



Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria.



Universidad de Jaén

2016

INFORME DE EVALUACIÓN DE CANDIDATURAS.

Modalidad Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.

Realizado.	Equipo de Evaluación.
Destinatario	Jurado del Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria
Modalidad	Memorias de las Candidaturas a la Modalidad de Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.
Fecha Realización	18 de noviembre de 2016.

El coordinador del Equipo de Evaluación.

Fdo.: Pablo Arranz Val.



ESTRUCTURA DEL INFORME

1. ANTECEDENTES.....	Pág.2
2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.	Pág.3
2.1. PUNTUACIONES FINALES	Pág.3
2.2. VALORACIÓN GENERAL SOBRE LAS CANDIDATURAS	Pág.5
2.3. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: MANUAL DE PREGUNTAS FRECUENTES DE LA GESTIÓN DEL GASTO. SERVICIO DE CONTROL INTERNO.....	Pág.6
2.4. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Pág.10
2.5. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: T.I.C. APLICADAS A LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Pág.14

1. ANTECEDENTES.

El presente informe de evaluación de las memorias que concurren al Primer Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria de la Universidad de Jaén, se realiza de acuerdo con las cláusulas 8ª y 9ª de la convocatoria de los referidos premios.

Equipo evaluador

El informe ha sido elaborado por el equipo evaluador nombrado por la Universidad de Jaén, constituido en los términos establecidos en la referida convocatoria, lo componen los siguientes miembros:

Evaluador coordinador:	D. Pablo Arranz Val. Director de Departamento de Economía Aplicada de la Universidad de Burgos. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia. Coordinador del Comité Internacional de Evaluación de Buenas Prácticas en Gestión Universitaria de la Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa (Telescopi).
Evaluador:	Dña. Carme Melsió Núñez. Responsable del Servicio Organización y Calidad - Agencia de Políticas y Calidad - Universitat de Barcelona. Evaluadora Acreditada del Modelo EFQM de Excelencia. Miembro de la XIP (Xarxa d'Innovació Pública – Red de Innovación Pública) y del Presencing Institute, surgido del Centro de Aprendizaje Organizacional del MIT, U-Lab.
Evaluador:	D. Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de calidad del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia, del Premio Iberoamericano de Excelencia y del Premio de excelencia de la Agencia de Evaluación y Calidad.



Candidaturas evaluadas

Las memorias de las candidaturas que concurren al premio y que han sido evaluadas a efectos de la elaboración de este informe han sido:

Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto.	Servicio de Control Interno
Alfabetización Informacional en la Biblioteca de la Universidad de Jaén.	Biblioteca UJA
T.I.C. Aplicadas a la gestión del mantenimiento correctivo.	Unidad Técnica

Asimismo, por indicación de la Universidad de Jaén, ha sido evaluada la memoria UNISOFT y la gestión universitaria, presentada por D. Antonio Martínez Jurado del Servicio de Gestión Académica, aunque, no se integra en este informe por no concurrir al Premio al ser considerada una propuesta presentada a título individual y no como servicio o unidad, tal como se indica en la cláusula 3ª de la referida convocatoria.

Proceso de evaluación

Las fases realizadas del proceso de evaluación han sido las siguientes:

- 1.- Evaluación individual de las memorias presentadas por cada uno de los evaluadores del equipo. (Durante el mes de octubre de 2016).
- 2.-Evaluación de consenso del equipo de evaluadores para cada una de las memorias presentadas. (Durante el mes de noviembre de 2016).
3. Elaboración por el coordinador del equipo de evaluación del informe individualizado y consensado de cada una de las memorias. (Durante el mes de noviembre de 2016).
4. Elaboración del informe final y conjunto a efectos de su envío al Jurado de los Premios. (Remitido con fecha de 22 de noviembre de 2016).

2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.

2.1. PUNTUACIONES FINALES

La puntuación consensuada que ha sido asignada a cada una de las candidaturas de buenas prácticas de gestión, por criterios y total, calculada de acuerdo con las ponderaciones establecidas en el Protocolo de Evaluación, han resultado ser las siguientes:



Candidatura	Puntuaciones					TOTAL
	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	
Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto. Servicio de Control interno.	63	65	102	77	55	362
Alfabetización Informacional en la Biblioteca de la Universidad de Jaén. Biblioteca UJA.	45	65	80	48	70	308
T.I.C. Aplicadas a la gestión del mantenimiento correctivo. Unidad Técnica.	36	43	72	40	37	228

