

Integración y revisión del Manual de acogida para nuevos trabajadores

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

15 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.

LPF

Indicador de la Tasa de Presencia en Consorcios 83.88% en 2014

Convenio de colaboración en PI con la Rioja, Alicante, Carlos III y La Coruña

Pertenencia a diferentes redes y consorcios: ABBA, Redined, Documat, Europe Direct, Dialnet, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

Acuerdos de nivel de servicio con Springer, Wiley, Elsevier, IEEE

Apoyo y colaboración del STIC Apoyo y colaboración de la Unidad Técnica de Arquitectura Apoyo y colaboración del Servicio de Mantenimiento

Acuerdo UCA-BUVA para desarrollar acciones de benchmarking

Apoyo y colaboración del STIC Apoyo y colaboración de la Unidad Técnica de Arquitectura Apoyo y colaboración del Servicio de Mantenimiento

La Biblioteca es miembro de diferentes redes y consorcios: REBIUN, BUCLE, GEUIN, Dialnet, ABBA, Redinet, Documat, Europe Direct, Europeana, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, etc.

Acuerdos de servicios con distintos distribuidores. Springer, Wiley, Elsevier, IEEE, etc.

Convenio de colaboración en Préstamo Interbibliotecario con distintas universidades: La Rioja, Alicante, Carlos III, La Coruña, etc.

LAM

Realizar un mapa de alianzas que incluya una política de consorcios y el seguimiento de los mismos

Elaboración de un sistema de calidad con procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores.

Realizar un mapa de alianzas que incluya una política de consorcios y el seguimiento de los mismos

Elaboración de un sistema de calidad con procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores.

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

16 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.

LPF	Presupuesto Anual de la Biblioteca
	Indicadores de gasto del CMI
	Informes de previsión de gastos
	Incremento del gasto en recursos electrónicos
	Compras consorciadas de distintos recursos electrónicos a través de BucleCompra y renovación de bases de datos en función de estadísticas de uso.
	Evaluación de las distintas ofertas realizadas por los proveedores
	Estudios de previsión de gastos/ingresos a corto, medio y largo plazo
	Gestión centralizada de las adquisiciones de publicaciones periódicas y recursos electrónicos
	Compras consorciadas de distintos recursos electrónicos a través de Bucle
	Objetivos marcados en el CMI en consonancia con los recursos económicos
LAM	La mayoría de conceptos y partidas económicas no superan el horizonte anual.
	Homologación de proveedores
	No se han incluido mecanismos para la minimización de los potenciales riesgos relacionados con la estrategia económico-financiera.
	Falta de presupuesto anual propio para todo el Servicio de Bibliotecas
	Puesta en marcha de un sistema centralizado de adquisiciones

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

17 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales.

LPF	Ejes 1 2, y 5 del Plan Estratégico
	Aumento de los puestos de lectura y de los ordenadores a disposición de los usuarios
	Aumento de la tasa de espacios para discapacitados
	Encuesta de satisfacción de usuarios
	Tasa de bibliotecas con contenedores para reciclajeDeclaración Medioambiental Normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales
	Patrimonio bibliográfico de la Uva. Amplia colección de monografías impresas y fondo antiguo Estadísticas de préstamo de la colección. Tasa de uso recursos e- PDI
	Tasa de bibliotecas con contenedores para reciclaje
	Colaboración con otros servicios como la Oficina de Calidad Ambiental, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
	Declaración Medioambiental
	• Se dispone de información sobre la percepción de los usuarios respecto a las instalaciones y equipamientos a través de una encuesta realizada a los usuarios de la Biblioteca. Al mismo tiempo, son utilizados por los usuarios otros canales como el buzón de quejas/sugerencias o la solicitud en papel, y el contacto día a día.
LAM	Plan de evaluación de la colección impresa.
	Se evidencia todavía una falta de mentalización y de implicación de las personas en los planes de reducción y ahorro, así como ineficiencias inherentes al diseño actual de los sistemas e infraestructuras, ambas susceptibles de actuaciones de mejora.
	Elaboración de un Plan de mejora medioambiental donde exista una campaña de sensibilización, marketing, etc.
	Procedimiento normalizado para la recogida de equipos obsoletos en colaboración con los centros.

reportPuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

18 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

el núcleo del cambio

Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.

