
	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

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

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


Datos de la persona de contacto:

Dirección	M <sup>a</sup> Mercedes Arranz Sombría. Directora de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid	983 423028 <a href="mailto:dirección.biblioteca.universitaria@uva.es">dirección.biblioteca.universitaria@uva.es</a>
Gestión	Grupo de Autoevaluación CEG de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid	M <sup>a</sup> Mercedes Arranz <a href="mailto:mariamercedes.arranz@uva.es">mariamercedes.arranz@uva.es</a> Mercedes Muñoz <a href="mailto:mariamercedes.munoz@uva.es">mariamercedes.munoz@uva.es</a> Yolanda Cristóbal <a href="mailto:yolanda.cristobal@uva.es">yolanda.cristobal@uva.es</a> Isabel Lecanda <a href="mailto:isabel.lecanda@uva.es">isabel.lecanda@uva.es</a> Clarisa Pérez Goyanes <a href="mailto:clarisamaria.perez@uva.es">clarisamaria.perez@uva.es</a> César Salinero <a href="mailto:cesar.salinero@uva.es">cesar.salinero@uva.es</a> Francisco Rojo <a href="mailto:francisco.rojo@uva.es">francisco.rojo@uva.es</a> Carmen de Miguel <a href="mailto:carmen.miguel.murado@uva.es">carmen.miguel.murado@uva.es</a> M <sup>a</sup> Ángeles Díez <a href="mailto:mariaangeles.diez@uva.es">mariaangeles.diez@uva.es</a>

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

## ÍNDICE

<b>I.</b>	Justificación, finalidad y alcance .....	3
<b>II.</b>	Enfoque metodológico para el desarrollo del proyecto de renovación/ampliación Sello EFQM.....	3
<b>III.</b>	Cronograma del proyecto de renovación/ampliación del Sello EFQM .....	4
<b>IV.</b>	Actuaciones realizadas .....	4
	1. Reunión del Grupo EFQM BUVa en pleno. Compromiso efectivo de implicación y participación.....	4
	2. Capacitación y competencias para su desarrollo.....	4
	3. Realización de la auto-evaluación mediante el cuestionario y la Herramienta Perfil V.6.0.....	5
<b>V.</b>	Resultados de la autoevaluación.....	8
	1. Informe de Resultados total del Cuestionario Perfil V. 6.0. ....	9
	2. Resultados total cuestionario Perfil V. 6.0: Gráficas según modelo.....	10
	3. Informe detallado de Resultados por criterios del Cuestionario Perfil V. 6.0. ....	11
	4. Resultados por criterios del Cuestionario Perfil V.6.0: Gráficas por criterio según modelo .....	14
	5. Resultados por criterios del Cuestionario Perfil V.6.0: Gráficas del cuestionario por criterio .....	18
	6. Informe intervalos.. ..	19
	7. Roadmap... ..	20
	8. Relación detallada de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora (Documento Informe Perfil V.6.0.pg. 1 - 33).....	21
	9. Relación de Áreas de Mejora (Informe Interno agrupado por áreas de gestión y priorizadas) .....	22

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

## I. JUSTIFICACIÓN, FINALIDAD Y ALCANCE

El Proyecto EFQM de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (BUVa) se puso en marcha en el año 2011, si bien en el año 2004 ya se hizo una autoevaluación, con evaluación externa siguiendo este modelo y un plan Estratégico 2005-2008. Se abandona el proyecto en el año 2006.

### 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. Ejecución del Plan Operativo 2014 en un 94,375 %
2015	Autoevaluación, homologación por Licenciario externo. Memoria Conceptual EFQM. Obtención sello 400+. Bureau Veritas. Curso de formación en EFQM. Ejecución del Plan Operativo 2015 en un 90,43%
2016	Curso de formación en EFQM destinado a toda la plantilla BUVa. Ejecución del Plan Operativo 2016 en un 94,37%
2017	Autoevaluación, homologación por Licenciario externo. Memoria Conceptual EFQM. Renovación/ampliación sello 400+. Bureau Veritas. Curso de formación en EFQM destinado a todo personal BUVa.

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.


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 el 9 de febrero de 2017.
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. Análisis de la Directora BUVa y la Jefa de Sección coordinadora del criterio 5 EFQM de los puntos fuertes, áreas de mejora y planes de mejora para incluirlas en la Herramienta Perfil V.6.0.

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

6. Reunión día 7 de junio Grupo CEG BUVA para analizar resultados y preparar la homologación.
7. Formalización del expediente de reconocimiento del sello de Excelencia Europea.
8. Homologación del licenciatario de la auto-evaluación.
9. Elaboración de la Memoria EFQM.
10. Evaluación externa.

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

El Proyecto se ejecuta entre el mes de mayo y junio de 2017 para el proceso de autoevaluación y homologación de dicha autoevaluación. Entre junio y diciembre de 2017 para la memoria conceptual EFQM y evaluación externa, con la siguiente planificación según hitos:

HITOS	2017		
	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			

### IV. ACTUACIONES REALIZADAS


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

- El 9 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 Licenciatario 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. Seguimiento y Ejecución del Plan Operativo 2014. Curso de formación en EFQM a todos los bibliotecarios A1/A2.
2015	Autoevaluación, homologación por Licenciatario externo. Memoria Conceptual EFQM. Obtención sello 400+. Bureau Veritas. Curso de formación en EFQM. Seguimiento y Ejecución del Plan Operativo 2015 en un 90,43%
2016	Curso de formación en EFQM destinado a toda la plantilla BUVA. Seguimiento y Ejecución del Plan Operativo 2016 en un 94,37%
2017	Curso de formación en EFQM destinado a toda la plantilla BUVA. Ejecución el Plan Operativo 2017

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

- Sesiones formativas: cursos sobre el modelo EFQM (35 Bibliotecarios A1/A2). Años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015.
- Cursos sobre el modelo EFQM destinado a todo el personal BUVa años 2016 y 2017.
- Realización de autoevaluación en el ámbito de las unidades de gestión con la herramienta Perfil (modelo EFQM 2013) y aplicación de planes de mejora/planes operativos año 2013, 2015 y 2017.

### 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<sup>a</sup> 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 Goyanes, Jefa de Sección en Servicios Centrales.
- César Salinero, Técnico Asesor.
- Paco Rojo, Director de la Biblioteca de Ciencias de la Salud.
- Carmen de Miguel, Directora de la Biblioteca Reina Sofía.
- M<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> 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 de Económicas.
- 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

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

#### CRITERIO 4. Alianzas y Recursos.

##### EVALUADOR

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

##### Componentes del Grupo Criterio 4

- Carmen Sánchez Martínez. Directora de la Biblioteca del Campus de Soria.
- Belén Burgos, Directora Biblioteca Campus Palencia

#### CRITERIO 5. Procesos, Productos y Servicios.

##### EVALUADOR

- Clarisa Pérez Goyanes. Jefe de Sección en Servicios Centrales.

##### Componentes del Grupo Criterio 5

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

#### CRITERIO 6. Resultados en los clientes.

##### EVALUADOR

- César Salinero. Técnico Asesor de Proyectos y Servicios.

##### Componentes del Grupo Criterio 6

- Covadonga Matos. Directora de la Biblioteca Histórica de Santa Cruz.
- M<sup>a</sup> Luisa Fernández. Técnico Especialista en Biblioteca. Destino en Reina Sofía.
- Evaluador.
- Paz Colmenar. Jefe Sección. B. Economicas

#### CRITERIO 7. Resultados en las personas.

##### EVALUADOR

- Francisco Rojo

##### Componentes del Grupo Criterio 7

- M<sup>a</sup> Ángeles Cano. Jefa de Sección en Servicios Centrales.
- Evaluador.

#### CRITERIO 8. Resultados en la sociedad.

##### EVALUADOR

- Carmen de Miguel, Directora Biblioteca Reina Sofia

##### Componentes del Grupo Criterio 8

- Belén Toribio, Jefe Sección Biblioteca Palencia
- Fernando Morante. Técnico Especialista en Biblioteca. Destino en Arquitectura.
- Evaluador


#### CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVES.

##### EVALUADOR

- M<sup>a</sup> 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.

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

#### ▪ 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
<b>Total</b>	<b>Nº total de evaluaciones computadas.</b>	<b>9</b>

#### ▪ DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL PROCESO.

1. En la primera reunión de todo el Grupo EFQM, se determina que el Grupo de Autoevaluación estará coordinado por los líderes de cada grupo.
2. Se enviarán las evidencias a los coordinadores.
3. La autoevaluación se hará con la herramienta PERFIL.
4. Se elaborará una Memoria Conceptual que se enviará a Bureau Veritas, aproximadamente en el mes de octubre, y recibiremos a los evaluadores en diciembre.
5. En el mes de abril Clarisa Pérez Goyanes sistematizó las evidencias, y se enviaron a los coordinadores.
6. La reunión de los coordinadores tuvo lugar el 2 de mayo.
7. La evaluación se ha realizado del 15 al 26 de mayo.
8. Cada componente del Grupo Autoevaluación CEG será un evaluador individual de todos los criterios, basándose en la información facilitada: evidencias sistematizadas, autoevaluación, homologación, Memoria Conceptual e Informe de Evaluación del 2017.
9. 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.
10. El Grupo Autoevaluación CEG se reúne para analizar resultados y preparar la homologación de la autoevaluación el día 7 de junio de 2017.

#### 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).

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

**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).

11. Durante el proceso el Grupo de Autoevaluación CEG ha mantenido las siguientes reuniones: 2 de mayo, 7 de junio y 12 de junio.