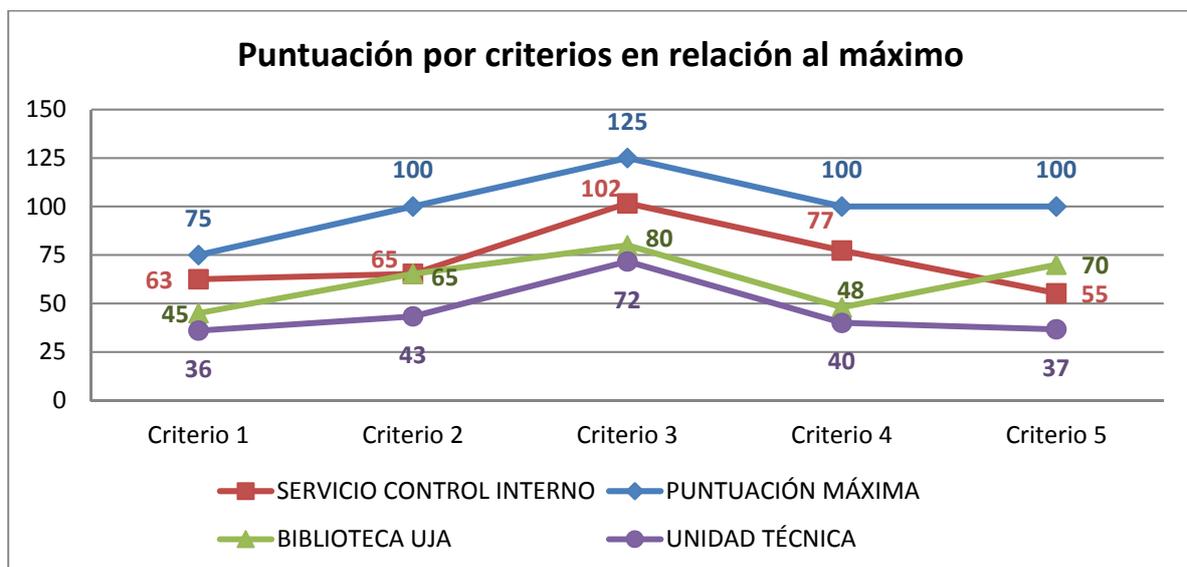
Criterio 1: Enfoque y Planificación de la práctica.

Criterio 2: Implementación de la práctica.

Criterio 3: Resultados de la práctica.

Criterio 4: Evaluación y revisión de la práctica.

Criterio 5: Creatividad e innovación de la práctica y benchmarking.





2.2. VALORACIÓN GENERAL SOBRE LAS CANDIDATURAS

Las tres candidaturas presentadas al premio a la modalidad de buenas prácticas de gestión, aportan un nivel suficiente de datos e información para su comprensión y evaluación, especialmente, respecto a los fundamentos que justifican la decisión de implantarlas. **La extensión de los distintos criterios exigidos en la convocatoria, o el propio ciclo temporal de las fases de diseño, seguimiento, evaluación y mejora, ha condicionado las diferencias de puntuación otorgadas.**

Las prácticas presentadas se conciben y gestionan como acciones de mejora, incluidas en la dinámica de sus sistemas de gestión de procesos y de la calidad. En este sentido, destacan que las propuestas están orientadas a aportar valor añadido a los destinatarios de los servicios prestados y a los objetivos institucionales en la gestión. Asimismo, **los resultados logran los objetivos que se planificaron y, en su caso, avanza en la satisfacción manifestada por los grupos de interés.** Las tres prácticas **pueden considerarse referencias de gestión innovadora y transferible**, con elementos suficientes para **considerarlas sostenibles**, especialmente, por ser producto de recursos y conocimientos internos y por los resultados de rendimiento y satisfacción conseguidos.

En las tres memorias se ha descrito y explicado la **innovación que aportan**. En un caso, mediante un **nuevo medio para que los gestores obtengan información y conocimiento que redunde en el cumplimiento y eficiencia legal de la actividad económica y presupuestaria de la Universidad**, en otro, por **ofertar el Programa de Alfabetización en modalidad on-line y rediseñarlo orientado a las necesidades de los distintos colectivos** a los que van dirigidos, por último, la utilización de **recursos informáticos aplicados en la gestión del mantenimiento** (comunicaciones internas y acceso a la documentación) **con incidencia sobre la reducción de los tiempos de ejecución**. De forma específica indicamos:

- La práctica el Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión de Gasto del Servicio de Control Interno, **ha ampliado y mejorado la calidad del servicio contribuyendo, además, a las estrategias de la Universidad de transparencia. El pronunciamiento es favorable para valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa.**
- La práctica Alfabetización Informativa en la Biblioteca de la Universidad de Jaén, **ha aportado innovación en la gestión de los programas de alfabetización y con efectos en la mejora y ampliación del servicio prestado. El pronunciamiento es favorable para valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa, como ya se ha iniciado, si bien, se recomienda que se cierre el ciclo de aplicación de las nuevas mejoras que se ha identificado en la fase de revisión.**
- La práctica de la Unidad Técnica T.I.C. aplicadas a la gestión del mantenimiento correctivo, constituyen **innovaciones de gestión internas con efectos en la mejora y cumplimiento de compromisos de calidad** sobre tiempos de ejecución del servicio prestado. A efectos de valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa, **se aconseja su continuidad y la aplicación de las mejoras que se han aportado en la Memoria.**



2.3. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: MANUAL DE PREGUNTAS FRECUENTES DE LA GESTIÓN DEL GASTO. SERVICIO DE CONTROL INTERNO.

La estructura de este apartado del informe por candidatura corresponde a las indicaciones establecidas en el formulario de evaluación, iniciándose con la valoración global de la práctica, seguido del pronunciamiento requerido sobre la consideración de la práctica evaluada como modelo para la gestión en el contexto universitario y su presentación externa como buena práctica. Concluye con la síntesis de los puntos fuertes y áreas de mejora y las puntuaciones asignadas.