LPF	Aplicación Biblio Uva a través del móvil
	La Biblioteca identifica y evalúa tecnologías alternativas y emergentes para apoyar la cultura de la creatividad e innovación
	J. La Biblioteca se transforma en la Biblioteca 2.0 mediante el uso de nuevos canales de comunicación (blog, twitter, facebook). El índice Klout de la BUVa, que mide el grado de influencia en las redes sociales
	La Biblioteca dispone de numerosas guías de uso, planes de formación de usuarios y de personal para promover activamente la gestión de la tecnología existente de una forma eficaz y útil
	• Las necesidades informáticas son detectadas principalmente por las peticiones de usuarios y trabajadores que son, en definitiva, quienes comprueban la adecuación de las herramientas a sus necesidades de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios y de clima laboral.
	Colaboración con el STIC y el Area de Redes y Comunicaciones de la UVA
LAM	En línea con el Plan Estratégico, Eje 1, objetivo 1.6., La BUVa realiza una gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia
	La Biblioteca de la Universidad de Valladolid, ha creado la aplicación, BIBLIO Uva, que va a permitir a sus usuarios acceder a servicios, recursos, catálogo, noticias, etc
	Adquisición de Ebsco Discovery Plus como otra forma de acceso al catálogo de la Biblioteca (enero 2015) [evidencia 195], en línea con el objetivo estratégico 2.3
LAM	• La Biblioteca continúa con el desarrollo del proyecto Uvador, que se refleja en la Tasa de incremento anual de ítems en el repositorio,
	Plan de Inversiones en instalaciones y equipamientos
	Plan de adecuación de las Bibliotecas en LRC
	Planificar la vida útil de equipos informáticos y establecer un sistema de detección de necesidades de nueva tecnología de acuerdo con el Servicio de Informática
LAM	Adquisición de equipos para el auto-préstamo de portátiles

8:28 08/06/2015

reportPuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

19 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

el núcleo del cambio

Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.

LPF	Documento Grupos de Interés: necesidades y expectativas y Procedimiento.
	Encuesta de satisfacción de usuarios. Encuesta de Clima laboral
	La Biblioteca cumple con la legislación vigente sobre protección de datos, los principios de información y consentimiento de los usuarios en la recogida, tratamiento y cesiones de datos personales CMI
	Plan estratégico, planes operativos
	Indicadores de procesos clave. Documentación en Intranet de todas las actividades, procedimientos... de la BUVa
	Cuadro de Mando Integral
LAM	La biblioteca aplica las herramientas de última generación: Discovery, Mendeley y forma a su personal para gestionarlas generando un clima de innovación constante
	Para gestionar el conocimiento todo el material formativo que se facilita en curso, estancias en el extranjero... se deposita en la Intranet en el apartado de Formación.
	Toda la información relevante para los usuarios internos está en la Intranet y tiene acceso todo el personal de la biblioteca. Los usuarios tienen toda la información en Internet a través de la página web de la biblioteca
LAM	Gran parte del conocimiento se comparte vía Internet, a través de la página Web
	Implantación de la administración electrónica
	Licencias Creative Commons
	Mejora de la accesibilidad de la página web
LAM	

8:29 08/06/2015

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear 20 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Los Procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.

Están identificados todos los procesos clave. Mapa de Procesos. Están escritos todos los procedimientos clave del Mapa de Procesos y están accesibles a todo el personal de la biblioteca en la Intranet. En la formulación de la gran mayoría ha intervenido todo el personal de la biblioteca.

El sistema de gestión está basado en los procesos clave. Se han establecido indicadores que los miden con objetivos anuales que se comparan los bibliotecas relevantes

En cada proceso está identificado el o los propietarios y los implicados

Los elementos constituyentes del sistema de gestión se revisan sistemáticamente. Hay un seguimiento del Plan Operativo Anual y una Revisión por la Dirección. Ambos generan el primero actas y el segundo un informe que esta en la Intranet.

La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios.

Grupos de interés están claramente identificados. Los procesos claves están dirigidos a cubrir las necesidades o expectativas de estos clientes/usuarios.