**VI. RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN.**

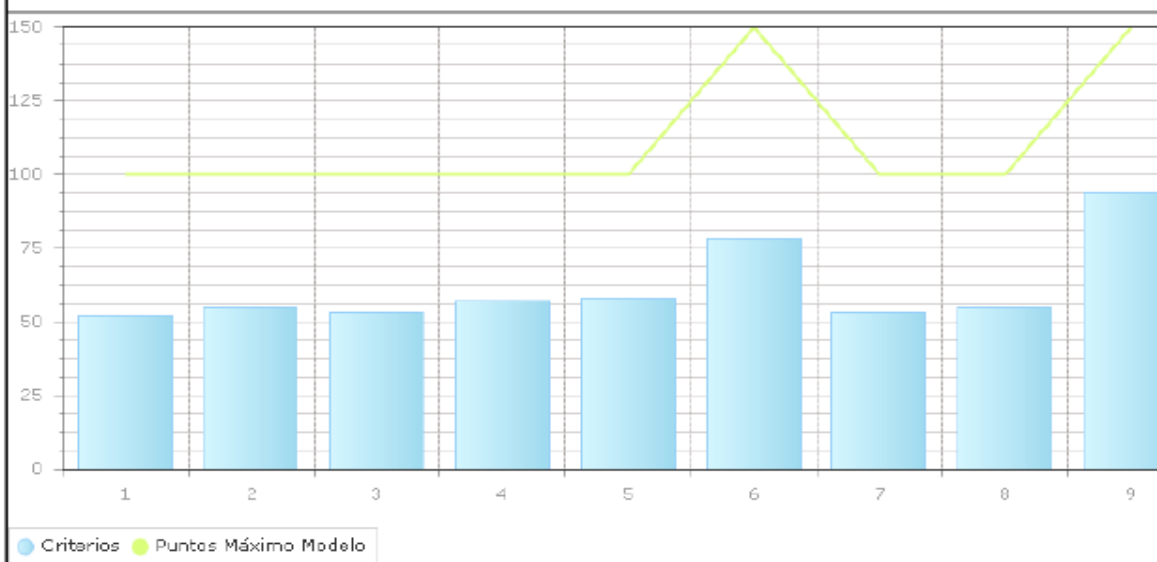
**1. Informe de Resultados total del Cuestionario Perfil V. 6.0.**



BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**Informe Autoevaluación**

	Puntos Máximo Modelo	Puntos Modelo Organización.	Porcentaje Modelo Organización.
Liderazgo	100	52	52%
Estrategia	100	55	55%
Personas	100	53	53%
Alianzas y Recursos	100	57	57%
Procesos, Productos y Servicios	100	58	58%
Resultados en los Clientes	150	78	52%
Resultados en las Personas	100	53	53%
Resultados en la Sociedad	100	55	55%
Resultados Clave	150	94	63%
<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>555</b>	<b>56%</b>

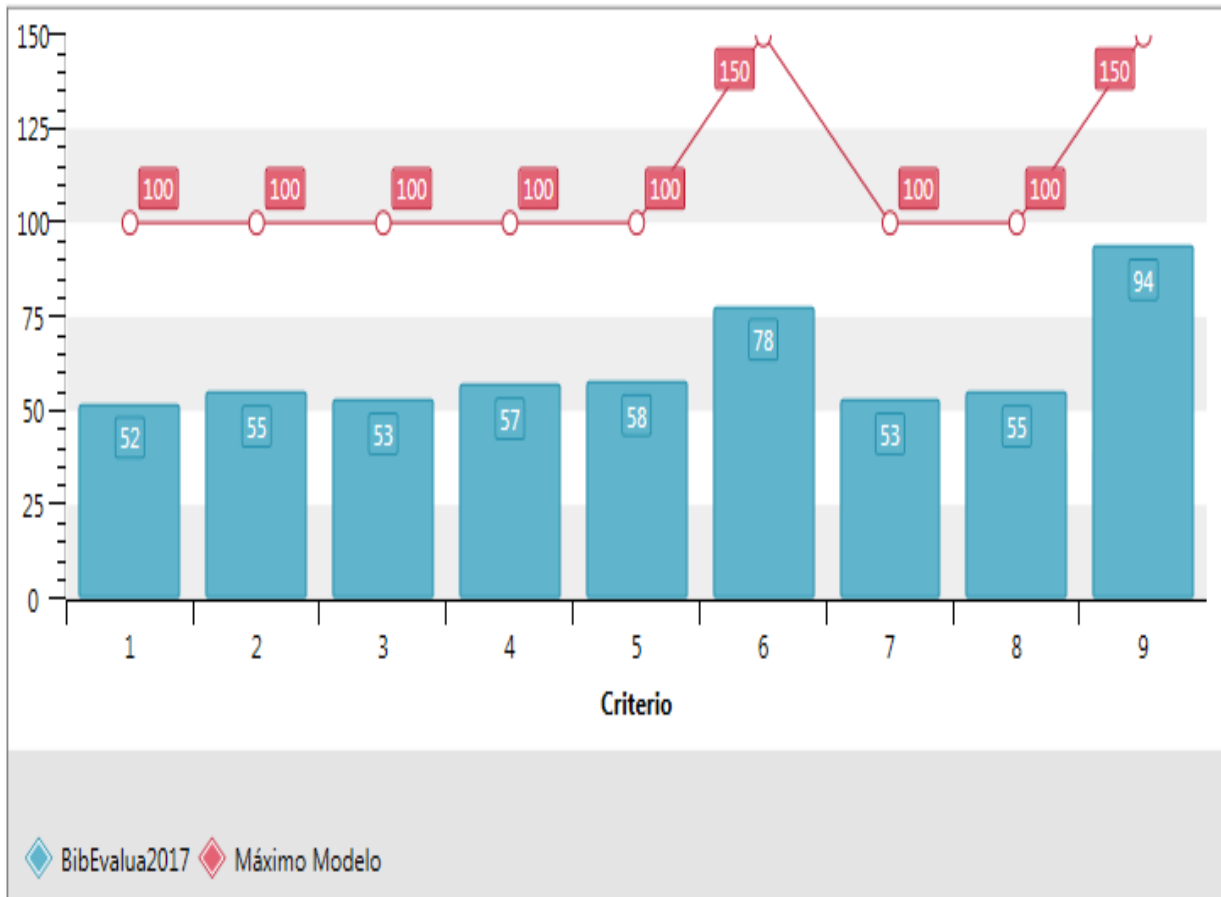


2. Resultados total cuestionario Perfil V. 6.0: Gráficas según modelo



Modelo

Gráfica de barras puntos  Gráfica de barras %

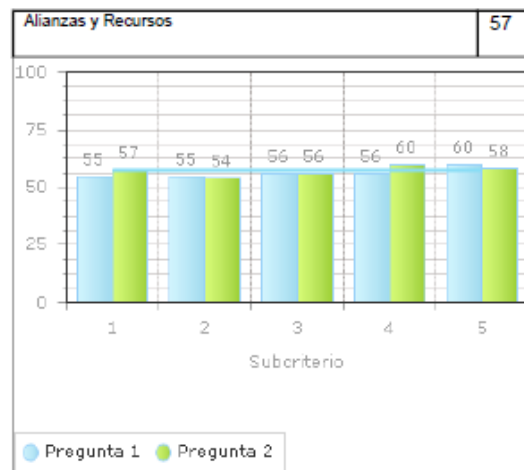
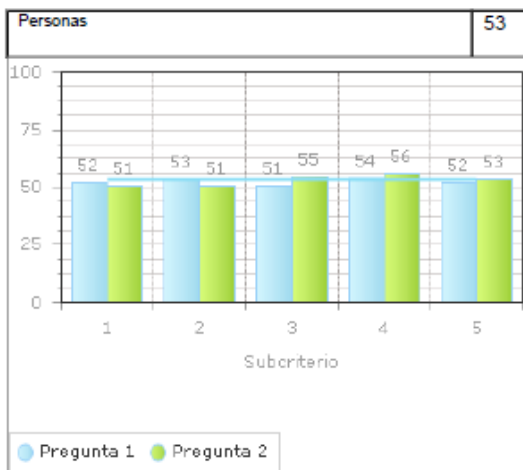
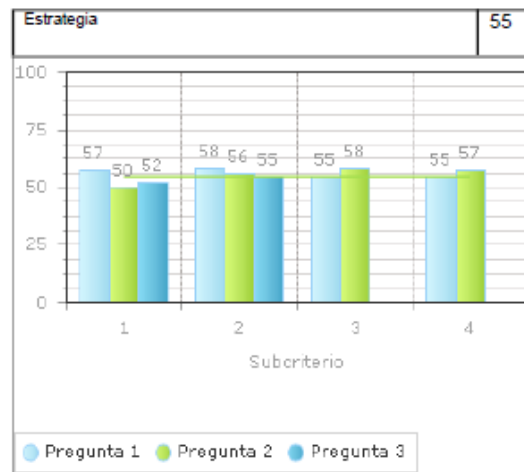
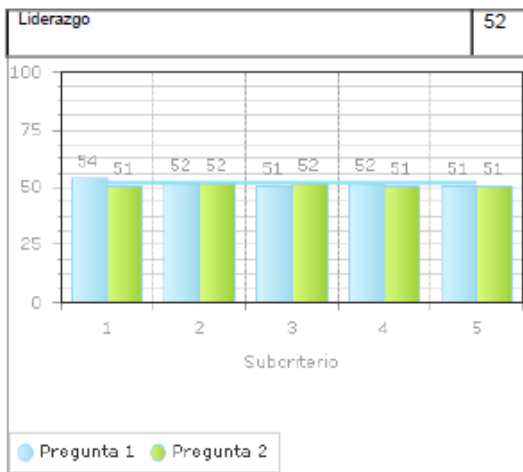


Criterio	Puntos Máximo Modelo	Puntos Modelo Organización.	Porcentaje Modelo Organización.
Liderazgo	100	52	52%
Estrategia	100	55	55%
Personas	100	53	53%
Alianzas y Recursos	100	57	57%
Procesos, Productos y Servicios	100	58	58%
Resultados en los Clientes	150	78	52%
Resultados en las Personas	100	53	53%
Resultados en la Sociedad	100	55	55%
Resultados Clave	150	94	63%
<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>555</b>	<b>56%</b>

