

DATOS REQUERIDOS PARA EL APARTADO "RESULTADOS" DE LA MEMORIA EFQM (12/07/2017)			Disponib.	Periodo
<b>PROPUESTA DE INDICADORES</b>				
FUENTES DE LOS DATOS				
<b>CRITERIO 6 - RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>				
<b>6a - PERCEPCIONES</b>				
6a.1	Resultados globales de satisfacción (PDI)	Encuesta PDI. Grado de satisfacción general (PDI#24)	SI	2012-2016
6a.2	Resultados globales de satisfacción (Estudiantes)	Encuesta ESTUDIANTES. Grado de satisfacción global (EST#21)	SI	2012-2016
6a.3	Comparación de la UV con otras bibliotecas REBIUN	Rebiun10 + Bcas Valencianas + BAH	SI	2016
6a.4	Satisfacción de los estudiantes con las instalaciones (espacios y horarios)	Encuesta ESTUDIANTES (EST#INSTALACIONES media bloque)	SI	2012-2016
6a.5	Satisfacción de los estudiantes con los recursos disponibles	Encuesta ESTUDIANTES (EST#FONS media bloque)	SI	2012-2016
6a.6	Satisfacción de los estudiantes con la información y ayuda recibidas	Encuesta ESTUDIANTES (EST#18)	SI	2012-2016
6a.7	Satisfacción de los estudiantes con la atención y trato recibidos	Encuesta ESTUDIANTES (EST#17)	SI	2012-2016
6a.8	Satisfacción de los estudiantes con el servicio de préstamo	Encuesta ESTUDIANTES (EST#12)	SI	2012-2016
6a.9	Satisfacción de los estudiantes con el apoyo al aprendizaje en CI	Encuesta ESTUDIANTES (EST#16)	SI	2012-2016
6a.10	Satisfacción de los estudiantes con los servicios a través de la web	Encuesta ESTUDIANTES (EST#11)	SI	2012-2016
6a.11	Satisfacción de los estudiantes con la información disponible en la web	Encuesta ESTUDIANTES (EST#WEB media bloque)	SI	2012-2016
6a.12	Satisfacción del PDI con las instalaciones	Encuesta PDI (PDI#1)	SI	2012-2016
6a.13	Satisfacción del PDI con los recursos disponibles	Encuesta PDI (PDI#FONS media bloque)	SI	2012-2016
6a.14	Satisfacción del PDI con el acceso a recursos-e	Encuesta PDI (PDI#16)	SI	2012-2016
6a.15	Satisfacción del PDI con el servicio de préstamo	Encuesta PDI (PDI#12)	SI	2012-2016
6a.16	Satisfacción del PDI con el préstamo intercampus	Encuesta PDI (PDI#14)	SI	2012-2016
6a.17	Satisfacción del PDI con el préstamo interbibliotecario	Encuesta PDI (PDI#13)	SI	2012-2016
6a.18	Satisfacción del PDI con el servicio de artículos en pdf	Encuesta PDI (PDI#15)	SI	2012-2016
6a.19	Satisfacción del PDI con el repositorio Roderic	Encuesta PDI (PDI#18)	SI	2012-2016
6a.20	Satisfacción del PDI con el apoyo a la investigación	Encuesta PDI (PDI#17)	SI	2012-2016
6a.21	Satisfacción del PDI con la atención recibida	Encuesta PDI (PDI#ATENCIÓ media bloque)	SI	2012-2016
6a.22	Satisfacción del PDI con los servicios a través de la web	Encuesta PDI (PDI#11)	SI	2012-2016
6a.23	Satisfacción del PDI con la información disponible en la web	Encuesta PDI (PDI#WEB media bloque)	SI	2012-2016