Se ponen en marcha planes y/o proyectos de innovación y mejora a partir de las oportunidades de mejora identificadas Mejora en innovación de proyectos: Grupos de Trabajo

LPF Se potencia el aprendizaje con la elaboración por escrito y comunicación de cada uno de los procedimientos de trabajo. Intranet :MANUALES, INSTRUCCIONES Y PROCEDIMIENTOS

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 tienen en cuenta las encuestas de satisfacción de usuarios

Se definen objetivos y se evalúan los resultados para todos los cambios. Los cambios se comunican a todos los grupos de interés implicados. Se recogen las opiniones de los clientes en las Encuestas de Satisfacción de Usuarios

Ofertar a los responsables de cada proceso una mayor formación especializada en herramientas concretas, utilizando criterios objetivos de reparto de recursos (Formación de FORMADORES)

Realizar de forma permanente la actividad de investigar y desarrollar nuevos diseños de procesos

Realizar una programación de nuevos servicios

Realizar un proceso sistemático y de ciclo completo de innovación y mejora, que incluye la gestión de riesgos, para asegurar la consecución de los impactos previstos en los resultados de la Biblioteca

8:29 08/06/2015

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear 21 / 33 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Los Productos y Servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes.

Documentos: Grupos de interés. Procedimiento Grupos Interés. Sus necesidades identificados. identificación y segmentación de grupos de interés, asociados a sus necesidades y expectativas

La Biblioteca consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad

Los mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés están en documentos: Grupos de Interés y Procedimiento Grupos de Interés.

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

La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios. Dispone de los medios suficientes para modificarlas.

Se conoce el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios y, los productos. Encuestas

LPF Carta de Servicios: Los servicios responden a las necesidades y expectativas de los usuarios. Hay un Informe del seguimiento anual de los compromisos anual Esta todo en la pagina Web de la Biblioteca se accede libremente a través de Internet.

La Biblioteca tiene un Plan Estratégico 2014-2018 y tiene resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.

La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos y los servicios

Se gestiona la participación de los usuarios en el desarrollo de nuevos e innovadores servicios 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

Mayor difusión de los servicios a los usuarios potenciales de la biblioteca

Es necesario una mayor comunicación con otros servicios de la Uva para poder prestar un mejor servicio a los usuarios

Reforzar la recopilación sistemáticamente de requisitos, las necesidades y las expectativas, futuras

Elaborar mapas evolución futura del catálogo de servicios

Realizar un proceso sistemático que contemple de antemano el impacto potencial de las nuevas tecnologías en los servicios y productos.

8:29 08/06/2015

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Los Productos y Servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente.

Los grupos de interés están identificados en documento Grupos de Interés. Se ha establecido unos objetivos y unos servicios acorde a la segmentación de grupos de interés

La difusión y comunicación de sus servicios varía en función de la tipología del usuario. Se intentan promociona al máximo los servicios que se prestan: Página Web, correo electrónico blogs tutoriales etc.

Están identificadas las necesidades de comunicación de las personas y está desarrollado una estrategia de comunicación en cascada. Además a comunicaciones directas de la Dirección de la BUVa. Las actividades de todos los organos colegiados, la de los Grupos de Mejora y toda la documentación sobre Formación están en la Intranet

plan de marketing

Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen corporativa

La Biblioteca cuenta con la participación de los aliados, de los proveedores y del personal.

La biblioteca implica a los proveedores en la promoción de sus recursos

La Biblioteca tiene definida, documentada y comunicada su misión, visión y valores. Carta de Servicios acceso a través de Internet

Cada servicio que se ofrece, está explicado su objetivo en la página web con acceso libre a través de Internet

Implantada la misión y visión de la Biblioteca, se desarrolla una estrategia centrada en los grupos de interés. Están desarrolladas y desplegadas políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia. Plan Estratégico BUVa 2014-2014 y Plan Operativo Anual de los años 2014 y 2015.

La Biblioteca ha implantado un sistema de gestión por procesos que asegura que todas las actividades relevantes a todos los niveles, se diseñan, se documentan, se desarrollan y se ejecutan sistemáticamente para dar respuesta a los Grupos de Interés. Mapa de Procesos y Procedimientos.

Elaborar una plan de difusión de los servicios y productos que ofrece la biblioteca

Fomentar estrategias o planes de marketing para promocionar servicios y productos de manera más eficaz entre los grupos de usuarios

Mejorar el conocimiento de los servicios y productos de la BUVa

Mejorar el conocimiento de los servicios y productos de la BUVa

Fomentar una colaboración con el personal docente para implicarles en el conocimiento de los servicios y productos

Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan.