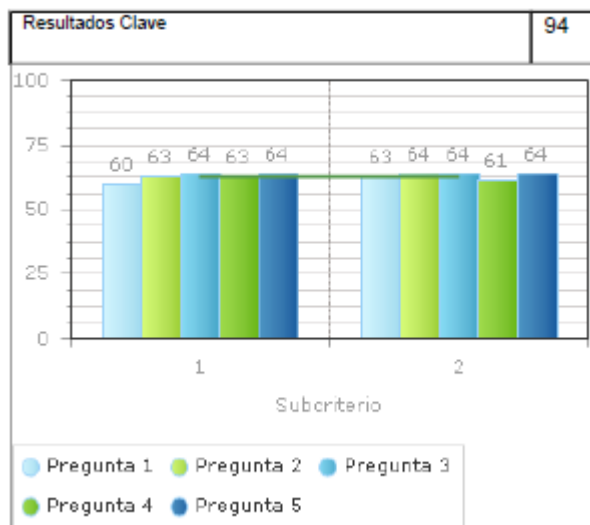
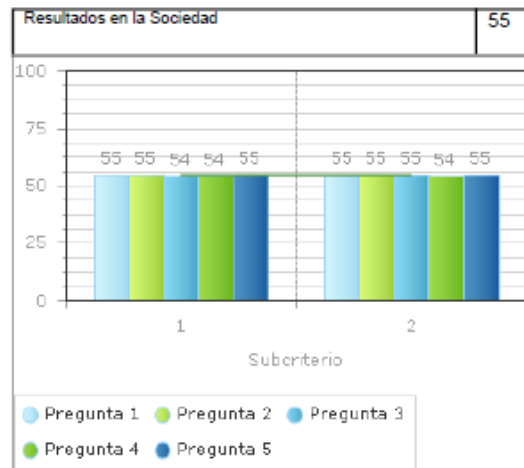
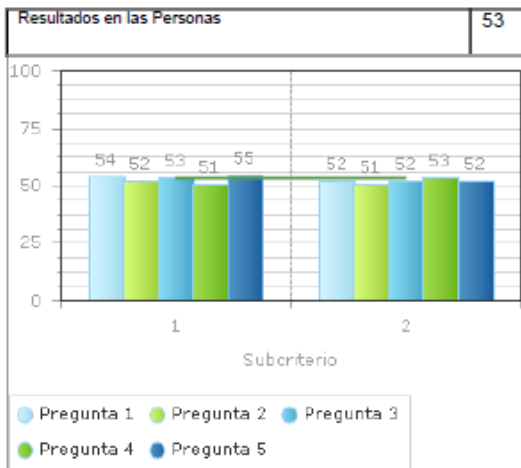
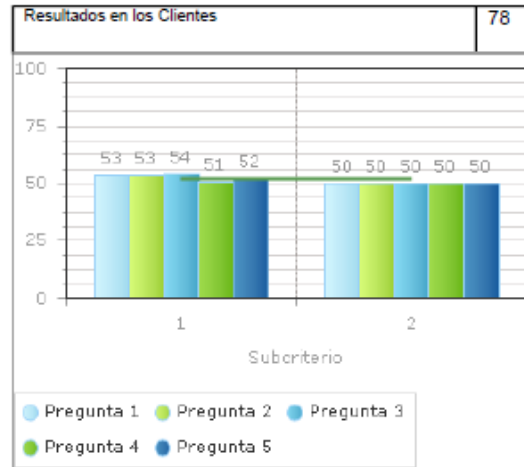
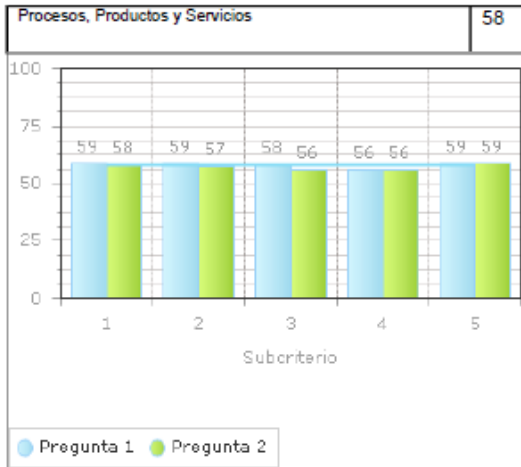
3. Informe detallado de Resultados por criterios del Cuestionario Perfil V. 6.0.



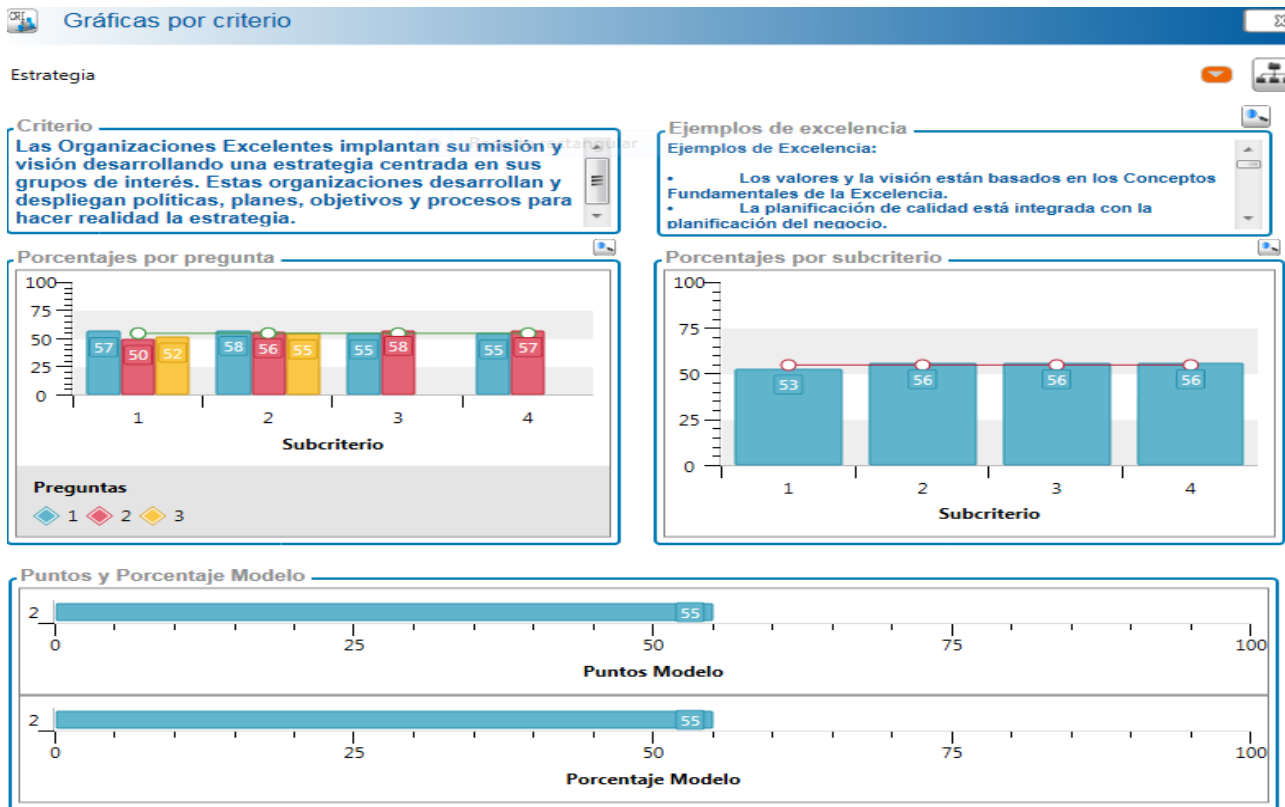
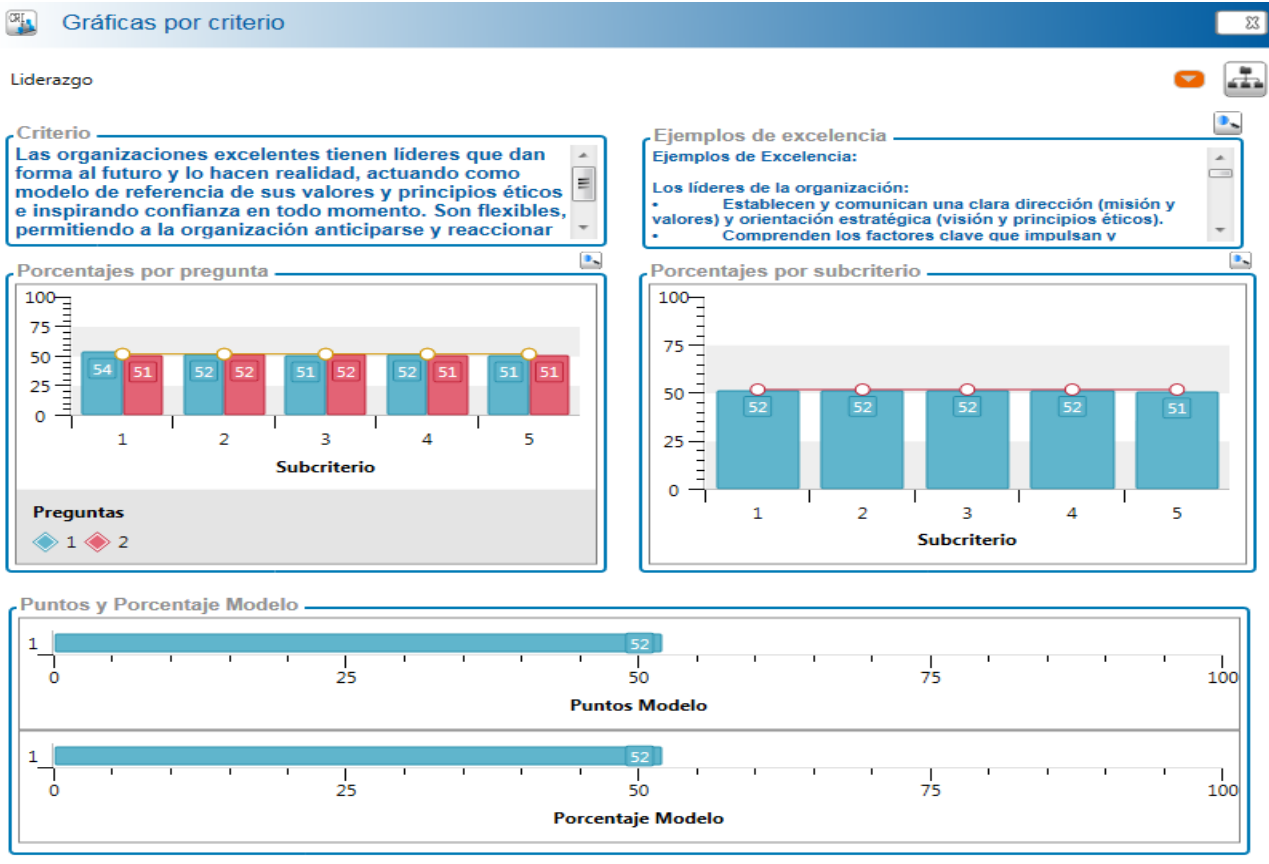
Informe resultados de criterios



Informe resultados de criterios



4. Resultados por criterios del Cuestionario Perfil V.6.0: Gráficas criterios según modelo



Gráficas por criterio

Personas

Criterio

Las Organizaciones Excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e

Ejemplos de excelencia

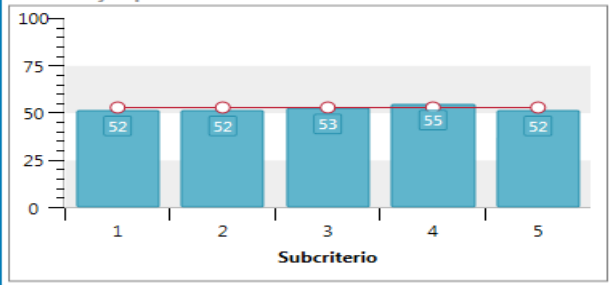
Ejemplos de Excelencia:

- Existen planes de gestión de personas coherentes con el plan estratégico.
- Se favorece el desarrollo de la organización promocionando los valores compartidos y el comportamiento