Valoración Global

- A través de la publicación para su consulta del Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión de Gasto, el Servicio de Control Interno del Área económica de la Universidad de Jaén **ha facilitado a los responsables de la gestión un nuevo medio para obtener información y conocimiento que redunde en el cumplimiento y eficiencia legal de la actividad económica y presupuestaria de la Universidad.** El Manual **presta, pues, un servicio que demandan los gestores del gasto y se integra en las estrategias de la Universidad** de transparencia y de desarrollo de tecnologías para la gestión.
- La descripción de la práctica en la Memoria **se ajusta a los aspectos formales requeridos por la convocatoria**, evidenciando que se concibió y **se ha gestionado como una acción de mejora** en los fundamentos (datos y análisis) de su adopción, en la planificación y diseño de su implantación, en el seguimiento, evaluación revisión y mejora.
- **El Manual tiene un carácter dinámico por lo que está sujeto a actualización y revisión continua. Sus resultados**, valorados en toda la tendencia, **demuestran su contribución a la reducción, significativa, de incidencias en los expedientes de gastos y en el número de consultas directas**, esto último en beneficio de la autonomía y la capacitación de los usuarios/gestores que, además, lo valoran satisfactoriamente.
- La práctica **se ha basado en iniciativas y recursos de conocimiento interno habiéndose consolidado como servicio prestado**, y siendo un mecanismo de información y conocimiento cada vez más extendido, **aporta una especificación** (descripción y metodología) **para la legalidad, eficacia y eficiencia de la gestión del gasto público, lo que hace que sea viable su aplicación en otras Universidades.**

Propuesta de Mención

- La descripción realizada de la Práctica permite valorarla como una **buena práctica de gestión por los resultados positivos**, que contrastan la **mejora aportada en la gestión de los expedientes de gastos y en la calidad de los servicios de información, asesoramiento y conocimiento** aportado por el Servicio de Control Interno.
- La Memoria y la práctica que describe **responde a los estándares propios que concibe como una referencia de gestión innovadora y transferible cuando es capaz de demostrar resultados y se ha**



aplicado un ciclo completo de mejora (planificación, implantación, seguimiento y revisión), además, en este caso, **es sostenible por su vocación de continuidad como servicio prestado y ser el producto de recursos de conocimiento internos.**

- Por lo que el **pronunciamiento es favorable a efectos de que la Universidad pueda valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa.**

Síntesis de puntos fuertes

1.- Integración de la Práctica en el contexto de la Universidad.

La descripción y evidencias aportadas permiten la comprensión clara del contexto, situación de partida, necesidades y las relaciones causa/efecto que fundamentan los **aspectos** innovadores **que la práctica aporta y los objetivos que se pretenden.** De entre ellos, **asegurar la legalidad y transparencia de la gestión del gasto de forma proactiva mediante un enfoque preventivo a través de la publicación de un Manual de Preguntas frecuentes.**

2.- Valor añadido a los usuarios.

El valor y orientación a los usuarios con la práctica se hace evidente en el objetivo de proporcionar un **sistema de acceso a la información y el conocimiento en la gestión del gasto más directo y autónomo**, disminuyendo la necesidad de consultas directas al Servicio de Control Interno. Asimismo, **en la fase de diseño e implementación del Manual se solicita la participación directa de usuarios y de otros ámbitos de responsabilidad. La percepción y valoración de los usuarios al respecto es altamente satisfactoria** (encuesta y felicitaciones específicas).

3.- Planificación y seguimiento de la Práctica.

La identificación de **la práctica se fundamentó en el análisis de datos** (porcentaje de incidencias en los expedientes, número de consultas directas), sobre este análisis **se han establecido objetivos basados en indicadores que permite realizar el seguimiento y comprobar si se dan respuestas a los objetivos** que justificaba la aplicación de la práctica.

4.- Eficacia de la Práctica.

El nivel de eficacia de la práctica se evidencia por los resultados obtenidos en los que **se constata que se han logrado los objetivos.** Destacan: la **disminución progresiva del número de deficiencias en expedientes** (de 4,59 a 1,23), la **disminución de consulta directas** y en relación con el **alto número de visitas/consultas al Manual.** Indirectamente inciden en la consecución de objetivos cualitativos: **homogeneización en la gestión de expedientes de gastos y la utilización de medios tecnológicos en la gestión** (alineados con las estrategias de la universidad).

5.- Actualización y perfeccionamiento.

El Manual se ha concebido con un carácter dinámico tanto de su contenido como de los aspectos de uso y accesibilidad. Se evidencia la aplicación efectiva del **sistema periódico de actualización, revisión y publicación** de los contenidos con identificación de fuentes externas e internas de información y procedimiento de realización.



6.- *Aprendizaje y mejora.*

La práctica se ha concebido como la gestión de una acción de mejora basada en el seguimiento de los indicadores, en el análisis de sus valores y de las consultas de usuarios, así como en contrastes con otras páginas web. Se ha especificado en cambios como la presentación e interfaz de acceso al Manual facilitando la usabilidad de las consultas (“micrositios”, buscador palabras claves).

7.- *Sostenibilidad de la Práctica.*

La práctica es el resultado de una iniciativa y propuesta interna realizada con recursos propios, continuada en el tiempo, en la que se ha generado una sistemática de actualización (del Manual). El Manual se ha consolidado como herramienta y servicio de información y conocimiento aportado a los gestores del gasto. Las felicitaciones recibidas demuestran el interés y utilidad de los usuarios, lo que inciden en positivo para su continuidad. En conjunto, se valora como practica sostenible.