Existen y se revisan manuales donde se describen y definen claramente procesos principales. Mapa de Procesos

La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios

Mejora clara y continua de los servicios prestados. CMI.

Clara y continua mejora de los indicadores de los procesos. CMI

La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes. Plan Estratégico 2014-18. Grupos de Mejora

Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes cumplen los objetivos marcados para cada periodo y frecuentemente lo superan. Además se comparan con organizaciones semejantes. CMI.

La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos (Mapa de Procesos y Procedimientos) y los servicios (en pagina Web de la biblioteca)

Compromisos de calidad La Biblioteca, en una clara apuesta por una mejora continua de nuestros servicios, dirigidos a proporcionar el mayor grado de satisfacción a nuestros usuarios, (Carta de servicios)

La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios

La Biblioteca ha establecido e implantado acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción, fidelidad y gestionar las recomendaciones de los clientes. Planes de Mejora y Plan Estrategico

Elaborar un procedimiento de acciones correctivas y preventivas cuando hay fallos de calidad o incumplimiento de los servicios:

Elaborar un procedimiento de acciones correctivas y preventivas cuando hay fallos de calidad o incumplimiento de los servicios:

El ciclo de vida de los servicios tiene que integrarse y estar interconectado con el resto de los Servicios de la Universidad.

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear 133% Herramientas Rellenar y firmar Comentario

23 / 33

ES 08/06/2015

reportPFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

24 / 33 133%

Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran.

Los líderes han establecido-definido una clara dirección y orientación estratégica y está comunicada a todos los grupos de interés y a todos los niveles. Plan Estratégico Buva 2014-2018. Plan de Comunicación

Los grupos de interés están claramente identificados. Los procesos claves están dirigidos a cubrir las necesidades o expectativas de estos clientes/usuarios. Documentos Grupos de Interés y Procedimiento Grupos de Interés

Los líderes se implican en los procesos para entender, anticipar y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Plan de Comunicación

Están identificadas las necesidades de comunicación de las personas y está desarrollado una estrategia de comunicación en cascada. Además a comunicaciones directas de la Dirección de la BUVa. Las actividades de todos los órganos colegiados, la de los Grupos de Mejora y toda la documentación sobre Formación

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

PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID (Aprobado por la Comisión General de Biblioteca de 24 de octubre de 2014

Se sabe que los servicios se usan y se sabe que los usuarios los valoran a través de las encuestas de satisfacción, agradecimientos recibidos, sugerencias, contadores en página web, módulo de préstamo...

LPF

Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Encuesta de satisfacción de usuarios (Alumnos y Profesores) Bibliografías docentes, buzón de quejas y sugerencias, e informales: comunicación directa con los bibliotecarios mediante conversaciones personales, por e-mail o teléfono. Encuestas de Satisfacción de Usuarios, Plan de Comunicación

Encuesta anual de Clima Laboral para medir la motivación, satisfacción, eficacia del despliegue y ejecución de la estrategia de recursos humanos. Encuestas año 2013, 2014.

Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de satisfacción de las personas segmentado y se comparan con otras organizaciones: Encuestas de Clima Laboral. CMI.(

reportPFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

25 / 33 133%

gestión el núcleo del cambio

Elaborar un procedimiento de acciones correctivas y preventivas cuando hay fallos de calidad o incumplimiento de los servicios:

Elaborar un procedimiento de acciones correctivas y preventivas cuando hay fallos de calidad o incumplimiento de los servicios:

Ampliar la recogida de información que se obtiene de los grupos de interés

LAM

LPA

Resultados en los Clientes

Percepciones

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

25 / 33 133%

Resultados en los Clientes

Percepciones

Los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid se encuentran definidos en varios documentos: Reglamento, artículo 36, Reglamento de préstamo, documentos internos, etc. Grupos de Interés: necesidades y expectativas

Encuestas de satisfacción de usuarios PDI y alumnos

La BUVa tiene identificado a sus usuarios definidos en varios documentos: Reglamento de la Universidad de Valladolid, normativas de préstamo, SIGB Millennium, Documento de grupos de interés publicado en la intranet.

Encuestas de satisfacción de usuarios 2012/13, 2014 y convocatoria 2015

Gestión de quejas y sugerencias, publicado en la Intranet.