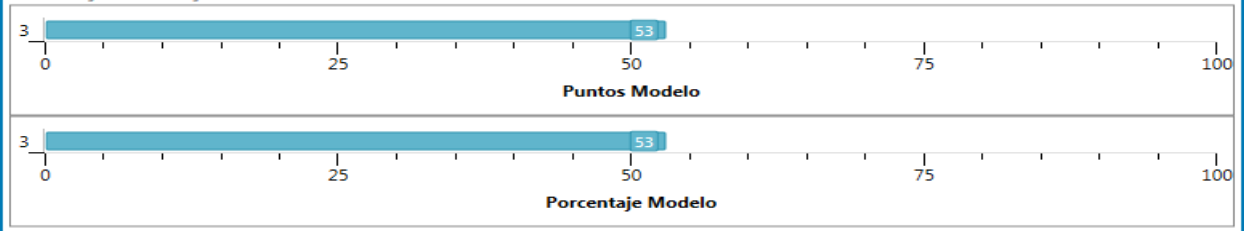
Porcentajes por pregunta



Porcentajes por subcriterio



Puntos y Porcentaje Modelo



Gráficas por criterio

Alianzas y Recursos

Criterio

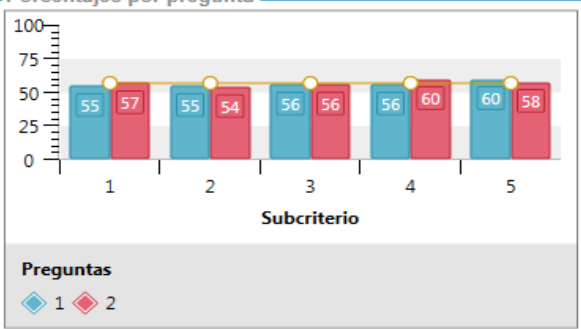
Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, proveedores y recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y sus políticas de apoyo, así como para lograr e eficaz funcionamiento de sus procesos. Se aseguran de

Ejemplos de excelencia

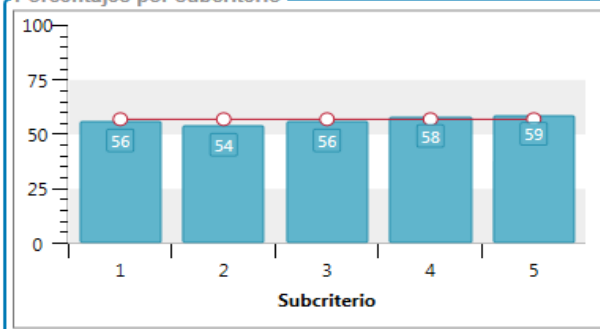
Ejemplos de Excelencia:

- Existe una segmentación de los aliados y proveedores en línea con la estrategia de la organización, adoptando las políticas y procesos adecuados para gestionarlos de forma eficaz y sostenible.

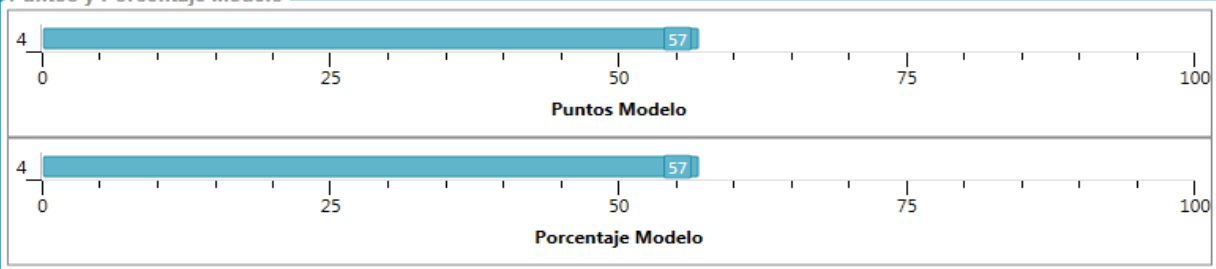
Porcentajes por pregunta



Porcentajes por subcriterio



Puntos y Porcentaje Modelo



Gráficas por criterio

Procesos, Productos y Servicios

Criterio

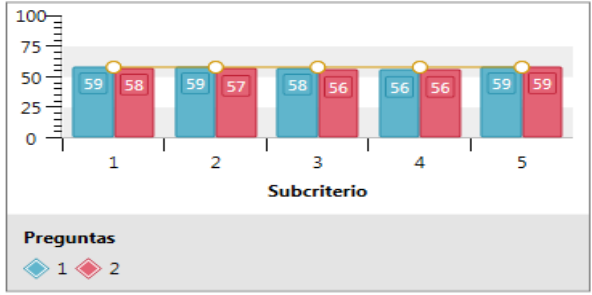
Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés.

Ejemplos de excelencia

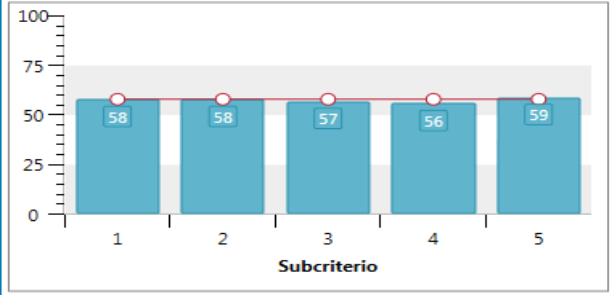
Ejemplos de Excelencia:

- Se analizan, clasifican y priorizan los procesos de principio a fin como base del sistema de gestión global, y se adoptan los enfoques adecuados para gestionarlos y mejorarlos de forma eficaz, incluyendo aquellos procesos que se extienden

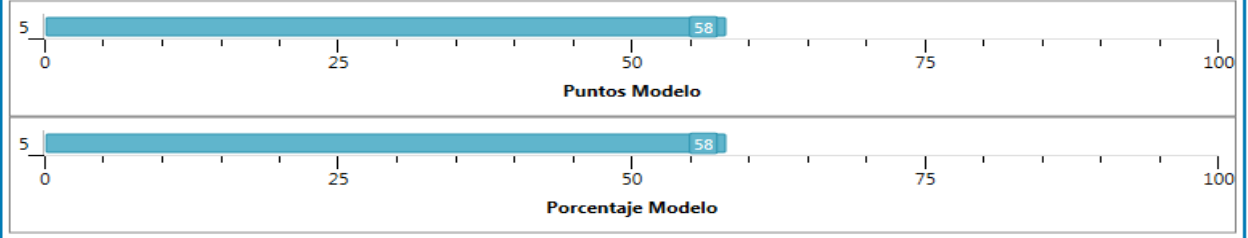
Porcentajes por pregunta



Porcentajes por subcriterio



Puntos y Porcentaje Modelo



Gráficas por criterio

Resultados en los Clientes

Criterio

Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de sus clientes.

Ejemplos de excelencia

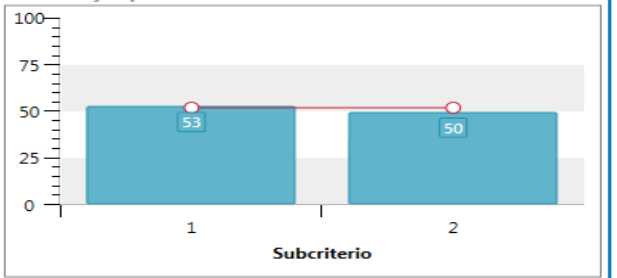
Ejemplos de excelencia:

- Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de la satisfacción de los clientes, que recogen información sobre todos los parámetros o características importantes para ellos

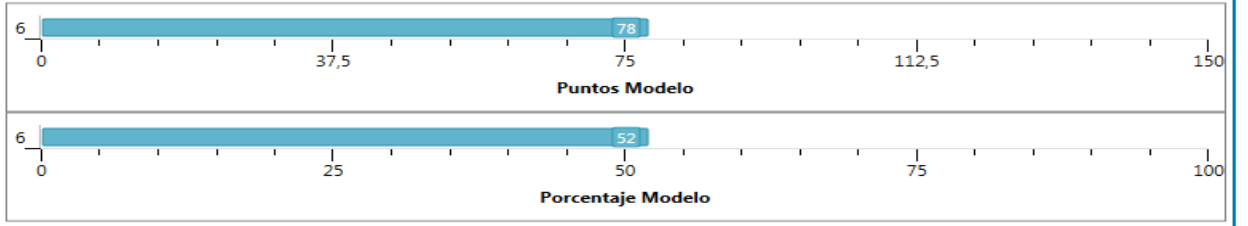
Porcentajes por pregunta



Porcentajes por subcriterio



Puntos y Porcentaje Modelo



Gráficas por criterio

83

Resultados en las Personas



Criterio

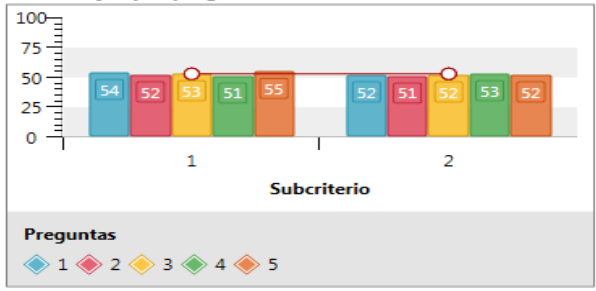
Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de las personas.

Ejemplos de excelencia

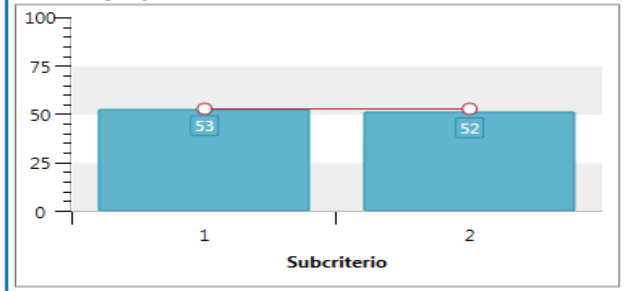
Ejemplos de excelencia:

- Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de satisfacción de las personas, que recogen información sobre todos los parámetros o características importantes para ellas (percepción de las actitudes y comportamientos de los líderes).

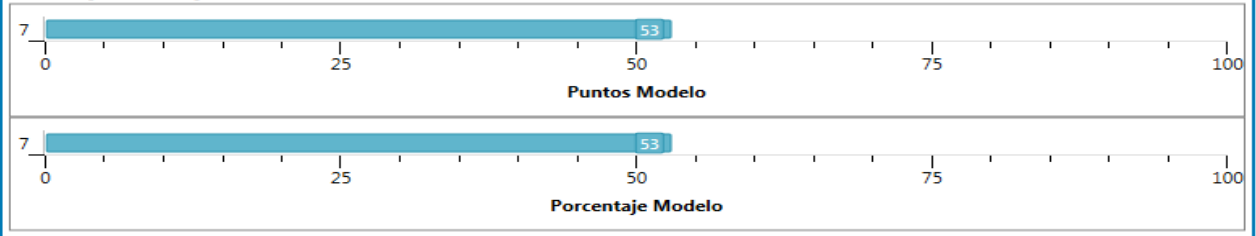
Porcentajes por pregunta



Porcentajes por subcriterio



Puntos y Porcentaje Modelo



Gráficas por criterio

84

Resultados en la Sociedad



Criterio

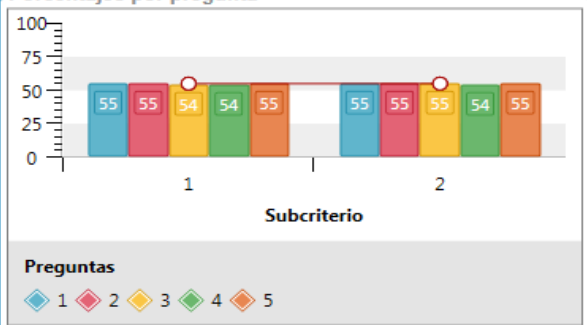
Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes de la sociedad.