8.- *Innovación y proyección de la Práctica.*

La publicación del Manual ha incorporado un nuevo mecanismo de prestación del servicio de consultas de información y conocimiento en la gestión, incrementando la capacidad de autonomía de los responsables técnicos de la gestión del gasto. Ha servido de referencia a otras unidades interna de la Universidad de Jaén para diseñar y publicar sistema de información organizados por Preguntas Frecuentes.

Síntesis de áreas de mejora

1.- *Ampliación de la información técnica.*

Delimitar con mayor precisión los criterios aplicados para la construcción técnica de la estructura del manual y para la redacción de los contenidos (apartados y preguntas), sobre la información y especificaciones técnicas del gestor de contenido, así como la planificación y metodología para la mejora y el perfeccionamiento aplicada a la web del Manual, especialmente para comprender las revisiones y actualizaciones y, en su caso, contribuir a la proyección del Manual en otras unidades universitarias.

2.- *Mejorar el sistema de seguimiento y evaluación.*

Mejorar en la presentación de la interrelación entre los valores asignados a los objetivos previstos y logrados (número de consultas y atenciones personalizadas, por ejemplo). Valorar la posibilidad y/o utilidad de disponer de mediciones segmentadas de acceso a los apartados y preguntas del Manual. Análisis específico (o al menos su concreción) de la incidencia que en los resultados han tenido las mejoras aplicadas.

3.- *Ampliar la información sobre experiencia y percepciones de usuarios y participaciones.*

Aplicar mecanismos que permitan conocer el nivel de satisfacción con el Manual y obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre las revisiones y mejoras (contenidos y publicación), así como conocer la eficiencia de la información enviada a los usuarios sobre la disponibilidad y actualizaciones del Manual. Precisar las aportaciones de otras unidades sobre la estructura e información del Manual.



4.-Reforzar el análisis y aprendizaje.

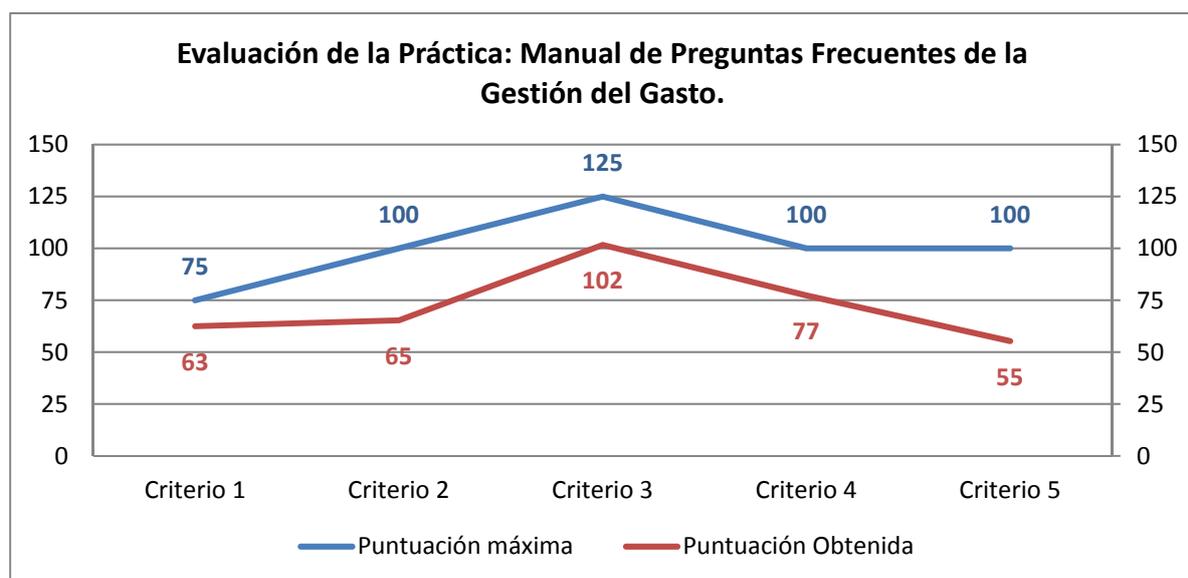
Profundizar en el **análisis de riesgos** (alcance y efectos de las incidencias), así como en la **demonstración de los niveles de homogeneización y ajustes normativos que se consiguen, o sobre los que incide, con la publicación del Manual** (tipos de deficiencias en relación a la información contenida en el Manual).

5.-Bechmarking y proyección externa.

Reforzar el seguimiento, evaluación y el aprendizaje externo de contenidos y revisiones del Manual impulsando análisis comparativos de interfaz, estructuras, contenidos y resultados, **potenciando**, a su vez, las **posibilidades de difusión, adaptación y aplicación en otras Universidades**.

