





HOMOLOGACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN

en base al MODELO EFQM de EXCELENCIA

Este documento garantiza que la homologación de la autoevaluación ha sido realizada por un Licenciatario EFQM del Club Excelencia en Gestión, perteneciente a la Red de Expertos, que utiliza la metodología de evaluación establecida por el Club Excelencia en Gestión y la EFQM y que ayuda a las organizaciones a posicionarse, desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo, con respecto al Modelo EFQM de Excelencia.

DATOS GENERALES

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN AUTOEVALUADA

RAZÓN SOCIAL: Servicio de Bibliotecas. Universidad de Salamanca CIF: Q 3718001 E

SECTOR: Administraciones y Entidades Públicas

PERSONA CONTACTO: Marta de la Mano González CARGO: Directora del Servicio de

Bibliotecas

TELÉFONO: 923294400, ext. 4753; 677510578 EMAIL: lamano@usal.es

DATOS DEL LICENCIATARIO

CONSULTORA: Creatividad y Gestión Excelente, S.L.

NOMBRE LICENCIATARIO: Abelardo Rubio López

Nº DE LICENCIA EFQM: CEG/17/RDEX/34

PUNTOS EFQM HOMOLOGADOS POR EL

LICENCIATARIO:

Entre: 300-350

FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN: Marzo a julio de 2018

Nº DE REFERENCIA OTORGADO POR EL CEG: CEG/18/HAE/64

FECHA Y FIRMA: 1 de agosto de 2018

PARTICIPANTES Y CRONOLOGÍA

COMPOSICIÓN EQUIPO EVALUADOR

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	
Sonia Martín Castilla	Jefa Biblioteca E.U. de Enfermería y Fisioterapia	
Magdalena Peña Bonet	Jefa Biblioteca Abraham Zacut (Biblioteca Área de Ciencias)	
Sonia Santiago Román	Puesto Técnico Repositorio Institucional	
Pedro López Clemente	Coordinación Recursos Electrónicos	
Rosario Vaíllo Benito	Ayudante de Bibliotecas, Puesto Base. Sección de Proceso Técnico	
Carolina Gómez Pouso	Jefe de Sección Adquisiciones	
Juan Carlos Pérez Fernández	Puesto Técnico Intercambio Científico	
Alicia Fernández Vegas,	Ayudante de Biblioteca, Puesto Base. Biblioteca Francisco de Vitoria, Hemeroteca	
Luis Javier Barrios Úbeda	Jefe Biblioteca Claudio Rodríguez (Zamora)	
Marta Vázquez Vázquez	Puesto Técnico, Biblioteca General, Hemeroteca	
Núria Sánchez Castro	Auxiliar de Biblioteca, Biblioteca Francisco de Vitoria, Préstamo e Información	
Águeda Rico Martín	Auxiliar de Biblioteca, Biblioteca Facultad de Filología, Atención al Público	
María Concepción Sánchez Martín	Jefe Negociado Administración General	
Alberto Fraile Sastre	Alumno.	
Manuela Moro Cabero	Profesora Titular de Universidad. Depto. de Biblioteconomía y Documentación	
Marta de la Mano González	Directora del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca	
María Luisa Atienza Díaz	Jefe de Área Normalización, Automatización y Proceso Técnico	

CRONOLOGÍA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	FECHAS 2018	COMENTARIOS
Iniciación del proyecto	Febrero	Reunión con el Equipo de Dirección. Se prepara el proyecto de autoevaluación con los hitos clave, como parte de un proyecto global de Excelencia EFQM de la Biblioteca a tres años.
Formación de Evaluadores	Dos sesiones: 13 y 26 de marzo	Formación en el Modelo EFQM, la Metodología de Autoevaluación y el proyecto de Autoevaluación. Asiste todo el Equipo Evaluador
Autoevaluación	Hasta el 18 de mayo	Se forman equipos con los miembros del comité evaluador, que realizan su autoevaluación y reflejan sus comentarios y puntuaciones en Cuadernos Formularios de autoevaluación.
Análisis del resultado	Hasta el 25 de mayo	Análisis, conciliación de aportaciones, análisis por ejes de gestión y de discrepancias. Preparación de Informe propuesta para consenso
Reunión de Consenso	31 de mayo	Reunión de consenso con la puesta en común entre todos los participantes del resultado de la autoevaluación: Trabajo en equipos de las áreas de mejora.
Análisis del resultado del consenso y propuesta para priorizar	Hasta el 8 de junio	Análisis de las áreas de mejora consensuadas por ejes de gestión. Preparación de Informe propuesta para priorización
Reunión de priorización	15 de junio	Decisión de prioridades y planes de mejora. Decisión sobre la aplicación de planes de mejora y revisión de la puntuación de consenso.
Envío de los registros de Autoevaluación a la Dirección	19 de junio	Puesta al día y envío de los registros clave de la Autoevaluación, con excepción del Informe de Homologación
Informe de Homologación de nivel	Finales de julio	Informe de Homologación de nivel EFQM 2018 del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca.