6b - INDICADORES DE RENDIMIENTO					
6b.1	Consultas recibidas por la biblioteca (online o presencial) / <b>por usuario propio</b>	Datos sólo de "La biblioteca respón" A Mejorar en 2017 con QUESTIÓN POINT	SI	2012-2016	VER ANEXO 1 (xls)
6b.2	Consultas a la web de la biblioteca / <b>por usuario propio</b>	Visitas Dato Intranet>Estadístiques>Web o REBIUN 6.3	SI	2012-2016	
6b.3	Consultas al catálogo TROBES/TROBES+ / <b>por usuario propio</b>	Consultas Dato Intranet>Estadístiques>Millennium 2016 1.1.2 o REBIUN 6.4	SI	2012-2016	
6b.4	Consultas a la herramienta de descubrimiento / <b>por usuario propio</b>	Consultas Dato Intranet>Estadístiques>Millennium 2016 1.3.2	SI	2014-2016	
6b.5	Consultas a recursos-e (distribución por tipo de material: libros, revistas, bds) / <b>por usuario propio o PDI</b>	Consultas Dato Intranet>Estadístiques>Recursos-e 2016 5.1	SI	2012-2016	
6b.6	Documentos-e descargados (distribución por tipo de material: libros, revistas, bds) / <b>por usuario propio o PDI</b>	Descargas Intranet>Estadístiques>Recursos-e 2016 5.2	SI	2012-2017	
6b.7	Préstamos a domicilio / <b>por usuario propio</b>	Préstamos Dato Intranet>Estadístiques>Millennium 2016 3.1.1 o REBIUN 6.2	SI	2012-2016	
6b.8	PI - como centro proveedor	Dato <b>REBIUN 7.2.1</b>	SI	2012-2016	
6b.9	PI - como centro peticionario - <b>Tiempo de respuesta en 6 días</b>	Dato <b>REBIUN 7.1.4</b>	SI	2012-2016	
6b.10	Nº de Acciones formativas impartidas por la biblioteca	Dato <b>REBIUN 6.6.1</b>	SI	2012-2016	
6b.11	Nº de horas de formación impartidas / <b>por estudiante</b>	Dato <b>REBIUN 6.6.2</b>	SI	2012-2016	
6b.12	Nº de estudiantes que han recibido formación	Dato <b>REBIUN 6.6.3</b>	SI	2012-2016	
6b.13	Nº de créditos otorgados a los estudiantes	Texto	SI		VER ANEXO 1 (xls)
6b.14	Presencia en redes sociales	<b>Datos facilitados por CIF, Estudio Las Palmas (2013 y 2017)</b>	SI	2013 2017	
6b.14	Quejas, sugerencias, reclamaciones --> tiempo de respuesta	Datos facilitados por CIF	SI	2012-2016	VER ANEXO 1 (xls)
	Acciones de apoyo a la investigación - SIN DATOS TODAVÍA	A definir a partir de 2017, con la redacción del procedimiento PR-03.12	NO		