Puntuaciones

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5
Puntuaciones máximas por criterio	50	50	50	50	50
Puntuaciones Otorgadas por criterio	41,67	32,67	40,67	38,67	27,67
Ponderación	15%	20%	25%	20%	20%
Puntuaciones máximas Ponderadas	75	100	125	100	100
Puntuación Ponderada	63	65	102	77	55
Puntuación Total	362				





2.4. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Valoración Global

- A través del Grupo de Trabajo de Alfabetización se procedió a analizar los resultados conseguidos de participación en los programas de competencias informacionales que oferta la Biblioteca. En el análisis de causas se identificaron problemas operativos, de recursos, organizacionales, de diseño de los itinerarios y nuevas necesidades, por lo que **se adoptaron mejoras que permitiesen, mediante la realización de los cursos en modalidad on-line y una nueva oferta de itinerarios, asegurar un incremento de la participación, contribuyendo así, a desarrollar las competencias informacionales, habilidades y destrezas en el proceso de aprendizaje y su integración en el itinerario curricular de los estudiantes.**
- La aplicación de tecnologías informáticas ha permitido ofertar los cursos on-line y ampliar nuevos recursos en las actividades de aprendizaje (videos, foros). La reorganización de los itinerarios ha facilitado una oferta diversificada para los estudiantes de postgrado y adaptada a necesidades específicas de los colectivos de profesorado y técnicos de gestión. **En este sentido la práctica ha aportado innovación en la gestión de los programas de alfabetización y con efectos en la mejora y ampliación del servicio prestado.**
- La descripción de la práctica en la Memoria **se ajusta a los aspectos formales requeridos por la convocatoria**, evidenciando que se concibió y se ha gestionado como una acción de mejora integrada en el sistema de gestión de la calidad de la Biblioteca, aunque **está pendiente, aún, describir la planificación, aplicación y resultados de las nuevas mejoras identificadas en la fase de revisión.**
- La práctica ha conseguido demostrar su **eficacia y eficiencia al incrementar significativamente el porcentaje de participantes en los cursos reduciendo, a su vez, el número de estos por la modalidad de su impartición en on-line.** Se ha **desarrollado con recursos propios y mediante trabajo colaborativo** entre unidades de la Universidad. **Aspectos, todos ellos, que contribuyen a la sostenibilidad de las mejoras aplicadas y hace que sea viable su aplicación en otras Universidades.**

Propuesta de Mención

- La descripción realizada de la práctica permite valorarla como una **buena práctica de gestión por los resultados positivos de participación en los cursos del Programa de Alfabetización Informacional, por aportar aspectos innovadores en su oferta, modalidad no presencial en on-line y en su estructura organizativa orientada a las necesidades de los distintos colectivos a los que van dirigidos.**
- La Memoria y la práctica que describe **responden a los estándares propios que concibe como una referencia de gestión innovadora y transferible cuando es capaz de demostrar resultados y se ha aplicado un ciclo completo de mejora** (planificación, implantación, seguimiento y revisión),



además, en este caso, **es sostenible** por ser el producto de recursos internos y la aceptación institucional y de los usuarios.

- Por lo que el **pronunciamiento es favorable a efectos de que la Universidad pueda** valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y **considerar su presentación y difusión externa** como ya se ha iniciado en alguna jornada sectorial, **si bien, se recomienda que se cierre el ciclo de aplicación de las nuevas mejoras** que se ha identificado en la fase de revisión.

Síntesis de puntos fuertes

1.- Integración de la Práctica en el contexto del Espacio Europeo de Enseñanza Superior y la Universidad.

La descripción y evidencias aportadas permiten la comprensión clara del contexto, situación de partida, necesidades y las relaciones causa/efecto que fundamenta los **aspectos innovadores que la práctica aporta y los objetivos que se pretenden**. De entre ellos, **mejorar los programas que realiza la Biblioteca que contribuyen a desarrollar competencias informacionales, habilidades y destrezas en el proceso de aprendizaje, así como su integración en el itinerario curricular de los estudiantes.**

2.- Valor añadido a los usuarios.

El valor añadido a los usuarios con la práctica **se evidencia mediante las mejoras organizativas, de diseño y realización de cursos on-line para adaptarlos a las necesidades específicas** de los distintos sectores de la comunidad universitaria e **incrementar / asegurar la participación**. La **percepción y valoración de los usuarios** al respecto **es muy satisfactoria** (resultado de encuesta y observaciones positivas directas, niveles de participación).

3.- Planificación, ejecución y seguimiento de la Práctica.

La identificación de **la práctica se fundamentó en el análisis de información y datos** (indicadores de participación, información directa de usuarios, datos sobre disponibilidad e incidencias de recursos). Partiendo de este análisis, **se han establecido objetivos asociados a indicadores de su sistema de gestión de la calidad que permite realizar el seguimiento y comprobar si se da respuesta a los objetivos** que justificaba la aplicación de las mejoras.

Se ha asignado responsabilidades al **Grupo de Trabajo Alfabetización Informacional de Biblioteca** y **se ha trabajado de forma colaborativa con otras unidades (TIC,s)** para el desarrollo de la plataforma de soporte de los cursos on-line.

4.- Eficacia de la Práctica.

La eficacia de la práctica se evidencia por los resultados obtenidos en los que **se constata que se han logrado los objetivos**. Destacan: 1) la totalidad de los cursos del itinerario "1" para estudiantes de grado se oferta en modalidad on-line, incrementándose significativamente el nivel de participación (9,2% a 15,6%) y con un alto nivel de satisfacción y valoración. 2) la reorganización de los cursos ha permitido la individualización del itinerario para estudiantes de postgrado, con avances de datos de participación significativos.

5.- Aprendizaje y mejora.