RESUMEN EJECUTIVO

PUNTOS FUERTES:

El conjunto de puntos fuertes es muy amplio y no se incluye aquí. Está disponible como parte del contenido del Cuaderno de Autoevaluación Completo Combinado. Se incluye a continuación un breve resumen.

Liderazgo-Personas

Misión, visión y valores de la Biblioteca recogidos en los Estatutos en el Plan Estratégico de la

Orientación estratégica. Plan de mejora 2015-2017 y análisis de resultados. Programa Biblioteca CERCA.

Estructura de la Biblioteca: cuatro campus y numerosos centros, áreas y unidades de gestión refuerzan el liderazgo compartido y participativo.

Descentralización: Dirección del Servicio y Jefes de Área, Biblioteca y Sección.

Cooperación y participación con aliados internos: Servicios informáticos CPD, Vicerrectorados, Unidad de Evaluación de la Calidad.

Reconocimiento: concurso anual de ideas y proyectos (repositorio del Servicio de Bibliotecas ha recibido el premio).

Apoyo individualizado a las personas; metas, objetivos, evaluación desempeño.

Procesos selectivos de acceso libre y promoción interna, concursos de movilidad, bolsas de empleo interinos, Unidad de Igualdad USAL y Plan de Igualdad.

Reglamento de bibliotecas

Categorías profesionales: RPT personal funcionario y RPT personal laboral.

Participación activa: grupos de trabajo internos (Comisión de normalización, Comisión de Expurgo, Autoevaluación EFQM, Comisiones de Bibliotecas de centros, etc.).

Participación externa: catálogos colectivos, repositorios y Grupos de Trabajo.

Plan bienal de Formación de la Universidad, con encuesta previa de detección de necesidades. Jornadas de formación interna para el personal de la BSAL (libro electrónico, Plataforma CIELO, Scopus, WOS, etc.), y jornadas externas (BUCLE, Congreso ECA, REBIUN). Programas de formación de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León (ECLAP).

Se colabora y participa en actividades organizadas por la USAL como la Feria de Bienvenida a los nuevos estudiantes.

Participación en el **Plan de Internacionalización** 2017.

Comunicación: herramientas y canales de comunicación interna y externa.

Condiciones de empleo: flexibilidad horaria, reducción de jornada, complemento de productividad, gratificaciones por antigüedad y jubilación, PRL, Plan de Acción Social, revisiones médicas anuales, plazas para minusvalía, etc.

Encuestas de satisfacción laboral de dos años (2015 y 2017).

Estrategia

Identificados y segmentados los GI: Comunidad universitaria, Personal, Instituciones y empresas, sociedad en general. Mecanismos de comunicación, relación, cooperación.

Entorno: Se tienen en cuenta los cambios políticos, administrativos y técnicos.

Recogida y cálculo de estadísticas e indicadores de rendimiento. Cuadro de mando integral vinculado a la Estrategia de mejora 2015-2017.

Se comparan/intercambian resultados de estadísticas, indicadores y las prácticas, procesos y servicios con referencias externas (Rebiun, INE, BUCLE...).

Información continua sobre el **avance de las TICs** y su aplicación a los servicios ya la gestión de la BUSAL (ej. Migración del repositorio Gredos a una nueva versión de Drupal; proyectos en el contexto de BUCLE para implantar un nuevo sistema de gestión automatizada y la tecnología RFID, nuevas aplicaciones móviles.

Estrategia de mejora 2015-2017, elaborada a partir de la encuesta de satisfacción de usuarios de 2015: Programa Biblioteca Cerca (2016-2017) (5 líneas estratégicas de actuación). Evaluación en julio y diciembre 2017 de los resultados obtenidos en el logro de los objetivos planteados a comienzos del año.