CRITERIO 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS				
<b>7a - PERCEPCIONES</b>				
7a.1	Resultados globales de satisfacción (PAS) - <b>COMPARAR CON UGR Y US</b>	Encuesta PAS <b>PAS#35</b> . Evolución	SI	2012-2016
7a.2	Resultados satisfacción del PAS por bloques: recursos, política y estrategia, procesos, personas y liderazgo . Evolución - <b>COMPARAR CON UGR Y US</b>	Encuesta PAS <b>PAS media cada bloque</b>	SI	2012-2016
7a.3	Resultado satisfacción del PAS con la formación - <b>COMPARAR CON UGR Y US</b>	Encuesta PAS <b>PAS#23</b>	SI	2012-2016
<b>7b - INDICADORES DE RENDIMIENTO</b>				
7b.1	Plantilla SBD a jornada completa (gasto en euros)	Dato <b>REBIUN 9.4</b>	SI	2012-2016
7b.2	Distribución de la plantilla SBD por grupos	Dato <b>REBIUN 8.1 (8.1.1 al 8.1.5)</b>	SI	2012-2016
7b.3	Acciones formativas generales para el PAS de bibliotecas	Acciones formativas para el PAS de bibliotecas GLOBALES (generales+específicas en <b>REBIUN 8.2.1</b> ) --> HASTA 2016 Datos facilitados por el SFP, Centro de Idiomas y por las Bibliotecas - <b>CREAR FORMULARIO ESPECÍFICO PARA "Formación" (2017)</b>	SI	2012-2016
7b.4	Acciones formativas específicas para el PAS de bibliotecas	Acciones formativas para el PAS de bibliotecas GLOBALES (generales+específicas en <b>REBIUN 8.2.1</b> ) --> HASTA 2016 Datos facilitados por el SFP, CiF (microformación) y por las Bibliotecas - <b>CREAR FORMULARIO ESPECÍFICO PARA "Formación" (2017)</b>	SI	2012-2016
7b.5	Nº de asistentes a acciones formativas y horas de formación <b>SEPARAR</b>	<b>Recoger nº de asistentes, horas, etc. / REBIUN 8.2.2 y 8.2.4</b>	SI	2012-2016
7b.6	Grupos de trabajo y mejora activos durante el año	Nº de grupos (Datos web SBD>Qualitat>Grups de millora) o <b>REBIUN 8.3.1 (grupos activos)</b>	SI	2012-2016
7b.7	Nº de participantes en grupos de trabajo y mejora (durante el año)	Nº participantes (Datos web SBD>Qualitat>Grups de millora) o <b>REBIUN 8.3.2</b>	SI	2012-2016
7b.8	Nº de participantes en grupos de trabajo externos	<b>CREAR FORMULARIO ESPECÍFICO PARA "Grupos de Trabajo" (2017)</b>	NO	
7b.9	Participación en Erasmus Staff weeks	Datos facilitados por Servicio de Rel. Internacionales UV	SI	2012-2016
7b.10	<b>Ratio de personal respecto al nº de usuarios potenciales</b>	Por fórmula datos REBIUN ( <b>Rebiun 8.1 / Rebiun 1.1 + 1.5</b> )	SI	2012-2016
7b.11	Cursos impartidos por personal SBD	Dato <b>REBIUN 8.2.3</b>	SI	2012-2016
7b.12	<b>Ratio usuarios/personal SBD</b>	Por fórmula datos REBIUN ( <b>Rebiun 8.1 / Rebiun 1.1 + 1.5</b> )	SI	2012-2016
7b.13	% Participación encuesta satisfacción PAS	<b>Resultados encuestas PAS</b>	SI	2012-2016
7b.14	<b>Absentismo laboral?</b>		NO	
7b.15	<b>Accidentalidad laboral?</b>		NO	
7b.16	<b>Datos de acción social ?</b>		NO	

VER ANEXO 1 (xls)

CRITERIO 8 - RESULTADOS EN LA SOCIEDAD				
8a - PERCEPCIONES		COLABORACIÓN BIBLIOTECAS PARA DATOS DEL BLOQUE		
8a.1	Nº usuarios externos (usuarios en Millennium + usuarios efímeros)	Dato REBIUN 1.5 + Texto	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.2	Convenios con otras instituciones	Datos web y bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.3	Cobertura en medios y en la web	Web institucional, medios UV, bases de datos de prensa - (Datos CIF)	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.4	Atención a la diversidad funcional (Sellos de accesibilidad, aparatos adaptados, etc.)	Datos web y bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.5	Acciones de solidaridad	Texto - Datos Bibliotecas y Toya	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.6	Organización de jornadas y eventos	Datos web + Bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.7	Participación en jornadas y eventos	Datos web + bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.8	Exposiciones	Datos informe SBD 2016 + bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.9	Visitas guiadas a las bibliotecas	Datos bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.10	Donaciones de fondos UV expurgados, a otras bibliotecas o instituciones o a particulares	Datos bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.11	Colaboración y prácticas (visitantes extranjeros en formación, Erasmus Plus staff incoming, etc.)	Datos SBD + bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.12	Colaboración en proyectos nacionales e internacionales (Europeana Regia, C17, grupos de trabajo REBIUN, Dialnet, Red Documat...)	Datos informe SBD 2016 + bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)
8a.13	Utilización de espacios de la biblioteca para actividades externas (salón de actos, hall...)	Datos bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word)