La práctica se ha concebido como la gestión de una acción de mejora incluida en el sistema de objetivos y de calidad de la Biblioteca. El seguimiento realizado por el Grupo de Trabajo se basa en el análisis de datos e indicadores (percepciones de satisfacción e indicaciones directas de alumnos, indicadores de participación y número de cursos, Informe de Auditoría Interna anual). El resultado del seguimiento y aprendizaje aporta **nuevas propuestas de mejora**: mejoras técnicas y de nuevos recursos (canal YouTube) y de reorganización cursos del itinerario "1".

6.- Sostenibilidad de la Práctica.

La práctica es el **resultado de una iniciativa y propuesta interna** realizada con **recursos propios, continuada en el tiempo**, eficaz por la operatividad de la herramienta que soporta los cursos on-line, eficiente por haber aumentado el **número de participantes reduciendo el número de cursos**, y valorada de forma **satisfactoria por los asistentes**. En conjunto, **se valora como práctica sostenible**.

7.- Innovación y proyección de la Práctica.

La **realización de los cursos on-line a través de la plataforma de docencia virtual** de la propia Universidad, ILIAS y la reorganización de **la oferta de cursos por itinerarios específicos, han constituido una innovación interna, ampliando las posibilidades de nuevos recursos** incorporados (videos, tutoriales, foros).

Junto a los aspectos de innovación interna referidos y la incorporación en el itinerario curricular de los alumnos mediante reconocimientos de créditos, **posibilita su aplicación en el sector bibliotecario universitario**, como se evidencia por el interés mostrado (entorno de Rebiun y CRUE) y **se facilita mediante su difusión** (Jornadas de Buenas Prácticas en Alfabetización Informacional realizada en la Universidad de Málaga en 2015).

Síntesis de áreas de mejora

1.-Ampliación de la información técnica.

Ampliar y precisar la información sobre la totalidad de los recursos empleados (personas, tiempo reales de trabajo, económicos), las **especificaciones técnicas** de las plataformas informáticas, **criterios y métodos técnicos aplicados en la restructuración de itinerarios y diseño de actividades formativas adaptadas** a colectivos (PDI, PAS), facilitando la posibilidad de un conocimiento más amplio a efectos de su aplicabilidad en otras bibliotecas.

2.-Mejorar la descripción aportada sobre el método para la implantación de la práctica.

Ampliar la información para conocer **la composición del Grupo de Trabajo** de Alfabetización Informacional, a efectos de **conocer su composición técnica y la participación o representatividad de usuarios** en este equipo. Asimismo, sobre la **planificación, desarrollo y responsabilidades del trabajo colaborativo con otras unidades** (especialmente respecto al desarrollo de la aplicación informática, mantenimiento, configuración y programaciones).

3.- Reforzar el sistema de fijación de objetivos y su seguimiento.

Completar la **fijación del alcance cuantitativo que se pretende conseguir con las mejoras en el Programa, ejemplo** participación en los cursos del sector estudiantes de postgrado, así como los



indicadores para su seguimiento, por ejemplo, **desarrollo efectivo de los cursos ofertados/realizados adaptados a necesidades de los colectivos PDI y PAS.**

Valorar, la **inclusión de objetivos segmentados cuando responden a problemas específicos identificados**, por ejemplo, la participación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud.

4.-Ampliar la información sobre experiencia y percepciones de usuarios.

Articular mecanismos que permitan **conocer el nivel de satisfacción directo sobre la realización de los cursos on-line para todos los itinerarios, funcionamiento de la plataforma informática y respecto a los nuevos recursos incorporados** (tutoriales, vídeos, realización de evaluaciones, creación del foro del curso). Presentar los **datos de satisfacción en tendencias.**

5.-Reforzar el análisis, aprendizaje y mejora.

Especificar las conclusiones que se obtienen de la información directa de participantes en los cursos (encuestas de estudiantes, Comisión de Biblioteca) **y cómo está sirviendo para fundamentar el análisis, revisión y mejora que realiza el Grupo de Trabajo.**

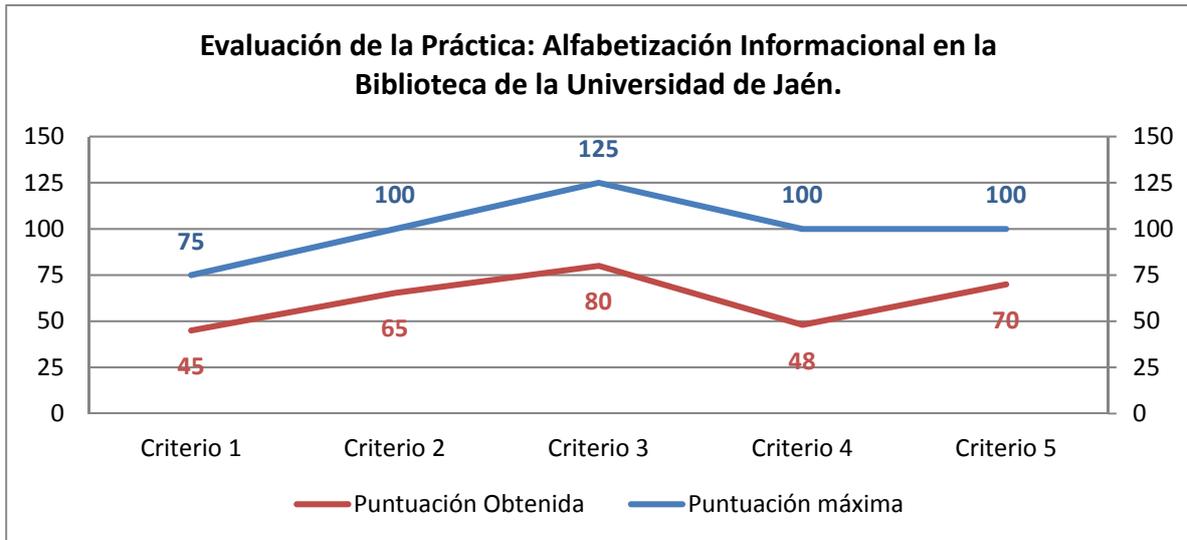
Dar continuidad y completar el ciclo de planificación y aplicación de nuevas mejoras identificadas que ha propuesto el Grupo de Trabajo Alfabetización Informacional de Biblioteca.