Gestión de partners y proveedores

Cooperación con consorcios de bibliotecas universitarias (BUCLE, REBIUN, GEUIN, DOCUMAT, RECOLECTA, OCLC, ODILO, EUROPEANA, PATRIMONIO...). Participación en catálogos colectivos, repositorios y Grupos de Trabajo.

Convenios con la Sociedad Otorrinolaringológica y FEAFES.

Intercambio científico con otras instituciones (Universidades, Diputación Provincial).

Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos

Existencia de un **Área de Infraestructuras y Adquisiciones** dentro del Servicio de Bibliotecas.

Existencia de **unidades de la Universidad** destinadas a este campo: Oficina Verde, Unidad Técnica de Infraestructuras y Oficina de Prevención de Riesgos Laborales.

Amplia red física del Servicio de Bibliotecas, con 25 puntos de servicio independientes o dentro de edificios de Facultades, Escuelas e Institutos.

Gestión de la tecnología y del conocimiento

Red Wifi en todas las dependencias universitarias (Red Eduroam).

Incorporación de material bibliográfico en formato electrónico (revistas electrónicas y bases de datos) según fueron apareciendo estos soportes.

Creación de la plataforma de préstamo de libros electrónicos.

Servicio de préstamo de ordenadores portátiles para los alumnos en todas las bibliotecas.

Desarrollo de **cursos de formación** puntuales en el manejo de estas tecnologías dirigidos a la comunidad universitaria.

Listas de correo del Servicio de bibliotecas y de otras bibliotecas.

Páginas web del Servicio y de otras bibliotecas.

Redes sociales del Servicio y de otras bibliotecas.

Un **puesto de analista-consultor** para el Servicio de Bibliotecas.

Procesos, Productos y Servicios

Identificación y segmentación de grupos de clientes actuales y potenciales.

Relación de productos disponibles que permiten interactuar en entorno electrónico: móviles,

ordenadores, lectores electrónicos, vídeos y material de audición y visual...

Algunos de los p y s **se adaptan a las particularidades** de los usuarios. Ejemplo, plazos de préstamo diferenciados para estudiantes de PDI.

Préstamo de portátiles y libros electrónicos. Préstamo intercampus y préstamo interbibliotecario. Campañas de Bookcrossing

Repositorio GREDOS (digitalización de documentos en acceso abierto)

Blog de las bibliotecas de la USAL "El Astronauta"

Acciones de mercadotecnia: folletos, noticias, anuncios en revista de la USAL, listas de correos, cursos, material en red, según requisitos/particularidades de cada centro.

Guía SER (servicios, espacios y recursos) del Servicio de Bibliotecas.

Sesiones informativas y formativas sobre el manejo de BBDD específicas a cada unidad de información, programas, apoyo a la investigación...

Apoyo al investigador: manejo de programas y portales para facilitar rankings y grados de divulgación de sus publicaciones y sus acreditaciones y sexenios.

Web, Redes sociales y APP móvil

Promoción de la colección de libros electrónicos (códigos QR)

Participación del SABUS en Radio USAL en varios programas, siendo uno de ellos sólo referido al SABUS (Planeta Biblioteca)

Metabuscador integrado para la consulta de los recursos

Horario de apertura amplio, de 12 horas reforzado en periodos de pruebas de peso y exámenes finales. Información sobre horarios y disponibilidad de espacios

Alertas informativas y de novedades: libros, recursos e, tesis, revistas, etc.

Recogida de quejas y sugerencias mediante diferentes canales: web, e-mail, postal

Reconocimiento de las sugerencias; premios y transparencia de las mismas.

Encuesta de satisfacción en las que el personal se siente satisfecho con el grado de atención prestado en la biblioteca a los usuarios.

Percepción satisfactoria de los usuarios sobre el personal bibliotecario. Alto resultado en el **valor afectivo**.

Encuestas a egresados realizadas por la USAL y en las que se incluye información sobre satisfacción de servicios bibliotecarios.

Resultados en la sociedad

Actividades dirigidas a la sociedad: visitas guiadas, alumnos, personalidades e investigadores, exposiciones de fondo antiguo, actividades de difusión de la Casa Museo de Unamuno (charlas, conciertos, exposiciones), otras actividades desde diferentes bibliotecas (rutas guiadas, ciclos de cine, etc.), Mes de Europa... **Participación** con fondos en exposiciones externas

Se promueve el acceso abierto y difusión del conocimiento en la sociedad; adhesión a la Declaración de Berlín en 2009; desarrollo del repositorio institucional Gredos.