<b>8b - INDICADORES DE RENDIMIENTO</b>				
8b.1	Gestión medioambiental y reciclaje de residuos	Datos web UV + bibliotecas	SI	VER ANEXO 2 (word) y Excel CONSUMOS Y RECICLAJE_BIB
8b.2	Convenios para la contratación de personas con diversidad funcional	Nº de personas con discapacidad trabajando en bibliotecas y puestos adaptados. - Datos pedidos a PAS	En marcha	
8b.3	Fondo patrimonial digitalizado en Somni	Datos <a href="#">RODERIC &gt; Memorias 2.1</a>	SI	
8b.5	Préstamo interbibliotecario valenciano PIV5U	Nº usuarios Dato Intranet>Estadístiques>Millennium 2016 3.7. Mejor poner texto solo	SI	
<b>CRITERIO 9 - RESULTADOS CLAVE</b>				
<b>9a - RESULTADOS CLAVE DE ACTIVIDAD</b>				
<b>9a.1 Resultados económicos</b>				
9a.1.1	Presupuesto global anual del SBD ( <i>en euros</i> ) ( <i>capítulo II, gastos corrientes y capítulo VI, inversiones</i> )	Datos SICUV SBD + aportación de los Centros	SI	Ver excel PRESUPUESTO
9a.1.2	Porcentaje del presupuesto de la universidad destinado a bibliotecas (%)	Informe anual de Ejecución presupuestaria del SBD. Oficina Control Interno	SI	Ver excel PRESUPUESTO
9a.1.3	Inversión del <b>SBD</b> en material bibliográfico ( <i>en euros</i> ) / <i>por usuario propio</i>	Datos Millennium Dato Intranet>Estadístiques>Millennium 2016 6.3 o Anexo 1	SI	VER ANEXO 1 (xls)
9a.1.4	Porcentaje de inversión en material bibliográfico respecto al global SBD	Fórmula relación Datos 9a.1.1 en relación con 9a.1.3	SI	
9a.1.5	Inversión en recursos-e del <b>SBD</b> (en €) / <i>por usuario propio o pdi</i>		SI	VER ANEXO 1 (xls)
9a.1.6	Porcentaje de inversión del <b>SBD</b> en recursos-e respecto a la inversión en material bibliográfico (%)	Fórmula	SI	
9a.1.7	Gasto en material bibliográfico / <i>por usuario propio</i> ( <i>en euros</i> )	Fórmula	SI	
9a.1.8	Gasto en revistas / <i>por PDI</i> ( <i>en euros</i> )	Fórmula	SI	VER ANEXO 1 (xls)

