



# El CRAI de la Universidad de Barcelona: camino hacia la Excelencia

Jornada de Buenas Prácticas: la Excelencia, una gestión orientada al ciudadano  
4 de julio de 2018

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

Alba, Eva; Casals, Judit; Melsió, Carme

# Sumario

## La Universidad de Barcelona y el CRAI

(Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación)

Camino hacia la Excelencia: 2011 hasta la actualidad

Qué nos ha aportado el modelo EFQM

¿Y ahora qué?

## Universidad de Barcelona en cifras (2017)



16 facultades  
8 centros adscritos  
662.774 m<sup>2</sup>



5.715 PDI  
2.255 PAS  
5.845 Alumni  
42.710 Estudiantes grado  
10.429 Estudiantes postgrado  
38.047 Estudiantes títulos propios



73 grados  
151 masters  
48 programas de doctorado  
215 posgrados



371.675.501,18 €



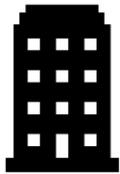
11.175 estudiantes de nacionalidad extranjera de 120 nacionalidades  
1.754 estudiantes extranjeros en programas de intercambio  
1.293 estudiantes de la UB en programas de intercambio  
3.376 convenios con universidades y otras instituciones extranjeras



+100M € captados en investigación y transferencia de tecnología  
5.381 publicaciones científicas  
1.131 tesis doctorales leídas  
303 grupos de investigación consolidados  
997 proyectos de investigación activos

Clasificación	Posición estatal	Posición europea	Posición mundial
Academic Ranking of World Universities	1	67	151-200
World University Rankings (WUR)	3	117	201-250
QS World University Rankings (WUR)	1	89	156
Best Global Universities	1	24	86
Center for World University Rankings (CWUR)	1	34	122

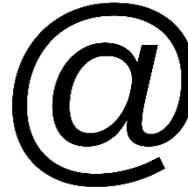
## Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)



16 bibliotecas  
7 unidades  
Taller restauración  
Cervera  
CEDI  
CeDocBiv



241 trabajadores



80.000 libros e-  
37.000 revistas e-  
236 bbdd



+1,5 M monografías  
40.000 revistas



+50.000  
documentos en  
DD-UB, BiPaDI y  
RCUB

**= Inversión anual de unos 5 millones de euros en recursos de información**

Apoyo a la  
docencia

5.715 PDI

Apoyo al  
aprendizaje

42.710 estudiantes  
de grado  
38.047 estudiantes  
de títulos propios

Apoyo a la  
investigación

10.429 estudiantes  
master y doctorado  
5.715 PDI

Formación  
integral

5.845 Alumni  
Sociedad



## La Universidad de Barcelona y el CRAI

(Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación)

## Camino hacia la Excelencia: 2011 hasta la actualidad

## Qué nos ha aportado el modelo EFQM

## ¿Y ahora qué?

□ **2011:** el CRAI realiza un proceso de autoevaluación siguiendo el modelo EFQM y no alcanza los 300 puntos, por lo que decide mejorar el proceso de gestión interna del CRAI.  
→ Se apuesta por implementar la Gestión per procesos.

□ **2011-2016:** la implementación de la Gestión per procesos, se desarrolla con la colaboración del Servicio de Organización y Calidad de la Agencia de Políticas y Calidad de la UB.

□ **2016:** obtención del Sello de Excelencia Europea EFQM 400+.

□ **2018:** obtención del Sello de Excelencia Europea EFQM 500+.



□ **2011-2016**: la implantación de la Gestión per procesos, se desarrolla con la colaboración del Servicio de Organización y Calidad de la Agencia de Políticas y Calidad de la UB. Algunas de las mejoras han sido:

- ✓ Elaboración del **mapa de procesos** del CRAI.
- ✓ Realización anual de **encuestas de satisfacción** de los usuarios del CRAI y de clima laboral.
- ✓ Elaboración de **planes de mejora** desde el curso 2012-13, integrando los objetivos del Plan Estratégico, y los resultados de la evaluación de los procesos (más de 90 áreas de mejora).
- ✓ Adecuación de **procedimientos** del CRAI a la “Norma de desarrollo y gestión de procedimientos” (actualmente tenemos 36).
- ✓ Creación del **Cuadro de mando** con indicadores de los procesos del CRAI (180 indicadores de 18 procesos).

## 2016-2018: Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+

### Criterio impulsor 1. Liderazgo

#### Relaciones con los aliados

- ✓ Incremento de acuerdos con organizaciones profesionales (PE3.1-15-16)

2014	2015	2016	2017
8	8	13	44

- ✓ Convenios específicos del CRAI con centros adscritos (PE3.1-15-16)