Aparición habitual de la Biblioteca en **noticias de prensa local**, y excepcionalmente, nacional, con motivo de la celebración del VIII Centenario de la USAL

Se comparte la información y el conocimiento a través de distintos medios: web, correo electrónico, wikis, redes sociales, blogs, memorias anuales y estadísticas, programa de radio semanal *Planeta Biblioteca*, actividades y foros externos, etc.

Resultados clave

Gasto en fondos bibliográficos, mantenido estable durante los últimos cinco años. Importante incremento (30%) en 2018.

En los últimos años se han incrementado: el nº de registros bibliográficos y ejemplares incluidos en el catálogo informatizado, monografías, publicaciones periódicas impresas

Importante incremento en la dotación de los recursos electrónicos cada vez más demandados especialmente por los investigadores: BBDD, Revistas e, Libros e

Gran aceptación del servicio de **préstamo de ordenadores portátiles y de lectores** de libros electrónicos: elevados índices de uso

BUCLE: **Gestión consorciada** la adquisición de los recursos electrónicos más importantes, con importante beneficio económico para las cuatro universidades.

Continua colaboración con Rebiun y aportación de registros al Catálogo colectivo

Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico: La BUSAL colabora activamente en el catálogo aportando los registros de su fondo bibliográfico histórico.

La BSAL coordina la actividad del sistema de **Gestión del Repositorio Documental de la USAL** (GREDOS). En el Ranking Web de Repositorios del Mundo, Gredos ocupa el puesto **140 entre 2.197** y en el ranking de repositorios españoles el **9 entre 67**.

ÁREAS DE MEJORA:

Las áreas de mejora organizadas en 40 bloques para priorización se enuncian en la siguiente tabla. Los detalles están desarrollados en el Cuaderno Áreas de mejora para priorizar.

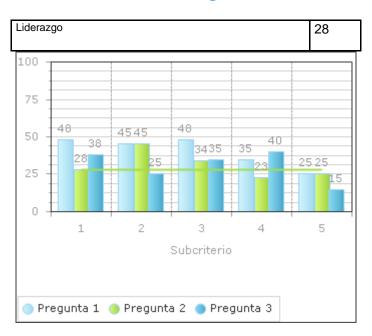
		es estan desarrollados en el Cuaderno Areas de mejora para priorizar.		
	Nº	Área de mejora		
	EJE 1	EJE 1. LIDERAZGO. PERSONAS. RESULTADOS EN LAS PERSONAS		
1		BASES DEL LIDERAZGO. 1.1.1 Definen y comunican la misión, visión, principios éticos y cultura		
2 1.1 1.1.2 Liderazgo compartido. Guía de liderazgo				
3		1.1.3 Reglamento de bibliotecas		
4	1.2	COMUNICACIÓN INTERNA Y SISTEMÁTICA DE GESTIÓN		
5	1.3	SELECCIÓN, MOVILIDAD. EQUIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
6	1.4	IDENTIFICACIÓN Y DESARROLLO DE HABILIDADES, CAPACIDADES Y COMPETENCIAS		
7		CULTURA PARTICIPATIVA: OBJETIVOS Y RESULTADOS. 1.5.1 Niveles de resultados a alcanzar. Alineación de		
	1.5	objetivos		
8		1.5.2 Participación en la evaluación del desempeño 1.5.3 Gestión de las personas. Estudio de cargas		
	4.6	CULTURA PARTICIPATIVA: EXCELENCIA, INNOVACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO		
10	1.6	RECONOCIMIENTO A LA COLABORACIÓN		
11 12	1.7 1.8	EQUILIBRIO ENTRE VIDA PERSONAL Y LABORAL		
13	1.9	RESULTADOS EN LAS PERSONAS		
-10		. ESTRATEGIA. RESULTADOS CLAVE DE ACTIVIDAD		
14	2.1	GRUPOS DE INTERÉS Y ENTORNO		
15	2.1	INDICADORES Y RESULTADOS DE RENDIMIENTO. RESULTADOS CLAVE DE ACTIVIDAD		
16	2.2	COMPARACIONES EXTERNAS		
17	2.3	PLAN ESTRATÉGICO. DESARROLLO, DESPLIEGUE Y COMUNICACIÓN		
17				
	1	. CLIENTES, PRODUCTOS y SERVICIOS. RESULTADOS EN LOS CLIENTES		
18	3.1	NECESIDADES Y OPORTUNIDADES. COOPERACIÓN E IMPLICACIÓN DE LOS GI		
19	3.2	MEJORA DE LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
20	3.3	MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DE USUARIOS		
21	3.4	MEJORA DE LOS MEDIOS DE ACCESO DE USUARIOS Y DE ADQUISICIÓN DE FONDOS		
22	3.5	PROMOCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
23	3.6	INFRAESTRUCTURAS PARA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS		
24	3.7	SERVICIO A LA DIVERSIDAD		
25	3.8	GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON USUARIOS		
26	3.9	RESPONSABILIDAD SOBRE USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
27	3.10	RESULTADOS EN LOS CLIENTES. CONTENIDOS Y SISTEMÁTICA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES Y RESULTADOS		
28	3.11	PLAN DE MEJORA DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y RELACIONES CON CLIENTES		
	EJE 4	EJE 4. RECURSOS Y PROCESOS. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD		
29		GESTIÓN DE ALIANZAS Y PROVEEDORES CLAVE. 4.1.1 Estrategias y políticas de alianzas y relaciones de		
		colaboración		
30	4.1	4.1.2 Relaciones de cooperación interna		
31 32		4.1.3 Relaciones de cooperación externa 4.1.4 Relaciones con proveedores clave		
33	4.2	GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICO-FINANCIEROS		
34	4.3			
35	4.4			
36	4.5	5 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO		
37	4.6			
38		RESULTADOS EN LA SOCIEDAD. 4.7.1 Medios. Redes sociales		
39	4.7	4.7.2 Notoriedad, visitas		
40		4.7.3 Responsabilidad social		