9a.2 Resultados NO económicos			
9a.2.1	Fondos bibliográficos: registros bibliográficos	Nº global colección <a href="#">Dato REBIUN 5.6</a>	SI
9a.2.2	Fondos bibliográficos: registros de ejemplares, fondos y núm. de revista	Nº global colección Dato REBIUN 5.7 y Dato Intranet > Estadístiques > Millennium 2016 4.6.3	SI
9a.2.3	Fondos bibliográficos: donaciones recibidas en la UV de particulares o instituciones	Nº ejemplares donados Dato REBIUN 5.1.3.2 y Dato Intranet > Estadístiques > Millennium 2016 4.4.1	SI
9a.2.4	Recursos-e (por tipo de material): nº de títulos de revista, libros y bdd	<a href="#">Nº títulos Dato Intranet&gt;Estadístiques&gt;Recursos-e, Punto 2</a>	SI
9a.2.5	Recursos-e (revistas-e): nº descargas de artículos	<a href="#">Descargas Dato Intranet&gt;Estadístiques&gt;Recursos-e, Punto 5.2</a>	SI
9a.2.6	Recursos-e (revistas-e): nº descargas de artículos / <a href="#">por PDI</a>	Descargas/PDI - Fórmula	SI
9a.2.7	Recursos-e (libros-e): nº descargas	Descargas Dato Intranet>Estadístiques>Recursos-e, Punto 5.2	SI
9a.2.8	Recursos-e (libros-e): nº descargas / <a href="#">por usuario propio</a>	Descargas/Usuario - Fórmula	SI
9a.2.9	Recursos-e (bases de datos): nº consultas	<a href="#">Consultas Dato Intranet&gt;Estadístiques&gt;Recursos-e, Punto 5.1</a>	SI
9a.2.10	Recursos-e (bases de datos): nº consultas / <a href="#">por usuario propio</a>	Consultas/Usuario - Fórmula	SI
9a.2.11	Repositorio Roderic: nº documentos	Nº Documentos <a href="#">Datos RODERIC &gt; Memorias 2.1 o REBIUN 5.4.4</a>	SI
9a.2.12	Repositorio Roderic: nº visitas / <a href="#">por usuario propio</a>	Consultas <a href="#">Dato REBIUN 6.5.3</a>	SI
9a.2.13	Repositorio Roderic: nº descargas / <a href="#">por usuario propio</a>	Descargas <a href="#">Dato REBIUN 6.5.4</a>	SI
9a.2.14	Nº documentos aportados a Dialnet	Nº Documentos Dato Intranet>Estadístiques>Dialnet	SI
9a.2.15	Nº consultas a Dialnet / <a href="#">usuario propios</a>	Consultas Dato Intranet>Estadístiques>Dialnet	SI
9a.2.16	Participación en catálogos colectivo REBIUN y WorldCat (OCLC)		SI

VER ANEXO 1 (xls)

9b - INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO DE LA ACTIVIDAD				
9b.1	Plan estratégico: cumplimiento de objetivos del PE	Datos facilitado por Toya	En marcha	
9b.2	Mejora en los procesos: mejora en indicadores de los procesos ¿?	Datos facilitado por Toya	En marcha	
9b.3	Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios	Datos Informe seguimiento CS Datos facilitado por Toya	En marcha	
9b.4	Espacios: m2 / por usuario propio	Basado en Dato REBIUN 3.2	SI	
9b.5	Espacios: nº de puestos de lectura / por usuario propio	Nº puestos Dato REBIUN 3.3	SI	
9b.6	Espacios: puestos de lectura / por estudiante	Basado en Dato REBIUN 3.3	SI	
9b.7	Espacios: evolución del nº de puestos de trabajo en grupo / por	Nº puestos Dato REBIUN 3.3.3	SI	
9b.8	Espacios: m. lineales de estanterías en libre acceso / por usuario propio	Metros Dato REBIUN 3.4.1	SI	
9b.9	Equipamiento: nº ordenadores de uso interno (staff)	Nº ordenadores Dato REBIUN 4.1	SI	
9b.10	Equipamiento: nº ordenadores de uso público (incluye PCs portátiles) / por estudiante	Nº ordenadores Dato REBIUN 4.2	SI	
9b.11	Equipamiento: nº PCs portátiles para préstamo / por estudiante	Nº Portátiles disponibles Dato Intranet>Estadístiques>Millenium 2016 3.6	SI	
9b.12	Equipamiento: nº ordenadores de uso público + PCs portátiles / por	Fórmula: 9b.10 / nº estudiantes	SI	
9b.13	Equipamiento: nº máquinas autopréstamo	Nº máquinas Datos REBIUN 4.5 i Estadístiques web SBD Qualitat i Avaluació 4.3	SI	
9b.14	Equipamiento: nº fotocopiadoras, escaneres, lectores, etc.	Datos INE 10.1-10.6, 12-13	SI	VER ANEXO 1 (xls)
9b.15	Alianzas: acuerdos con otros organismos (en anexo)	Datos en la web <a href="http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/cooperacio-1285900995422.html">http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/cooperacio-1285900995422.html</a>	SI	
9b.16	Auditorias internas y externas.	Nº disconformidades y observaciones --> Dato facilitado por Toya, ninguna disconformidad ni observación reseñada	SI	