

**Nuestro compromiso, mejorar:
nos evaluamos para avanzar**



Biblioteca
Universidad Zaragoza

Evaluación de la BUZ 2024

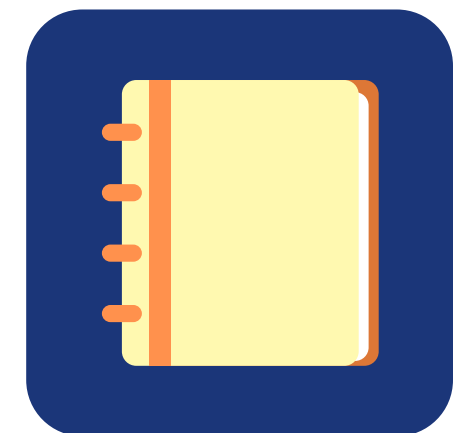
La BUZ se evalúa

La BUZ evalúa su gestión con el modelo EFQM cada 3 años... y en 2024 nos volvemos a evaluar.

La última evaluación que la BUZ tuvo lugar en 2021 y se consiguió un sello EFQM 500, lo que implica un alto grado de excelencia en la gestión BUZ.

En 2024 hemos revisado todo el trabajo realizado durante estos tres últimos años y hemos preparado una **Memoria** de la actividad de la BUZ que hemos enviado al **CEG** (Club Excelencia en Gestión), representante de la EFQM en España, para iniciar la nueva evaluación.

Ahora estamos preparando la visita del equipo evaluador (días 2 y 3 de octubre) que validarán nuestro trabajo y compromiso con la excelencia en la gestión



Pero...

¿Qué es la EFQM?

La European Foundation for Quality Management (EFQM) es una organización creada en 1989 cuya misión es desarrollar un modelo de excelencia en gestión europeo: El **Modelo EFQM**,

¿Para qué sirve el Modelo EFQM?

Es un marco de trabajo que sirve para evaluar y mejorar el desempeño organizacional.

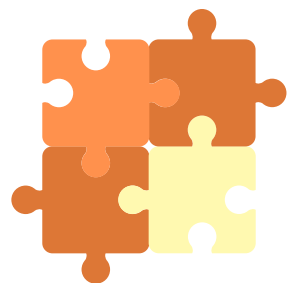
Proporciona una comprensión integral de la organización, señalando sus fortalezas y debilidades e identificando las mejores prácticas

¿Por qué nos tenemos que evaluar?

El Modelo EFQM es un modelo dinámico que se revisa cada 3 años, siguiendo la lógica de la mejora continua (ciclo *PDCA*: *planificar, hacer, verificar y actuar*) y nos ayuda a:

- Mejorar el rendimiento de la organización
- Aumentar la eficiencia de los procesos
- Promover una cultura de aprendizaje e innovación





La evaluación de la BUZ

¿Cuándo comenzó el ciclo del actual proceso de evaluación?

Tras nuestra última evaluación EFQM (2021) el equipo evaluador emitió un informe en el que se identificaron los puntos fuertes (y había muchos...), pero también aquellos puntos en los que podíamos mejorar.

A partir de ese momento, comenzamos a trabajar en la mejora



¿Dónde nos encontramos ahora?

En 2024 ha llegado el momento de revisar el trabajo realizado.

Para ello, siguiendo el modelo EFQM, se elabora una memoria en la que paso a paso se revisa la gestión de estos tres últimos años.



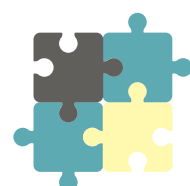
¿Cómo es el proceso de evaluación?

El CEG designa dos evaluadores que realizan un análisis profundo de la BUZ, primero con el **estudio de la Memoria aportada** y después con **una visita** para ver in situ el funcionamiento de la BUZ y aclarar cualquier aspecto que fuese necesario.



¿Cuál es el objetivo de la evaluación?

Consolidar nuestro Sello 500 EFQM y aprender de este nuevo proceso para seguir creciendo como un servicio de excelencia.



Otras bibliotecas Universitarias con Sello EFQM: Sevilla y Granada (EFQM 600), Alcalá (EFQM 500) Valencia (EFQM 400). Juntas colaboramos en la Alianza "Bibliotecas Líderes EFQM"



Conceptos EFQM

1

Ecosistema BUZ: organizaciones e individuos que interactúan con la biblioteca (entorno global, el ámbito en el que se desarrolla, los grupos de interés ...)