ANEXO I: INFORME AUTOEVALUACIÓN

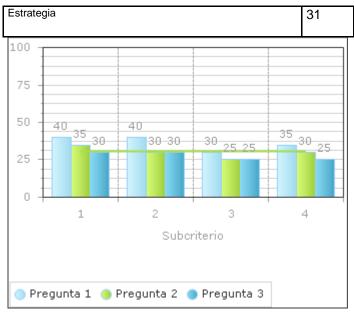
Las puntuaciones de los gráficos muestran para cada criterio lo siguiente:

- Agentes: los números bajo las barras del histograma indican el subcriterio, por ejemplo, en Liderazgo, 1, 2, 3, etc. significan las puntuaciones de los subcriterios 1a, 1b, 1c, etc.
 Dentro de cada una de éstas, las tres puntuaciones (Preguntas 1, 2 y 3) corresponden a las puntuaciones de los conceptos REDER "Enfoque", Despliegue" y "Evaluar, revisar y perfeccionar", respectivamente.
- **Resultados**: el número indica el subcriterio, y en cada uno de éstos, las dos puntuaciones corresponden a los conceptos REDER "Ámbito" y "Resultados", respectivamente.

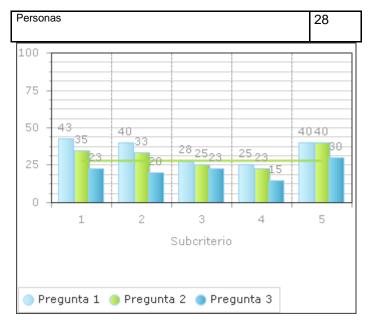
Liderazgo



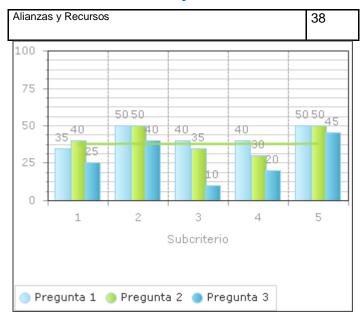
Estrategia



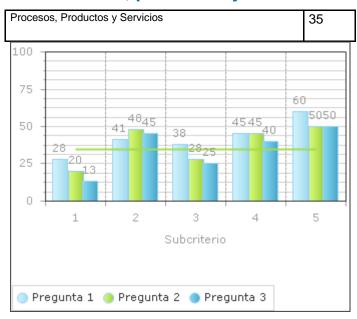
Personas



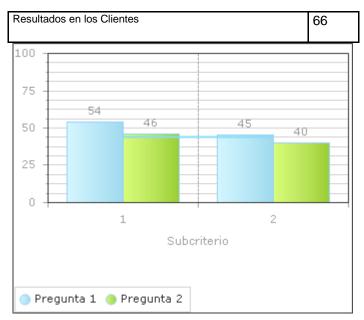
Alianzas y recursos



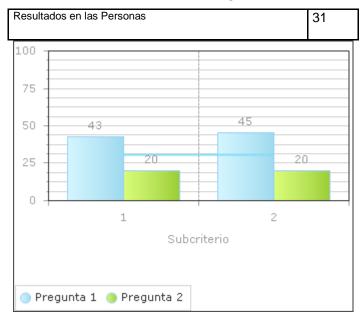
Procesos, productos y servicios



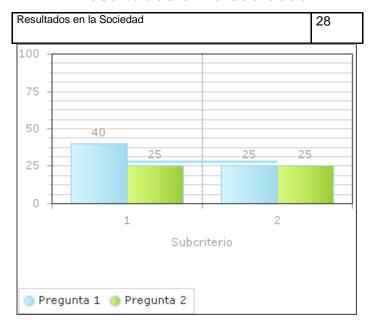
Resultados en los clientes



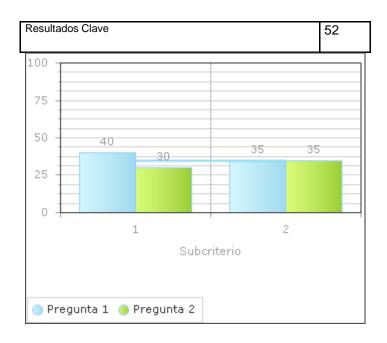
Resultados en las personas



Resultados en la sociedad

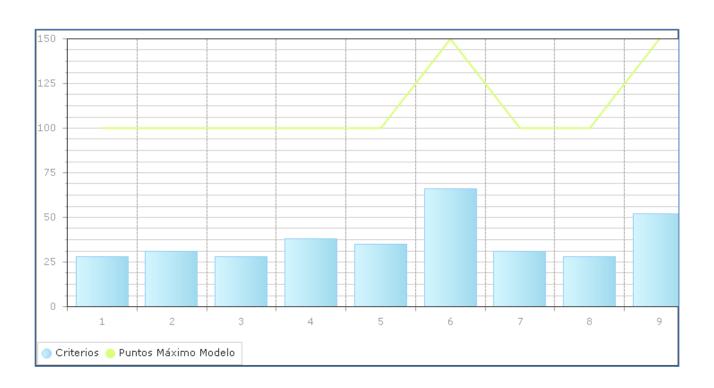


Resultados clave



Puntuaciones PERFIL REDER

	Puntos Máximo Modelo	Puntos BUSAL	Porcentaje BUSAL
Liderazgo	100	28	28%
Estrategia	100	31	31%
Personas	100	28	28%
Alianzas y Recursos	100	38	38%
Procesos, Productos y Servicios	100	35	35%
Resultados en los Clientes	150	66	44%
Resultados en las Personas	100	31	31%
Resultados en la Sociedad	100	28	28%
Resultados Clave	150	52	35%
Total	1000	337	34%



ANEXO II: DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

DESARROLLO DEL PROYECTO

El objetivo ha sido desarrollar un proyecto de Autoevaluación con el Modelo EFQM 2013 (última versión vigente), siguiendo una metodología en línea con el proceso homologado por la EFQM y el Club Excelencia en Gestión, que resulte de interés para la organización como iniciativa de mejora.

Todos los detalles de este ejercicio de autoevaluación se recogen en los siguientes documentos que quedan archivados en la organización:

1.1 Formación. Agenda.doc	06/03/2018 17:26
1.2 Formación. Presentación Equipo Autevaluacion.ppt	25/03/2018 22:57
il 1.3 Formación. Comisión Autoevaluación.doc	18/06/2018 13:56
2.1 Consenso. Presentación Reunión consenso 2018.ppt	31/05/2018 11:26
2.2 Cuaderno de Autoevaluación. Completo combinado.doc	28/05/2018 10:42
📆 2.3 Cuaderno de Autoevaluación. AMs Ejes Preconsenso.doc	28/05/2018 10:43
2.4 Cuaderno de Autoevaluación. AMs Ejes Consenso vs2.doc	15/06/2018 11:08
2.5 Puntuaciones Autoeval 2018 BSAL Preconsenso.xls	23/05/2018 13:12
2.6 Puntuaciones Autoeval 2018 BUSAL Consenso.xls	18/06/2018 13:35
📴 3.1 Priorización. Presentación Reunión priorización 2018.ppt	06/06/2018 16:51
📲 3.2 Priorización. Lista de AMs para priorizar 2018.docx	01/06/2018 10:53
3.3 PRIORIDADES BUSAL 2018 puntuaciones.xls	06/06/2018 17:10
3.4 PRIORIDADES BUSAL 2018 Coordinación Acciones Mejora.xls	18/06/2018 13:27
🔁 4 Informe Homologación REDEX BUSAL 2018.pdf	01/08/2018 12:29
reportGraficaEvaluador.xls	01/08/2018 12:02
reportGraficaResumenCuestionario.xls	01/08/2018 12:02

PROCESO DE PRIORIZACIÓN

La priorización se realizó mediante la puntuación del Equipo Evaluador, a cada una de las 40 áreas de mejora seleccionadas, atendiendo a dos criterios de valoración: *Impacto y Capacidad*.

Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
5 PUNTOS	3 PUNTOS	1 PUNTO
La acción tendrá un impacto significativo sobre uno o más objetivos de la organización o indicadores claves de rendimiento o percepción.	La acción tendrá algún impacto sobre al menos un objetivo de la organización o un indicador clave de rendimiento o percepción.	Es poco probable que la acción tenga algún impacto reseñable sobre algún objetivo o indicador clave de rendimiento o percepción.
Capacidad Alta	Capacidad Media	Capacidad Baja
5 PUNTOS	3 PUNTOS	1 PUNTO
Puede implantarse en un periodo de tiempo razonable. Su implantación requiere relativamente pocos recursos. La organización controla totalmente la implantación.	Probablemente pueda implantarse en un periodo de tiempo razonable. Su implantación puede requerir una cantidad razonable de recursos. La organización mantiene un buen control sobre la implantación.	No es probable que pueda implantarse en un periodo de tiempo razonable. Su implantación requerirá una cantidad sustancial de recursos. La implantación depende de factores externos a la organización.

Como resultado se estableció el ranking de las áreas de mejora prioritarias.