Ejemplos de excelencia

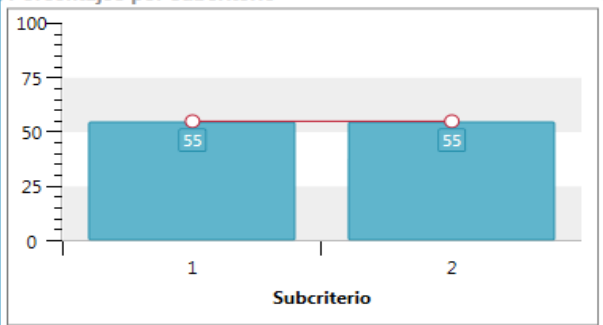
Ejemplos de excelencia:

- Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de satisfacción de los diferentes grupos que conforman el entorno social, que recogen información sobre todos los parámetros o características importantes para ellos (imagen y reputación).

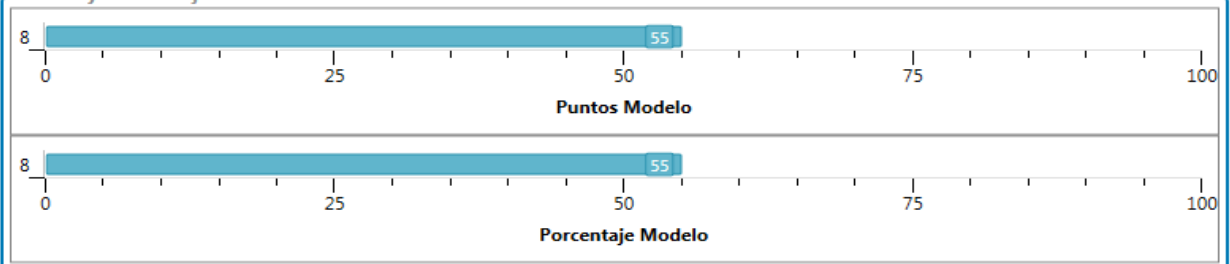
Porcentajes por pregunta



Porcentajes por subcriterio



Puntos y Porcentaje Modelo





Gráficas por criterio

Resultados Clave

Criterio

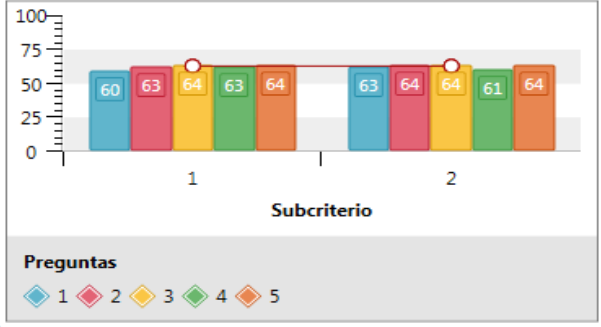
Las organizaciones excelentes alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los grupos de interés que aportan la financiación.

Ejemplos de excelencia

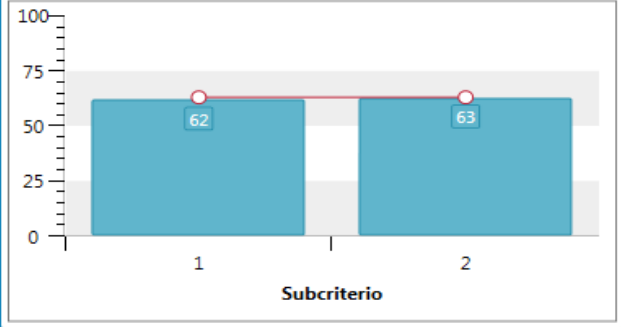
Ejemplos de excelencia:

- Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de resultados clave de la Actividad, que recogen información sobre todos los parámetros o características importantes que

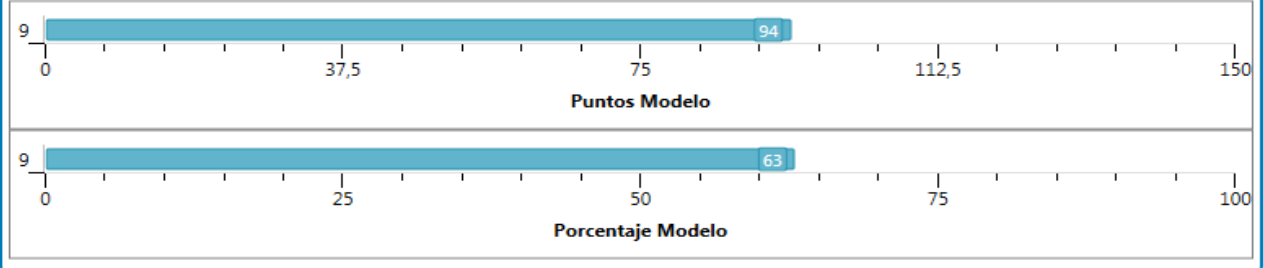
Porcentajes por pregunta



Porcentajes por subcriterio

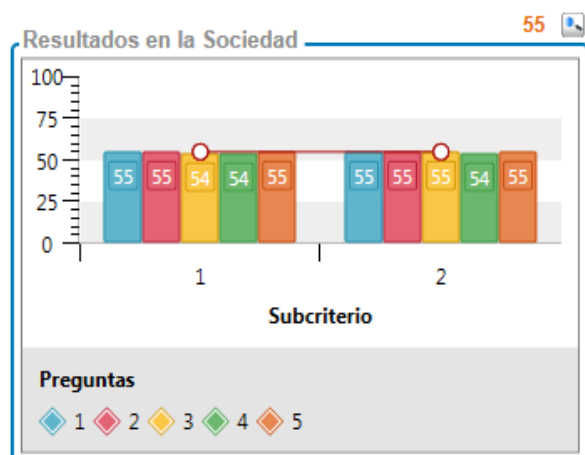
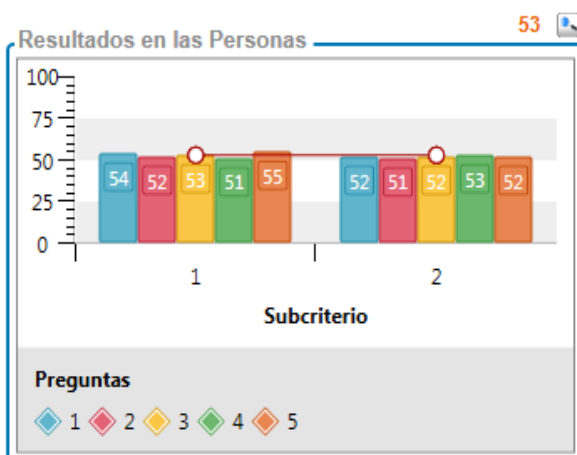
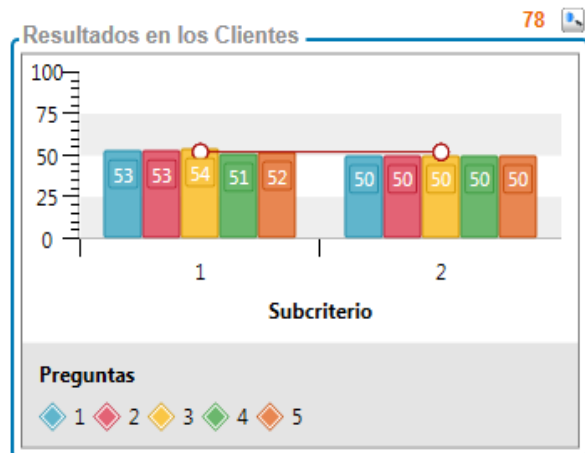
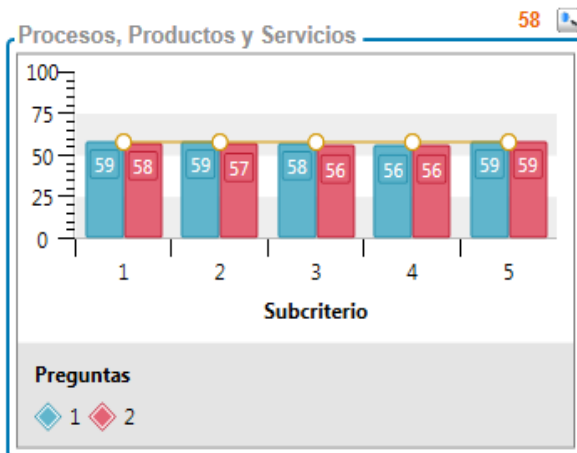
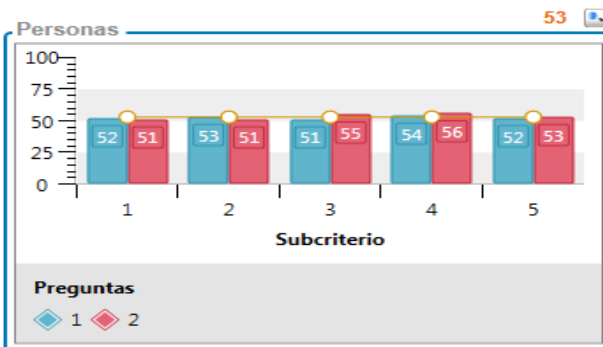
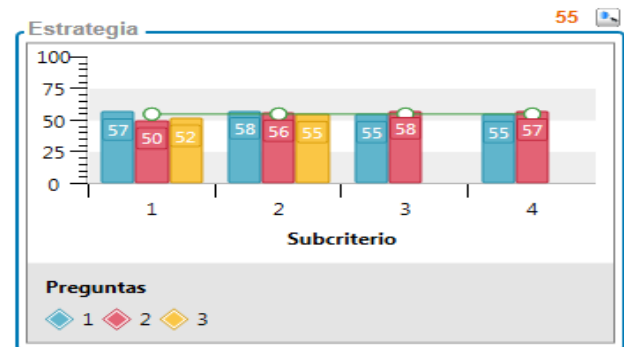
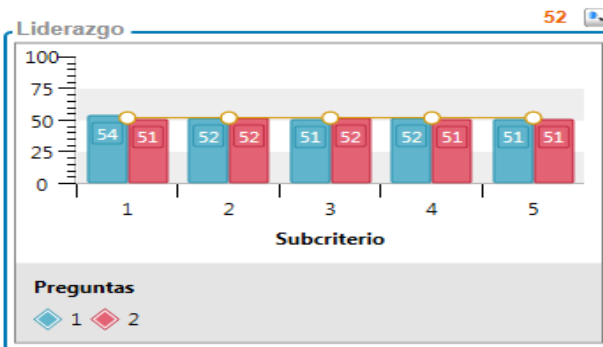