Indicadores de percepción y rendimiento referentes a usuarios.

Planes de mejora.

Estadísticas de uso de los recursos.

LPF Datos de indicadores de percepción 2012, 2013 y 2014: Aumenta la cifra de los indicadores satisfacción libros (alumnos), Satisfacción Global usuario (alumnos), Satisfacción libros (PDI).

Datos de indicadores de percepción 2012, 2013 y 2014: Se mantienen o descienden ligeramente los indicadores: Satisfacción con el equipamiento, Satisfacción PDI con los recursos electrónicos, Satisfacción global del usuario (PDI), Satisfacción servicio BIB Virtual (PDI y alumnos), Satisfacción usuarios servicios BUVa (PDI y alumnos).

Usuario: mercedes 25

Proyecto: Autoevaluación BUVa-2015

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

26 / 33 133%

el motivo del cambio

Otras medidas de percepción: Grupos focales.

Eficiencia en la adquisición y gestión de los recursos electrónicos.

Mejora de equipamientos e infraestructuras. Además de los indicadores, buena parte de los comentarios de las encuestas se refieren a infraestructuras y equipos

Incrementar la información del número de Bibliotecas Universitarias en la comparación de datos.

LAM

LPA

Indicadores de rendimiento

Datos recogidos desde el año 2012 para la confección de indicadores referentes a usuarios-rendimiento, publicados en la Intranet.

Gestión de quejas y sugerencias.

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

26 / 33 133%

Indicadores de rendimiento

LPF	Datos recogidos desde el año 2012 para la confección de indicadores referentes a usuarios-rendimiento, publicados en la Intranet.
	Gestión de quejas y sugerencias.
	Estadísticas de uso suministradas por el SIGB Millennium.
	Estadísticas de uso y descargas suministradas por UVADoc.
	La tendencia de los indicadores de rendimiento de los años 2012, 2013 y 2014 en la mayor parte de los casos muestra una evolución positiva.
	Las cifras Ratio visita Web por usuario revelan un incremento notable en el año 2014.
	Evolución ascendente ratio e-recursos por PDI con gran incremento durante los años 2013 y 2014.
	La eficacia en el préstamo intercampus es total en los años 2012, 2013 y 2014.
	Ascenso en la tasa de éxito en las sesiones de formación.
	Los indicadores de préstamo interbibliotecario muestran un descenso en las cifras como biblioteca solicitante, y un incremento como biblioteca suministradora.

Usuario: mercedes 26
 Proyecto: Autoevaluacion BUVa-2015

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

27 / 33 133%

el núcleo del cambio

LAM	Comparación con mayor número de bibliotecas universitarias en más aspectos.
	Indicadores de rendimiento que reflejen medidas indirectas.
	Datos relativos a la segmentación del préstamo por usuario
	Segmentación del uso de recursos electrónicos por tipo de usuario
	Inclusión de las descargas de UVaDoc como indicador de rendimiento en el criterio 6, usuarios para completar con el dato de tasa anual de repositorio.
	Gestión de respuestas no resueltas.
LPA	

Resultados en las Personas

Percepciones

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

27 / 33 133%

Percepciones

LPF	Encuestas de satisfacción de Clima Laboral, 2013,2014.
	Fichas de indicadores de resultados en las personas. Intranet
	Los resultados se comparan con los de las organizaciones líderes del sector.CMI
	Existen indicadores para todos los segmentos (Encuesta).
	Fichas de indicadores de resultados en las personas
	Encuestas de satisfacción de Clima Laboral, 2013,2014
	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. En los años 2012,2013 y 2014, se han establecido comparaciones con Cádiz, Salamanca y media de REBIUN.
	CMI
	Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de satisfacción de las personas segmentado: Encuestas de Clima Laboral
	Encuesta de clima laboral 2013 y 2014. Informes de los resultados de las encuestas.

Usuario: mercedes 27
Proyecto: Autoevaluacion BUVa-2015

Informe Puntos Fuertes, Planes de Acción y Áreas de Mejora

reportFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

28 / 33 133%

Reconocimiento a través de la RPT de BUVa como un servicio estratégico dentro de la UVa

Promoción de carrera profesional

Implantar acciones de mejora basadas en las encuestas realizadas al personal.

Divulgación dirigida al Personal de otras Unidades de la Organización para que adquieran un conocimiento real de los servicios que ofrece la Biblioteca.