	AUTOEVALUACIÓN BUSAL 2018		
	Ranking de puntuaciones Priorización 15 de junio de 2018		
Ranking	Áreas de Mejora	2MI x MC	Acciones/coordinadores/as
	1.1.3 Reglamento de bibliotecas	50,00	Grupo para actualizarlo y aprobación por Consejo de Gobierno (Carolina, Rosario, +)
2	1.1.1 Liderazgo. Definen y comunican la misión, visión, principios éticos y cultura	47,14	Incluyendo la Creación y sistematización del Comité de Calidad: Marta + equipo
3	2.4 Plan estratégico. Desarrollo, despliegue y comunicación	43,02	
	3.5 Promoción de los productos y servicios	41,80	Carta de servicios y plan de marketing, Manoli, Alberto, Sonia, Magdalena y Águeda
5	1.1.2 Liderazgo compartido. Guía de liderazgo	40,41	A determinar
6	1.6 Cultura participativa: excelencia, innovación, trabajo en equipo	39,06	
7	1.2 Comunicación interna y sistemática de gestión	38,57	Campaña comunicación de Plan EFQM y Autoevaluación: Marta; Plan de Comunicación: Alicia y Nuria +
8	1.4 Identificación y desarrollo de habilidades, capacidades y competencias	35,51	Catálogo de funciones: Juan Carlos + equipo; Plan de Formación: Javier + equipo
9	3.1 Necesidades y oportunidades. Cooperación e implicación de los gi	35,27	
10	4.6 Gestión y mejora de los procesos	35,02	Paco + equipo
11	4.5 Gestión de la información y el conocimiento	31,96	
	3.3 Mejora de la información y formación de usuarios	30,86	-
	2.1 Grupos de interés y entorno	29,39	
	3.9 Responsabilidad sobre uso de los productos y servicios	29,39	
	4.7.2 Notoriedad, visitas	29,39	
16	1.9 Resultados en las personas	29,10	Comité de Calidad
	2.2 Indicadores y resultados de rendimiento. Resultados clave de actividad	27,55	Comité de Calidad
	3.8 Gestión de las relaciones con usuarios	27,43	
	3.2 Mejora de la oferta de productos y servicios	26,94	
	3.10 Resultados en los clientes. Contenidos y sistemática de evaluación de indicadores y resultados	26,53	Identificar aspectos a mejorar en función de peticiones de los usuarios, antes de nueva encuesta. Comité de Calidad
21	4.7.1 Resultados en la sociedad. Medios. Redes sociales	26,29	
	3.4 Mejora de los medios de acceso de usuarios y de adquisición de fondos	26,12	
	4.7.3 Responsabilidad social	25,47	
24	1.5.3 Gestión de las personas. Estudio de cargas	25,31	Comité de Calidad
	3.11 Plan de mejora de productos, servicios y relaciones con clientes	22,86	
	3.7 Servicio a la diversidad	18,37	
	4.1.2 Relaciones de cooperación interna	15,96	
28	4.4 Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia	15,67	
	3.6 Infraestructuras para optimización de los servicios	15,39	
30	1.5.2 Participación en la evaluación del desempeño	13,88	
31	1.7 Reconocimiento a la colaboración	13,88	Lider (a identificar) + equipo
32	4.2 Gestión de los recursos económico-financieros	13,02	-
33	1.5.1 Cultura participativa: objetivos y resultados. Níveles de resultados a alcanzar. Alineación de objetivos	12,11	0.771.0711