Si quieres conocer el ecosistema BUZ 

2

Grupos de Interés (GI): o stakeholders son individuos, grupos u organizaciones que tienen un interés o una influencia en las actividades, decisiones y resultados de la BU. Los principales grupos son:

- Usuarios o clientes (PDI, Alumnado, PTGAS)
- Personas: el personal de la BUZ
- Inversores y reguladores (UZ, DGA...)
- Partners (Aliados) y proveedores: REBIUN, Dialnet, EBSCO..
- Sociedad

Un información detallada la tiene sen el IV PE, y en los documentos Grupos de interés 

3

EFQM: Elementos clave que se analizan :

- Propósito, Visión y Estrategia
- Cultura de la organización y Liderazgo
- Implicación de los Grupos de Interés
- Crear valor sostenible
- Gestión del funcionamiento y la transformación
- Percepción de los Grupos de Interés
- Rendimiento Estratégico y Operativo



El Modelo EFQM

1

- Es un marco de gestión
- Reconocido a nivel mundial
- Ayuda a abordar la transformación desde el punto de vista de la gestión, para mejorar el rendimiento

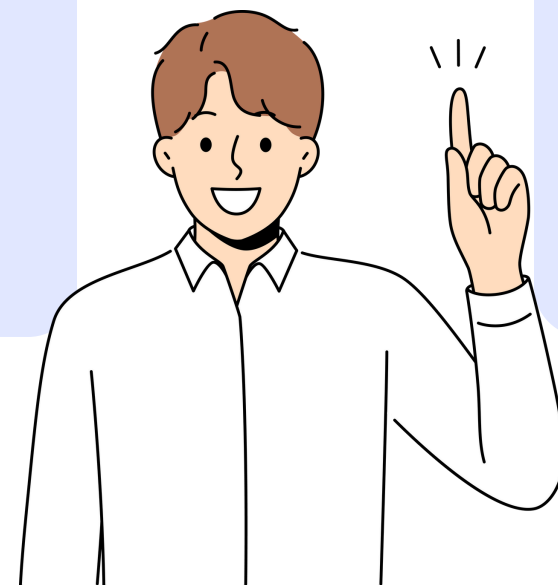
2

Su estructura se basa en una lógica sencilla que responde a tres cuestiones:

¿POR QUÉ?: ¿Por qué seguimos esa estrategia? ¿Cuál es nuestro propósito? A esto da respuesta el **Bloque de Dirección**

¿CÓMO?: ¿Cómo lo hacemos?. A esto da respuesta el **Bloque de Ejecución**

¿QUÉ?: ¿Qué hemos logrado? ¿Qué queremos lograr? A esto da respuesta el **Bloque de Resultados**



El Modelo EFQM gráficamente se representa así



- **Bloque Dirección:**
 - Propósito, Visión y Estrategia
 - Cultura y Liderazgo
- **Bloque Ejecución:**
 - Implicar a los GI
 - Crear valor sostenible
 - Gestionar el funcionamiento y la transformación
- **Bloque Resultados:**
 - Rendimiento estratégico y operativo
 - Percepción de los Grupos de interés



En este ciclo de evaluación, siguiendo el modelo EFQM en la BUZ hemos avanzado en:

→ Definir el vínculo existente entre Propósito, Visión y Estrategia

→ Desarrollo de un **Cuadro de Mando Integral** que une los cuadros de propósito /Visión, estrategia, Procesos y Carta de Servicios con el que podemos llevar un seguimiento de los principales indicadores que nos "hablan" de nuestra gestión

→ Garantizar un liderazgo a todos los niveles a través del trabajo en equipo y la colaboración.

→ Madurez en el la estructura BUZ mediante un modelo de liderazgo distribuido que recae en la Comisión Técnica y que se basa en :

- El diseño, desarrollo de procesos en Servicios Centrales
- El despliegue de los procesos en todas las bibliotecas, gracias a un modelo basado en el trabajo en equipos y redes.

Los líderes (direcciones bibliotecas y responsables de unidades) forman parte de la Comisión Técnica, órgano de coordinación y de toma de decisiones.

→ Crear una cultura propia innovadora

→ Trabajo en valores: Profesionalidad, Trabajo en equipo /Cooperación, Innovación, Flexibilidad y Transparencia
Acuerdos de equipo
Fortalecimiento de la identidad corporativa en la comunicación con la unificación de la firma en el correo institucional

→ Transformar la organización, identificando riesgos y buscando soluciones

→ IV Plan Estratégico con la Revisión profunda realizada a mitad de ciclo.

Proyectos estratégicos: Nueva organización BUZ, Nuevos espacios BUZ, Red de BBPP
Revisión de los Grupos de interés

→ Orientarnos hacia el futuro, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios

- Formación en Ciencia Abierta
- Gestión del repositorio y del OJS
- Digitalización
- Gestión de APC's (Acuerdos transformativos)
- Formación en Competencias Digitales
- Comité de Calidad: Análisis de la precepción de los Grupos de interés. Encuestas Focus Group.
- Evaluación del desempeño...



«En un mundo tan cambiante encontramos que la flexibilidad, la posibilidad de adaptarse al cambio, es más importante que la experiencia»

Daniel Goleman

Muchas gracias



Biblioteca
Universidad Zaragoza