6.-Bechmarking y proyección externa.

Valorar la **posibilidad de incluir análisis comparativos y de benchmarking en el sistema de seguimiento de la práctica** y en el contexto de la red en la que participan, reforzando así, la demostración del valor aportado con la mejora y contribuyendo, de esta manera, a que otras bibliotecas puedan valorar su adaptación y aplicación.

Puntuaciones

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5
Puntuaciones máximas por criterio	50	50	50	50	50
Puntuaciones Otorgadas por criterio	30,00	32,67	32,00	24,00	35,00
Ponderación	15%	20%	25%	20%	20%
Puntuaciones máximas Ponderadas	75	100	125	100	100
Puntuación Ponderada	45	65	80	48	70
Puntuación Total	308				





2.5. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: T.I.C. APLICADAS A LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

Valoración Global

- En el marco del sistema de gestión de la calidad, la Unidad Técnica valoró las desviaciones negativas respecto a su compromiso de calidad publicado de ejecución del 75 % de las solicitudes de mantenimiento correctivo en el plazo de dos días. Tras el análisis de causas se **adoptaron mejoras que incidiesen sobre la reducción de los tiempos de ejecución, a través de la utilización de recursos informáticos que agilizará las comunicaciones internas de los partes recibidos y facilitará el almacenamiento y acceso a la documentación necesaria para su ejecución.**
- **La aplicación de recursos informáticos de uso generalizado (Google Drive y WhatsApp) para organizar y gestionar las actividades de mantenimiento correctivo, así como la identificación de nuevas propuestas de mejora (ejemplo, sincronización de la aplicación WhatsApp con el sistema de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador), constituyen innovaciones de gestión internas con efectos en la mejora y cumplimiento de compromisos de calidad del servicio prestado.**
- La descripción de **la práctica** en la Memoria evidencia que **se ha gestionado como una acción de mejora, si bien los resultados presentados están limitados a un periodo de un trimestre y sobre las nuevas mejoras identificadas no se describe la planificación, aplicación y resultados.** Por lo que **ha de continuar el ciclo** de evaluación, revisión y mejora **y completar algunos aspectos formales en su descripción**, especialmente, sobre la sostenibilidad y posibilidades de proyección interna y externa de la práctica.
- La práctica ha conseguido demostrar su **eficacia en el periodo inicial medido al reducir en la mitad los tiempos medios de las reparaciones** en los tres sectores en los que se ha aplicado, **al disminuir la desviación negativa del compromiso de calidad en tiempos de ejecución** en el sector de climatización y mejorar el cumplimiento en los sectores de electricidad y fontanería. **Los resultados obtenidos**, de continuar en su medición anual, **contribuyen a la sostenibilidad de la práctica y hace que sea viable su valoración para ser aplicada** en otras Universidades.

Propuesta de Mención

- La práctica de gestión avanza en las primeras mediciones que se están obteniendo resultados positivos en la gestión de los tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo, si bien, **para considerarla como una buena práctica y referencia de gestión innovadora y transferible, es necesario que confirme los resultados y se aplique un ciclo completo de mejora (planificación, implantación, seguimiento y revisión).**



- Por lo que a efectos de que la Universidad pueda valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa, se aconseja su continuidad y la aplicación de las mejoras que se han aportado en la Memoria.

Síntesis de puntos fuertes

1.- Integración de la Práctica en el contexto de la Universidad.

La descripción y evidencias aportadas permiten la comprensión del contexto, situación de partida, necesidades y las relaciones causa/efecto que fundamenta los **aspectos innovadores que la práctica aporta y los objetivos que se pretenden**. De entre ellos, **aplicar herramientas en la gestión del mantenimiento correctivo que incidan en reducir los tiempos de ejecución y contribuir a la máxima disponibilidad de uso de instalaciones y equipamientos**.

2.- Valor añadido a los usuarios.

El valor añadido a los usuarios con la aplicación de la práctica **se evidencia en el objetivo de cumplir el compromiso de calidad de atender y resolver el 75 % de las solicitudes de mantenimiento correctivo en un plazo inferior a 2 días**.

3.- Planificación, ejecución y seguimiento de la práctica.