	2.3 Comparaciones externas	12,24	Comité de Calidad
	4.1.3 Relaciones de cooperación externa	10,41	1
37	4.3 Gestión de edificios, equipos, materiales y recursos naturales	8,82	1
38	1.3 Selección, movilidad. Equidad e igualdad de oportunidades 4.1.1 Gestión de alignazas y proyectores clava. Estrategias y políticas de alignazas y relaciones de celaboración.	8,82	1
39	4.1.1 Gestión de alianzas y proveedores clave. Estrategias y políticas de alianzas y relaciones de colaboración 4.1.4 Relaciones con proveedores clave	7,96	1
40	4.1.4 Relationes con proveedores clave 1.8 Equilibrio entre vida personal y laboral	6,53	1
	1 Lancing A service	-,00	1
	Acciones prioritarias a acometer o integrar en actividades iniciadas		
	Acciones prioritarias a acometer en una segunda prioridad		
	Comité de Calidad: se nombrará y organizará un Comité de Calidad para acometer las acciones que se indican, entre ellas, la revisión de los conjuntos de indicadores/resultados existentes en los distintos conceptos (usuarios, personas, resultados clave), en comparación con otras bibliotecas de referencia.		

COMENTARIOS DEL LICENCIATARIO

Durante el año 2017, el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca (BUSAL) inició un estudio y análisis propio de situación con el propósito de trazar un plan maestro de aplicación del Modelo EFQM de Excelencia y la metodología de Autoevaluación como herramienta de mejora de su nivel de excelencia en la gestión. Dicho plan maestro contempla varios proyectos relacionados con EFQM, cubriendo los años 2017 a 2020.

Como parte de una serie de acciones identificadas, iniciadas y realizadas hasta la fecha como consecuencia del mismo, la BUSAL ha llevado a cabo una Autoevaluación con el Modelo EFQM siguiendo una metodología rigurosa, creativa y participativa, según se describe en este informe.

El resultado ha sido muy positivo, tanto desde el punto de vista de la identificación y puesta en común de sus puntos fuertes y áreas de mejora, como por lo que ha significado en formación EFQM y trabajo coordinado y consensuado para el Equipo Evaluador, que ha realizado este ejercicio, que ha permitido identificar y comprometer el desarrollo e implantación de acciones como palancas de progreso hacia la excelencia EFQM.

Analizando los puntos fuertes manifestados por el equipo Evaluador y algunos de los sistemas y registros clave de la BUSAL, así como sus servicios, actividades orientadas a la sociedad, las de aprendizaje como parte de la red de Bibliotecas (REBIUN), sus colecciones, fondo antiguo, posicionamiento de su repositorio institucional, etc., se pone de manifiesto que la BUSAL alcanza en este momento un nivel de excelencia que se sitúa entre 300 y 350 puntos, y tiene potencial y un plan de actividades que le permitirá remontar el 400+ en el tiempo que tiene planificado hacerlo.

A 1 de agosto de 2018

Fdo. Abelardo Rubio