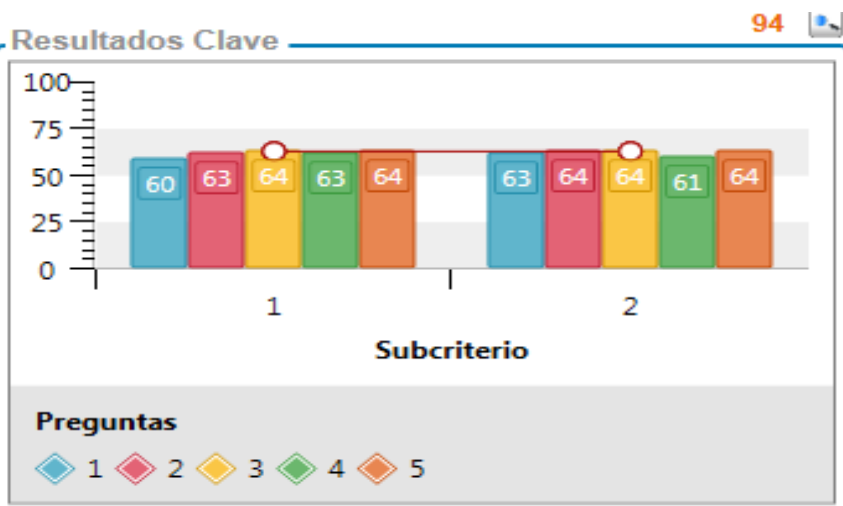
Puntos y Porcentaje Modelo



5. Resultados por criterios del Cuestionario Perfil V.6.0: Gráficas del cuestionario por criterios

Gráficas del cuestionario

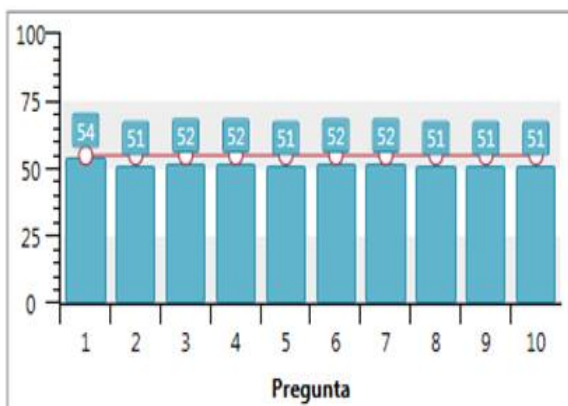
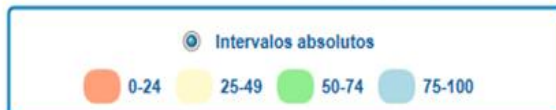




## 6. Informe intervalos

### Informe Intervalos

Criterios	Preguntas										C
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Liderazgo	54	51	52	52	51	52	52	51	51	51	52
Estrategia	57	50	52	58	56	55	55	58	55	57	55
Personas	52	51	53	51	51	55	54	56	52	53	53
Alianzas y Recursos	55	57	55	54	56	56	56	60	60	58	57
Procesos, Productos y Servicios	59	58	59	57	58	56	56	56	59	59	58
Resultados en los Clientes	53	53	54	51	52	50	50	50	50	50	78
Resultados en las Personas	54	52	53	51	55	52	51	52	53	52	53
Resultados en la Sociedad	55	55	54	54	55	55	55	55	54	55	55
Resultados Clave	60	63	64	63	64	63	64	64	61	64	94



### 7. Roadmap

Criterios  Ejes Ningun eje

<p><b>Liderazgo</b></p> <p>Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan con modelo de referencia.</p> <p>1 2</p> <p>Los líderes definen, supervisa revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.</p> <p>1 2</p> <p>Los líderes se implican con lo grupos de interés externos.</p> <p>1 2</p> <p>Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.</p> <p>1 2</p> <p>Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.</p> <p>1 2</p>	<p><b>Estrategia</b></p> <p>La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.</p> <p>1 2 3</p> <p>La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades.</p> <p>1 2 3</p> <p>La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan actualizan.</p> <p>1 2</p> <p>La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan.</p> <p>1 2</p>	<p><b>Personas</b></p> <p>Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.</p> <p>1 2</p> <p>Se desarrolla el conocimiento las capacidades de las personas.</p> <p>1 2</p> <p>Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.</p> <p>2 3</p> <p>Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.</p> <p>1 2</p> <p>Recompensa, reconocimiento atención a las personas de la organización.</p> <p>1 2</p>	<p><b>Alianzas y Recursos</b></p> <p>Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.</p> <p>1 2</p> <p>Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.</p> <p>1 2</p> <p>Gestión sostenible de edificio equipos, materiales y recursos naturales.</p> <p>1 2</p> <p>Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.</p> <p>1 2</p> <p>Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.</p> <p>1 2</p>
<p><b>Procesos, Productos y Servicio</b></p> <p>Los Procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.</p> <p>1 2</p> <p>Los Productos y Servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes.</p> <p>1 2</p> <p>Los Productos y Servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente.</p> <p>1 2</p> <p>Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan.</p> <p>1 2</p> <p>Las relaciones con los cliente se gestionan y mejoran.</p> <p>1 2</p>	<p><b>Resultados en los Clientes</b></p> <p>Percepciones</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Indicadores de rendimiento</p> <p>1 2 3 4 5</p>	<p><b>Resultados en las Personas</b></p> <p>Percepciones</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Indicadores de rendimiento</p> <p>1 2 3 4 5</p>	<p><b>Resultados en la Sociedad</b></p> <p>Percepciones</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Indicadores de rendimiento</p> <p>1 2 3 4 5</p>
<p><b>Resultados Clave</b></p> <p>Resultados Clave de la Actividad</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Indicadores Clave de Rendimiento de la Actividad</p> <p>1 2 3 4 5</p>			

### 8. 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
	La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas. Intranet: Excelencia BUVa. Documentos Clave
	Encuestas de Clima Laboral. Intranet. Transparencia de la información a todos los Grupos de interés (PE en la Web...)
	Cuadro de Mando por criterios del modelo y todos cuentan con objetivos comparados con bibliotecas líderes dichos indicadores están en PE y POAnual y se realiza revisión y seguimiento anual
Revisión de MVV alineada con MVV de la Universidad sobre todo lo relacionado con investigación y furo de definición de PE	
Comunicación de MVV a loa GI a través de la Web, PE y Carta de Servicios entre otros.	
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.
	Analizar el impacto de los cambios y las necesidades del sector
	Definir de forma precisa los criterios y competencias para desarrollar la acción del liderazgo del personal de dirección de la BUVa en los distintos niveles, con especificación de las mejoras adoptadas tras la evaluación en encuesta de clima laboral.
	Incluir enfoques que permitan comprobar que la BUVa toma como referencia las tres dimensiones: económica, social y ambiental.
LPA	Elevar a las autoridades la necesidad de hacer una estructura flexible que de respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la BUVa

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

LPP	Cuadro de Mando Integral. Intranet
	Procedimientos del Mapa de Procesos. 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 (Planes Operativos)
	Plan estratégico 2014-2018 y Planes Operativos 2014, 2015, 2016,2017 publicados en la Wb de la BUVa.
LAM	Mapa de procesos publicado en la Intranet.
LPA	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.
LPA	Elevar a las autoridades la necesidad de hacer una estructura flexible que de respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la BUVa

Los líderes se implican con los grupos de interés externos.	
LPPF	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
	Procedimiento O.O Grupos de Interés en Intranet
	Plan Comunicación
	Documento Grupo de Interés
	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.
	Gestión de quejas y sugerencias.
	Documento Grupo de Interés. Procedimiento O.O Grupos de Interés en Intranet
	Plan Comunicación
	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
LAM	Realizar un mapa de alianzas que incluya una política de consorcio y el seguimiento de los mismos
	Elaborar planes de mejora de las alianzas establecidas
LPA	Hacer un mapa de alianzas que incluya una política de consorcio y seguimiento de los mismos

Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.	
LPPF	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. Año 2016 concurso ideas libreta. Año 2017 bolsa
	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
	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
	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.
LAM	Plan de Comunicación
	Concursos de ideas para marcapáginas, carpetas, libretas, bolsas..
	Nuevos Grupos de Trabajo
	Establecer una política de reconocimiento del personal, sistematizada y eficaz
	Concurso de ideas para implantar nuevos servicios
LPA	Funcionalización de Grupos laborales
	Guías de buenas prácticas



Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.	
LPP	Revisión por la Dirección en Consejo de Dirección. Intranet
	Estudio para la implantación de un nuevo programa de Sistema de Gestión Integrado de Biblioteca.
	Planes de mejora
	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.
LPA	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.

Estrategia

La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.	
LPPF	Documento Grupo de Interés y Procedimiento Grupos de Interés
	Usuarios identificados (SIGB Millenium) y segmentados (Reglamento y Normativas)
	Encuestas de satisfacción de usuarios anuales
	UVA en Cifras
	Documentación de alianzas y convenios
	Actas de jornadas y congresos en los que participa la BUVA. Actas de organos colegiados BUVA.
	Informes de Becas Erasmus STT
	Cuadro de Mando Integral. Indicadores por resultados, relativos a los grupos de interés
	Identificación de proveedores de información
	Se conocen las necesidades de los usuarios a través de instrumentos formales: Encuestas de satisfacción de usuarios (Alumnos y profesores), Bibliografías docentes, buzón de sugerencias
LAM	Implicar a todo el profesorado en el uso de la herramienta bibliografía curso/ profesor para conocer mejor las necesidades de los alumnos.
	Enfoques para defincion de futuros escenarios, incluyendo riesgos relacionado con estrategia y finanzas
LPA	Conseguir que el profesor actualice su bibliografía



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

	Mapa de procesos clave.
	Existencia de Indicadores de Gestión de la BUVa . Cuadro de Mando Integral con los indicadores de los procesos clave.
	Memorias de la Biblioteca Universitaria (Intranet)
	Convenio Universidad de Cádiz Uva para el Servicio de Biblioteca
	Comparativa con otras bibliotecas <input type="checkbox"/> Documentos clave (dos ficheros): Cádiz, Alcalá, Salamanca y Rebiun (años 2010- 2016); Granada, Oviedo, Sevilla, Zaragoza (2011)
	Pertenencia a Rebiun como red de referencia
LPF	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.
	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 PERIUN, BUCLE y CEUIN participando de las decisiones que se toman como miembro de estos grupos, y de sus tendencias.
	Consolidar el sistema de información de los grupos de interés
LAM	Definir las competencias de los puestos de trabajo
LPA	Elevar al Equipo Rectoral la necesidad de estudio de competencia de los puestos de trabajo

La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.	
LPM	Mapa de procesos clave.
	Se ha desarrollado e implantado un sistema de gestión que permite desplegar la estratégica: el Cuadro de Mando Integral.(
	Hay una Revisión por la Dirección y Consejo de Dirección de carácter anual. Informe Revisión por la Dirección. Intranet.
	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
	Planes e Informes de los Operativos Anuales 2014, 2015 y 2016. Seguimiento de dichos planes operativos
LPF	Creación de un Grupo de Responsabilidad social en enero de 2014. Memorias anuales 2014, 2015 y 2016 en INTERNET.
	Declaracion de Medioambiente
	Nuevos Grupos de Trabajo
LAM	Avanzar el cumplimiento del Plan Operativo 2017
	Ampliacion de grupos focales
LPA	Ampliar los grupos focales

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, 2015, 2016 y 2017 y Plan Estratégico BUVA 2014 - 18
	Nuevos Grupos de Trabajo. Informes de los Grupos de Trabajo.Plan de Marketing UVaDoc 2017
	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	En la comunicación interna, mejora de la Intranet, de su estructura, archivado, estudio de la posibilidad de sindicación (alertas)
LPA	Cambiar el software de la Intranet

Personas

Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.	
LPA	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.
LPM	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
	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, 2017
LAP	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
	Desequilibrio entre el personal técnico funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo
LAM	
LPA	Funcionarización del personal laboral

Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas.