LAM	
LPA	

Indicadores de rendimiento

	Encuestas de satisfacción de Clima Laboral 2013, 2014
	Fichas de indicadores de resultados en las personas. Intranet

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

28 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Indicadores de rendimiento

LFP	Encuestas de satisfacción de Clima Laboral 2013, 2014
	Fichas de indicadores de resultados en las personas. Intranet
	Los resultados se comparan con los de las organizaciones líderes del sector.CMI
	Existen indicadores para todos los segmentos (Encuesta).
	Plan Estratégico de la BUva 2014-2018.
	Plan de Comunicación Interno. Informe de resultados.
	Como consecuencia de los planes de mejora, se han creado numerosos grupos de trabajo y comisiones.
	Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de excelencia de los indicadores de rendimiento. CMI
	Clara y continua mejora de los indicadores de los procesos.CMI
	Como consecuencia de los planes de mejora, se han creado numerosos grupos de trabajo y comisiones

Usuario: mercedes
Proyecto: Autoevaluacion BUva-2015

28

reportPfuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

29 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

LAM	Reconocimiento del trabajo del personal.
	Hacer un seguimiento de la repercusión que tienen las sugerencias del personal en los objetivos y planes de mejora.
	Establecimiento de objetivos concretos, traducidos en indicadores, sobre el nivel idóneo de satisfacción del personal.
LPA	

Resultados en la Sociedad

Percepciones

Se han hecho mejoras consecuencia de la constitución del Grupo de Responsabilidad Social y de todas las acciones emprendidas a lo largo de 2014

reportPFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

29 / 33 133%

Resultados en la Sociedad

Percepciones

LPF	Se han hecho mejoras consecuencia de la constitución del Grupo de Responsabilidad Social y de todas las acciones emprendidas a lo largo de 2014.
	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.
	Avance hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, cartelera, formatos para la redacción de documentos, formularios de la biblioteca, logos
	Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UVaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio:
	Presencia de la BUVa en redes socialesmedidas de protección ambiental.
	Encuestas de satisfacción de usuarios PDI y alumnos
	Encuestas de formación
	CMI
	Las mediciones de los índices de percepción son positivas y sostenidas en el tiempo, pero no se miden de todos los grupos de interés

Usuario: mercedes Proyecto: Autoevaluacion BUVa-2015 29

reportPFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Crear Herramientas Rellenar y firmar Comentario

30 / 33 133%

LAM	Analizar la información de los buzones de quejas y sugerencias, segmentando y definiendo los grupos de interés.
	Medir y evaluar periódicamente las opiniones de los grupos de interés externos y comprobar su evolución.
	Establecer objetivos para cada grupo de interés y definir acciones concretas para conseguirlos.
	Comparar los resultados con instituciones u organismos semejantes.
	Hacer seguimiento (sistemático) de las noticias de la BUVa en las redes sociales.
	Ampliar los contactos con el Gabinete de Comunicación de la Universidad para una mejor difusión de las noticias de la BUVa.
LPA	

Indicadores de rendimiento

	Se han hecho mejoras consecuencia de la constitución del Grupo de Responsabilidad Social y de todas las acciones emprendidas a lo largo de 2014.
	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, además de la Memoria del Grupo de Responsabilidad Social.

reportPFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

30 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Indicadores de rendimiento

Se han hecho mejoras consecuencia de la constitución del Grupo de Responsabilidad Social y de todas las acciones emprendidas a lo largo de 2014.

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, además de la Memoria del Grupo de Responsabilidad Social.

De acuerdo con las medidas de protección ambiental se ha elaborado en la BUVa una Declaración medioambiental y un listado de Buenas prácticas ecos respetuosas.

Existencia en la Universidad de una Oficina de Calidad Ambiental.

Varios miembros de la BUVa participan en actividades y son socios de ONGs y Asociaciones de indole social como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, Humanitas...

La BUVa ha elaborado una carta de servicios que se ha colgado en su web

Hay evidencias de acciones dirigidas a grupos de interés específicos como por ejemplo los discapacitados: se han instalado dos ordenadores para los d. visuales en la B. de Filosofía y Letras.

También los Doctorandos como Grupo de interés han recibido un curso de formación en Moodle.

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.