La identificación de **la práctica se fundamentó en el análisis de información y datos** (indicadores de tiempo de ejecución del mantenimiento correctivo), partiendo de este análisis **se han establecido objetivos asociados a indicadores de su sistema de gestión de la calidad que permite realizar el seguimiento y comprobar si se consiguen los resultados** que justificaron la adopción de las mejoras. Se han **descrito los nuevos recursos tecnológicos aplicados** para el almacenamiento y acceso de documentación (Google Drive) y para comunicación interna a los técnicos de las distintas secciones de las solicitudes de mantenimiento (WhatsApp).

4.- Eficacia de la Práctica.

La eficacia de la práctica se evidencia por los resultados obtenidos en los que **se constata que se han logrado los siguientes objetivos**: 1) Se ha **reducido en la mitad los tiempos medios de las reparaciones** en los tres sectores en los que se ha aplicado la práctica. 2) Se consigue **disminuir la desviación negativa en climatización e incrementar la desviación positiva en los otros dos sectores, respecto al compromiso de ejecución en 2 días del 75% de las solicitudes** de mantenimiento correctivo.

5.- Aprendizaje y mejora.

La práctica se ha concebido como la gestión de una acción de mejora incluida en el sistema de calidad de la Unidad Técnica. Se demuestra que se realiza el **aprendizaje y revisión al relacionar nuevas mejoras y ampliaciones técnicas**.

6.- Sostenibilidad de la Práctica.

La práctica es el **resultado de una iniciativa y propuesta interna, que no ha requerido gastos adicionales** y con pretensión de continuarla **en el tiempo** (una acción de mejora prevé la extensión a otros procesos/servicios).



7.- Innovación y proyección de la Práctica.

La aplicación de recursos informáticos para organizar las actividades de mantenimiento correctivo que inciden en la eficacia en tiempos de ejecución ha constituido una innovación interna.

Algunas **propuestas de mejora**, aún sin haber iniciado su implantación, **pueden ser de utilidad y referencia como ejemplo de colaboración innovadora con proveedores externos** (sincronización de la aplicación WhatsApp con el sistema GMAO (Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador)).

Síntesis de áreas de mejora

1.- Planteamiento y adopción de la práctica.

Incluir en la Memoria **el alineamiento de la práctica adoptada con las estrategias** de la Universidad, así como la posibilidad de incluir el **análisis de riesgos y efectos de las desviaciones en el cumplimiento de los compromisos de tiempos de ejecución** y que justificaron la adopción de la **práctica**, a efectos de dimensionar, adecuadamente, su valor añadido.

2.-Ampliación de la información técnica.

Ampliar y precisar la información sobre los criterios y especificaciones técnicas aplicadas para la **organización documental y sistema de comunicación interno** mediante las **herramientas informáticas** (Google Drive y WhatsApp), especialmente **para la comprensión de los impactos en los resultados** de tiempos de ejecución y, en su caso, **para contribuir a su proyección interna y externa.**

3.-Mejorar la descripción aportada sobre el método para la implantación de la práctica.

Ampliar la información aportada sobre la planificación realizada, recursos aplicados (personas, tiempo reales de trabajo, en su caso, económicos) **y responsables de su realización**, a efectos de evidenciar que la práctica se ha implantado de forma planificada.

4.- Reforzar el sistema de fijación de objetivos y su seguimiento.

Completar la **fijación del alcance cuantitativo que se pretende conseguir con las mejoras en reducción de tiempos de ejecución**, así como **valorar la conveniencia de segmentación de objetivos de las tres secciones** de especialidad técnica, dada la variabilidad de los resultados.

Continuar el seguimiento, tras el primer trimestre analizado, **para contrastar la consecución de objetivos**, especialmente, el compromiso de ejecución del 75% de las solicitudes en dos días del ámbito de climatización y confirmar la reducción de los tiempos medios de ejecución.

5.-Ampliar la información sobre experiencia y percepciones de grupos de interés.

Valorar la **utilización complementaria de información y datos sobre la evolución de la percepción de clientes y específicos del personal técnico sobre la organización y aplicaciones utilizadas para el desarrollo de la actividad y su incidencia en la mejora.**

6.-Reforzar el análisis, aprendizaje y mejora.

Especificar el **proceso de evaluación realizado y responsabilidades y métodos aplicados.** Demostrar que se considera la **retroalimentación específica de los técnicos sobre las aplicaciones utilizadas y su incidencia en la mejora.**



Fundamentar la adopción de nuevas mejoras que se han indicado en la Memoria **y completar el ciclo de planificación, aplicación y seguimiento de estas.**

6.- *Sostenibilidad de la Práctica.*

Aportar datos y fundamentos para demostrar la sostenibilidad de la práctica.

7.- *Bechmarking y proyección externa.*

Ampliar la descripción estructurada y detallada **sobre la planificación y desarrollo del diseño, ejecución y aspectos técnicos de la práctica implantada y de las mejoras previstas, a efectos de facilitar la aplicabilidad, comparaciones evaluativas y benchmarking interno y externo.**

Puntuaciones

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5
Puntuaciones máximas por criterio	50	50	50	50	50
Puntuaciones Otorgadas por criterio	24,00	21,67	28,67	20,00	18,33
Ponderación	15%	20%	25%	20%	20%
Puntuaciones máximas Ponderadas	75	100	125	100	100
Puntuación Ponderada	36	43	72	40	37
Puntuación Total	228				