LPP	Plantilla altamente cualificada. Capacidad BUVa en apoyo gestion cambio e innovacion (Ej. sistemas de responsabilidades, grupos mejora9
	Plan de formación de la Universidad de Valladolid (2011 – 2012), 2012-2014, 2014- 2016, 2017. 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. Año 2016 concurso libretas. Año 2017 concurso bolsas.
	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
	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, 2015, 2016 y 2017
LAM	La Biblioteca tiene identificadas y documentadas las unidades organizativas, las necesidades y evolución del personal. Encuestas anuales.
	La Biblioteca tiene un Plan Estratégico 2014-2018 y tiene resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.
LPA	Evaluación del impacto de la formación
	Plan de Evaluación formalizado del rendimiento de las personas y estudio de cargas de trabajo por biblioteca

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. Compromisos con la excelencia (Plan Estratégico y Operativos)
	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, 2015, 2016 y 2017
	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. Año 2016 libreta. Año 2017 bolsa
	Los reconocimientos son formales (se recogen como evidencia en carpeta electrónica) e informales, las felicitaciones se producen en horizontal, vertical ascendente y descendente dentro del servicio de Biblioteca y desde el Equipo Rectoral al servicio
LAM	Grupos de Mejora EFQM (Actas de reuniones y documentos de trabajo) y Grupos de Mejora Transversales con la UVA
	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
LPA	Evaluación del impacto de la formación
	Funcionarización de laborales
	Establecer políticas para la gestión del talento



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.)
	Publicación de todas las actas de reuniones, informes, etc. en la INTRANET
LAM	Sistematizar la revisión de la efectividad de los canales de comunicación
LPA	Sistematizar la revisión de la efectividad de los canales de comunicación

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.	
LPP	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, 2015, 2016, 2017
	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. año 2016 libret. Año 2017 bolsa
	Cultura de trabajo en equipo a través de la participación en grupos de mejora
	Cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales. Convocatorias para impulsar carrera profesional .Estancias otras bibliotecas.
Existen indicadores de participación del personal en cursos y grupos de trabajo. Movilidad del personal.	
LAM	Funcionalización de los grupos laborales
	Oferta de empleo de las Escalas C1 y C2 de Auxiliares de Biblioteca
LPA	Funcionalización de los grupos laborales
	Oferta de empleo de las Escalas C1 y C2 de Auxiliares de Biblioteca

Alianzas y Recursos

Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.	
LPM	Indicador de la Tasa de Presencia en Consorcios 83.88%
	Pertenencia a diferentes redes y consorcios: ABBA, Redined, Documat, Europe Direct, Dialnet, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes
	Acuerdos de nivel de servicio con los proveedores de información: Springer, Wiley, Elsevier, IEEE a través de BUCLE
	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.
LPA	Convenio de colaboración en Préstamo Interbibliotecario con distintas universidades: La Rioja, Alicante, Carlos III, La Coruña, etc.
LAM	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
LPA	Homologación de proveedores

Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.	
LPF	Presupuesto Anual de la Biblioteca. Aumento anual del presupuesto. Mayor adquisición de recursos.
	Indicadores de gasto del CMI
	Informes mensuales de previsión de gastos
	Incremento del gasto en recursos electrónicos. CMI
	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. Captación de recursos para digitalización fondos Históricos.
	Objetivos marcados en el CMI en consonancia con los recursos económicos
LAM	Homologación de proveedores
	No se han incluido mecanismos para la minimización de los potenciales riesgos relacionados con la estrategia económico-financiera.
LPA	Homologacion de proveedores

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

LPPF	Ejes 1 2, y 5 del Plan Estratégico
	Aumento de los ordenadores a disposición de los usuarios
	Aumento de la tasa de espacios para discapacitados
	Encuesta de satisfacción de usuarios anuales
	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
	Colaboración con otros servicios como la Oficina de Calidad Ambiental, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
	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.
	Tasa de uso de recursos e- por PDI
	Estadísticas de préstamo de la colección. Gran riqueza de Patrimonio bibliografico de la UVa.
LAM	Plan de evaluación de la colección impresa.
LPA	Evaluacion de la coleccion

Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.	
LPPF	La Biblioteca identifica y evalúa tecnologías alternativas y emergentes para apoyar la cultura de la creatividad e innovación
	La Biblioteca continúa con el desarrollo del proyecto Uvadoc, que se refleja en la Tasa de incremento anual de ítems en el repositorio,
	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
	En línea con el Plan Estratégico, Eje 1, objetivo 1.6., La BUVA realiza una gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia
	Colaboración con el STIC y el Área de Redes y Comunicaciones de la UVA
	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.
	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
	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 identifica y evalúa tecnologías alternativas y emergentes para apoyar la cultura de la creatividad e innovación
LAM	Aplicación Biblio Uva a través del móvil. Estudio de nuevo SGIB
	Plan de Inversiones en instalaciones y equipamientos
	Plan de adecuación de las Bibliotecas en LRS(Learning Resource Centre)
	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
LPA	

Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.	
LPP	Gran parte del conocimiento se comparte vía Internet, a través de la página Web
	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
	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.
	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.
	Cuadro de Mando Integral
	Indicadores de procesos clave. Documentación en Intranet de todas las actividades, procedimientos... de la BUVA
	Plan estratégico, planes operativos anuales
	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
LAM	Encuestas anuales de satisfacción de usuarios y de Clima laboral
	Nuevos grupos de mejora y elaboración y seguimiento de su trabajo. Ampliación de la documentación en la Intranet.
	Adquirir software con mayores prestaciones para la intranet
LPA	Adquirir software para agilizar la Intranet

Procesos, Productos y Servicios

Los Procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.	
LPF	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
	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 potencia el aprendizaje con la elaboración por escrito y comunicación de cada uno de los procedimientos de trabajo. Intranet :MANUALES, INSTRUCCIONES Y PROCEDIMIENTOS. Nuevos grupos de mejora e informes anuales
	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
	Grupos de interés están claramente identificados. Los procesos claves están dirigidos a cubrir las necesidades o expectativas de estos clientes/usuarios.
	La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios.
	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.
	En cada proceso está identificado el o los propietarios y los implicados. Los procedimientos están revisados, ampliados y actualizados.
LAM	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
	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.
	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



LPA	Implantar LibGuides
Los Productos y Servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes.	
LPP	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
	La Biblioteca controla y gestiona todo el ciclo de los procesos ya que están bien planificados y tiene descritos los procesos y los servicios
	La Biblioteca tiene un Plan Estratégico 2014-2018 y tiene resultados clave que permiten seguir la evolución de su gestión.
	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.
	Se conoce el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios y, los productos. Encuestas. Evaluación estadística del uso de recursos
	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.
LPP	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
	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 consulta estudios del sistema universitario y de su propia Universidad. Carta de Servicios actualizada 2016. Informes de cumplimiento anual.
Documentos: Grupos de interés. Procedimiento Grupos Interés. Sus necesidades identificados. identificación y segmentación de grupos de interés, asociados a sus necesidades y expectativas	
LAM	Elaborar mapas evolución futura del catálogo de servicios
	Mayor difusión de los servicios a los usuarios potenciales de la biblioteca

LPA	Mapa de evolución de carta de servicios
Los Productos y Servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente.	
LPF	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.
	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, 2015,2016 y 2017
	Cada servicio que se ofrece, está explicado su objetivo en la página web con acceso libre a través de Internet
	La Biblioteca tiene definida, documentada y comunicada su misión, visión y valores. Carta de Servicios accesio a través de Internet
	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
	Ha mejorado el grado de conocimiento de la Biblioteca a través de la imagen corporativa
	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 están en la Intranet
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.	
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	
Plan de Marketing para la difusión de UVaDoc. La BUVa implica a los proveedores en la promoción de sus recursos.	
LAM	Fomentar una colaboración con el personal docente para implicarles en el conocimiento de los servicios y productos

LPA	Fomentar una colaboración con el personal docente para implicarles en el conocimiento de los servicios y productos: presentaciones personalizadas
Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan.	
LPF	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 Estratégico
	La Biblioteca compara por medio de estadísticas el rendimiento de entrega de los productos y la prestación de los servicios
	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 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)
	Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes cumplen los objetivos marcados para cada período y frecuentemente lo superan. Además se comparan con organizaciones semejantes. 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
	Clara y continua mejora de los indicadores de los procesos y servicios prestados. CMI. La Biblioteca en Cifras recoge servicios y productos.
	La Biblioteca revisa las distintas normativas y se redactan otras nuevas cuando se adquieren nuevos productos o se prestan otros servicios. Revisiones en 2016 y 2017.
LAM	Existen y se revisan manuales donde se describen y definen claramente procesos principales. Mapa de Procesos
	Compras consorciadas. Dos nuevos grupos de trabajo: Difusión de Servicios y Gestion de Recursos Electronicos
	Falta de integración con el resto de los Servicios de la Universidad.