En el CMI están establecidas comparaciones con Cadiz

Usuario: mercedes 30
Proyecto: Autoevaluacion BUVa-2015

reportPFuerteAmejoraPaccion.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

31 / 33 133%

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

Realizar estudios sistemáticos de los grupos de interés externos (como usuarios potenciales).

Elaborar programas de difusión específicos de los servicios de la biblioteca hacia el exterior, de sus logros, actividades, etc.

Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contribuir a difundir la biblioteca de la Uva.

Apoyar la intervención y participación del personal de la BUVa en los medios de comunicación (escritos, radio, televisión...), y publicitar sus trabajos de cualquier indole (literaria, artistica, etc.).

Extender los servicios universitarios a la sociedad: hospitales, centros de educación secundaria, ayuntamientos...

Ampliar la visibilidad de la biblioteca en el resto de la Universidad.

Evaluar sistemática o al menos periódicamente el impacto de la biblioteca en la sociedad.

Resultados Clave

Resultados Clave de la Actividad

	PROYECTO EFQM. 2015. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.	Fecha	Junio 2015

4. Relación de Áreas de Mejora (Informe Interno agrupado por áreas de gestión y priorizadas).

ÁREAS DE MEJORA POR ÁMBITOS DE GESTIÓN (EFQM).

1. Planes de Mejora. Priorización de las Áreas de Mejora tras el proceso de autoevaluación. Alineamiento Plan estratégico.

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
1. Plan de liderazgo. 1.1. La estructura formal es inflexible y está obsoleta para dar respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la Biblioteca. Existe una gran dificultad para conseguir que las propuestas de cambios se aprueben y hagan efectivas. 1.2. Determinar la manera de medir o comprobar que la actitud de los líderes es coherente con misión, visión y valores de la Biblioteca, y que sirven de modelo de referencia de manera real y efectiva. 1.3. Implicar a todo el profesorado en el uso de la herramienta bibliografía curso/profesor para conocer mejor las necesidades de los alumnos.	1a1. 1a2,2a 3c. 3d.	

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
2. Plan de Gobernanza. 2.1. Analizar el impacto de los cambios y las necesidades del sector 2.2. Ampliación del número de grupos focales 2.3. Elaborar un sistema de calidad con procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores. 2.4. Revisar la formulación de preguntas en encuestas de clima laboral: corregir problemas detectados. 2.5. Incrementar los Grupos Focales. 2.6. Mejorar la Intranet	1a, 1b1, 1c. 2c, 2d, 3c.	

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
3. Plan de Revisión y Mejora del sistema de información de los grupos de interés. 3.1. Aplicar los procesos sistemáticos para la recogida y canalización de la información procedente de todos los grupos de interés externos explicitados en el Procedimiento Grupos de Interés y Documentos complementarios 3.2. En la comunicación externa: mejora de la página web, creación de canales de noticias, posibilidad de sindicación RSS y alertas, mejora de la utilización de redes sociales y aumento de su uso. 3.3. Elaborar planes de mejora de las alianzas establecidas	1c. 2a. 2c,3a. 5d. 5e	

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
4. Plan de Mejora de la Gestión de las Personas. 4.1. Establecer una política de reconocimiento del personal, sistematizada y eficaz	1c.1d. 1b. Criterio 3,	

	PROYECTO EFQM. 2015. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.	Fecha	Junio 2015

4.2. Aprobar el catálogo de funciones del personal administrativo 4.3. Elaboración de un plan de desarrollo de la carrera profesional 4.4. Estudio de cargas de trabajo por bibliotecas 4.5. Elaboración de un Plan de Evaluación del rendimiento de las personas.	Criterio 7	
---	------------	--

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
5. Plan de Mejora de la Gestión de los Recursos. 5.1. Aliados y proveedores. Elaborar planes de mejora de las alianzas establecidas 5.2. Elaborar una herramienta que recoja todas estas fuentes de información y contar con procesos sistemáticos para identificar y poner al día las informaciones y datos externos más importantes, o al menos recogerlas todas en un solo documento 5.3. Seleccionar fuentes de información profesionales para el estudio de tendencias: blogs, publicaciones, webs de resúmenes, informes, con posibilidad de suscripción. 5.4. Planificar la vida útil de equipos informáticos y establecer un sistema de detección de necesidades de nueva tecnología de acuerdo con el Servicio de Informática.	1c. 2a,2d. 4a	