LPA	Comunicación y planificación conjunta servicios UVa.
Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran.	
LPP	Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de satisfacción de las personas segmentado y se comparan con otras organizaciones: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Clima Laboral, segmentadas CMI.
	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
	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...
	PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID revisado en 2017
	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
	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
	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
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 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	
Convenios, conorcios y redes. Nuevos Proyectos de Innovación y Mejora	
LAM	Ampliar la recogida de información que se obtiene de los grupos de interés

LPA	Fomentar la recogida de información que se obtiene de los grupos de interés: entrevistas personales y ampliación de grupos focales

Resultados en los Clientes

Percepciones	
LPF	Datos de indicadores de percepción 2012, 2013,2014, 2015,2016 y 2017: 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).
	Datos de indicadores de percepción 2012, 2013, 2014,2015,2016 y 2017: Aumenta la cifra de los indicadores satisfacción libros (alumnos), Satisfacción Global usuario (alumnos), Satisfacción libros (PDI).
	Estadísticas anuales de uso de los recursos.
	Planes Operativos Anuales de Mejora
	Indicadores de percepción y rendimiento referentes a usuarios. Se comparan los datos con otras bibliotecas
	Gestión de quejas y sugerencias, publicado en la Intranet. Grupos focales. Organos colegiados: Comisiones de Bibliotecas,
	Encuestas de satisfacción de usuarios 2012, 2013, 2014, 2015,2016 y 2017
	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.
LAM	Encuestas anuales de satisfacción de usuarios PDI y alumnos 2012-2017
	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

LPA	Mejora de equipamientos e infraestructuras.
Indicadores de rendimiento	
LPP	Los indicadores de préstamo interbibliotecario muestran un descenso en las cifras como biblioteca solicitante, y un incremento como biblioteca suministradora. Ascenso en la tasa de éxito en las sesiones de formación.
	La eficacia en el préstamo intercampus es total en los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016.
	Evolución ascendente ratio e-recursos por PDI con gran incremento durante los años 2013 ,2014,2015 y 2016.
	Las cifras Ratio visita Web por usuario revelan un incremento notable.
	La tendencia de los indicadores de rendimiento de los años 2012, 2013, 2014 ,2015 y 2016 en la mayor parte de los casos muestra una evolución positiva.
	Estadísticas de uso y descargas suministradas por UVADoc. en aumento 2012-2016
	Estadísticas de uso suministradas por el SIGB Millennium.
LPM	Gestión de quejas y sugerencias.
	Datos recogidos desde el año 2012 para la confección de indicadores referentes a usuarios-rendimiento, publicados en la Intranet.
	Gestión de respuestas no resueltas.
LAM	

LPA	Gestión de respuestas no resueltas.

Resultados en las Personas

Percepciones	
LPP	Encuesta de clima laboral 2013, 2014,2015,2016 y 2017. Informes de los resultados de las encuestas.
	Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de satisfacción de las personas segmentado: Encuestas de Clima Laboral
	Fichas de indicadores de resultados en las personas y CMI. Aprendizaje y crecimiento personas.
	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, 2014,2015 y 2016 se han establecido comparaciones con Cádiz, Salamanca y media de REBIUN.
	Encuestas e informes de satisfacción de Clima Laboral, 2013,2014,2015,2016 y2017.
	Existen indicadores para todos los segmentos (Encuesta): por adscripción laboral, biblioteca del sistema y por niveles de responsabilidad
	Los resultados se comparan con los de las organizaciones líderes del sector.CMI
	Fichas de indicadores de resultados en las personas. Intranet
	Se recogen en las encuestas de clima laboral las mejoras para incluirlas en el Plan Operativo Anual
LAM	Promoción de carrera profesional. Reconocimiento a través de la RPT de BUVA como un servicio estratégico dentro de la UVa.
	Divulgación dirigida al Personal de otras Unidades de la Organización para que adquieran un conocimiento real de los servicios que ofrece la Biblioteca.

LPA	Divulgación dirigida al Personal de otras Unidades de la Organización para que adquieran un conocimiento real de los servicios que ofrece la Biblioteca.
Indicadores de rendimiento	
LPF	Como consecuencia de los planes de mejora (operativos) se han creado numerosos grupos de trabajo y comisiones. Impulso de trabajo colaborativo
	Clara y continua mejora de los indicadores de los procesos.CMI
	Existen mecanismos y sistemas para medir el nivel de excelencia de los indicadores de rendimiento. CMI
	Plan de Comunicación Interno. Informe de resultados.
	Plan Estratégico de la BUva 2014-2018.
	Existen indicadores para todos los segmentos (Encuesta): por adscripción laboral, biblioteca del sistema y por niveles de responsabilidad
	Los resultados se comparan con los de las organizaciones líderes del sector.CMI
	Fichas de indicadores de resultados en las personas. Intranet
Encuestas de satisfacción de Clima Laboral 2013, 2014,2015,2016 y 2017	
	Visitas y entrevistas personales de la dirección a cada persona de la BUva. La tendencia en la valoración del liderazgo es positivo.
LAM	Corregir la insatisfacción con la promoción



LPA	Elevar al Equipo Rectoral la necesidad de seguir con la promoción

Resultados en la Sociedad

Percepciones	
LPF	Memoria anual de Responsabilidad Social. Años 2014,2015 y 2016.
	Encuestas de satisfacción de las exposiciones de Refugiados, etc.
	Política Institucional de Acceso Abierto. Aparición en prensa. Cumplimiento de requisitos legales de instalaciones BUVa.
	Encuestas de satisfacción de usuarios PDI y alumnos
	Participación en el movimiento Open Access con el Repositorio UVaDoc, incluyendo Formación de Usuarios en dicho repositorio:
	Encuestas de formación y Grupos Focales
	Encuestas de satisfacción de usuarios PDI y alumnos
	Las mediciones de los índices de percepción son positivas y sostenidas en el tiempo, pero no se miden de todos los grupos de interés CMI.
LAM	Avance hacia la uniformidad de la imagen corporativa: normas para unificar la firma, cartelería, formatos para la redacción de documentos, formularios de la biblioteca, logos
	Comparativa con otras bibliotecas. Prestamo y Club de lectura en Reina Sofia
	Gestión de quejas no resueltas
	Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contribuir a difundir la biblioteca de la UVA.

LPA	Gestión de quejas no resueltas
	Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contribuir a difundir la biblioteca de la UVa.
Indicadores de rendimiento	
LPF	Índice Klout de influencia en redes sociales, evolución positivo, o en su caso, se mantiene. Superior a bibliotecas comparadas
	La tasa de cobertura en prensa , evaluación positiva desde el 2012. Se cubren todas las noticias de relevancia.
	La tasa de presencia en redes sociales evoluciona positivamente desde 2012
	Aumenta la tasa de ordenadores respecto a espacios adaptados para discapacitados. Espacios y talleres abiertos a la sociedad
	Incremento de buen impacto ambiental: Aumento de contenedores, buenas practicas ecorespetuosas
	Aumento de numero de exposiciones y ampliación del impacto: Ciclobiblio, ACNUR
	Aumento de recursos electrónicos consorciados
	Aumento de visitas, descargas al Repositorio Institucional UVaDoc tanto numéricas como de países que acceden a él.
Participación e implicación en el movimiento de acceso abierto. Política Institucional UVa.	
Incremento de items en el UVaDoc: publicaciones científicas, tesis doctorales, trabajo de fin de carrera y master...	
LAM	Establecer un convenio con Asociaciones e Instituciones que puedan contribuir a difundir la biblioteca de la UVa.

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

Resultados Clave


Resultados Clave de la Actividad	
LPP	INDICADORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE EVALUACIÓN
	RESULTADOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD
	ESTADÍSTICAS DE USO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA
	ESTADÍSTICAS ANUALES
	MEMORIA ANUAL
	CARTA DE SERVICIOS
	MAPA DE PROCESOS
	PLANES OPERATIVOS ANUALES 2014,2015,2016,2017
	PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018
CUADRO DE MANDO INTEGRAL 2012-2016	
LAM	Destinar una partida presupuestaria que permita incluir en el catálogo colectivo ALMENA todos los fondos bibliográficos retrospectivos. facilitando el acceso a todos ellos
	Crear/desarrollar Grupos Focales en la BUVA.

LPA	Crear/desarrollar Grupos Focales en la BUVA.
	Destinar una partida presupuestaria que permita incluir en el catálogo colectivo ALMENA todos los fondos bibliográficos retrospectivos. facilitando el acceso a todos ellos

Indicadores Clave de Rendimiento de la Actividad

LPF	INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO
	INDICADORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE EVALUACIÓN
	PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018
	INFORMES DE LOS PLANES OPERATIVOS ANUALES 2014,2015,2016,2017
	ESTANDARES Y RATIOS RECOMENDADOS
	ESTADÍSTICAS ANUALES
	GRUPOS DE TRABAJO
	PROGRESIVO AUMENTO DE LA DIGITALIZACIÓN DEL FONDO ANTIGUO ACUERDO SOBRE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO
INCREMENTO CONSTANTE DE LA COLECCIÓN Y ALTO PORCENTAJE DE FONDOS INFORMATIZADOS	
PROGRESIVO AUMENTO DE LA DIGITALIZACIÓN DEL FONDO ANTIGUO	

LAM	

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

9. 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
<b>1. Plan de liderazgo.</b>  1.1. Elevar a las autoridades la necesidad de hacer una estructura flexible que dé respuesta a las necesidades y planteamientos estratégicos de la BUVa  1.2. Implementar un mapa de alianzas que incluya una política de consorcio y seguimiento de los mismos	1a, 1b 2b 4a	

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
<b>2. Plan de Gobernanza.</b>  2.1. Ampliar los Grupos Focales 2.2. Implicar a todo el profesorado en la actualización de su bibliografía para conocer mejor las necesidades de los alumnos 2.3. Adquirir software para agilizar la Intranet 2.4. Sistematizar la revisión de la efectividad de los canales de comunicación	2a, 2c, 2d 3d 4d	

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
<b>3. Plan de Revisión y Mejora del sistema de información de los grupos de interés.</b>  3.1. Homologación de proveedores (Elaboración de un sistema de calidad con procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores) 3.2. Plan de evaluación de la colección 3.3. Fomentar la recogida de información que se obtiene de los grupos de interés: entrevistas personales y ampliación de grupos focales	2c 4a, 4b 5c Criterio 6	

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
<b>4. Plan de Mejora de la Gestión de las Personas.</b>  4.1. Funcionarización del personal Laboral 4.2. Establecer políticas para la gestión del talento	1d 3a, 3b, 3c Criterio 7	

	<b>PROYECTO EFQM. 2017. BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID.</b>	Fecha	Junio 2017

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
<b>5. Plan de Mejora de la Gestión de los Recursos</b>  5.1 Implementar LibGuides (plataforma de Guías Temáticas) 5.2 Elaborar un Mapa de evolución de Carta de Servicios 5.3 Fomentar la colaboración con el personal docente para su implicación en la difusión de servicios y productos. 5.4 Comunicación y planificación conjunta servicios UVa. 5.5 Guías de buenas prácticas (ideas para implantar nuevos servicios) 5.6 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	1d 4d 5a, 5b, 5c	