2016	ESCAC, CETT, HSJD
------	-------------------

#### Gestión del cambio

- ✓ Facilitar el apoyo al cambio cultural y la transformación en el CRAI



- *Protocolo para la elaboración de un plan de gestión del cambio (AM18-17)*

#### Relaciones con la UB

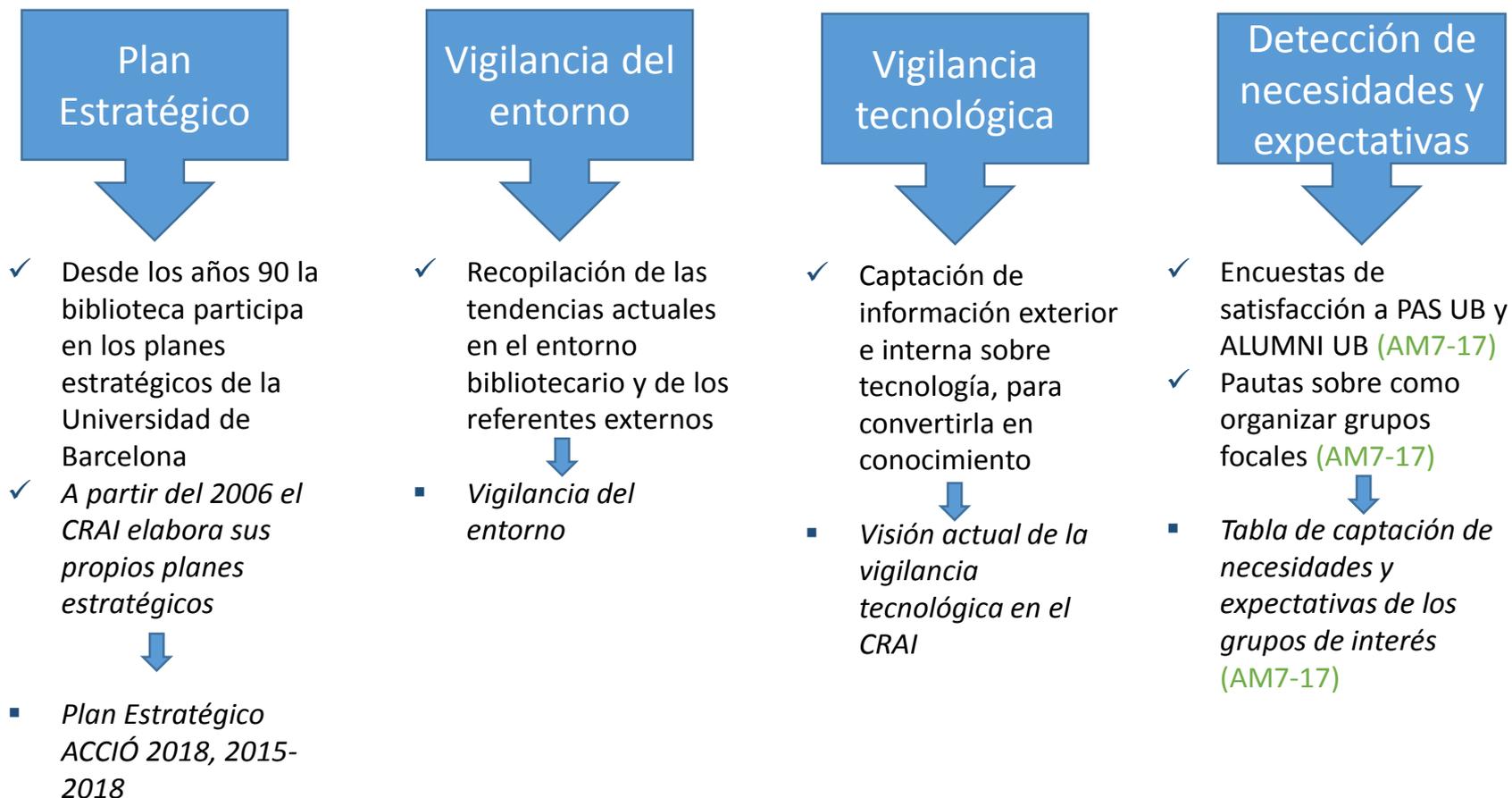
- ✓ Relación transversal con vicerrectorados
- ✓ Relación directa con Gerencia y la Comisión Académica



- Mayor visibilidad del CRAI
- Negociaciones más ágiles: mayor autonomía y transversalidad

**2016-2018:** Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+

## Criterio impulsor 2. Estrategia



## 2016-2018: Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+

### Criterio impulsor 3. Personas

#### Fomento de creatividad e innovación

- ✓ InnovaCRAI (AM17-17)
- ✓ Jornadas de Buenas Prácticas (C20 PM 2015-16)

	I JBP	II JBP	III JBP	IV JBP
Asist.	123	105	100	105
Satisf.	84 %	86 %	87%	100 %

- *Plan de fomento de la creatividad y la innovación (AM17-17)*

#### Comunicación interna

- ✓ Creación de un nuevo canal: Comunicaciones de la Dirección (C19 PM 2015-16)

	2017
Comunicaciones	17
Noticias	54

- ✓ Consolidación de las Jornadas de Buenas Prácticas (C20 PM 2015-16)
- ✓ Visita anual de la Directora a los CRAI Bibliotecas

- *Plan de comunicación interna del CRAI (AM6-17)*

#### Implicación en gestión por procesos

- ✓ Incremento de la participación del personal en los Planes de mejora (AM1-17)

	2014	2015	2016	2017
% personal participante en grupos trabajo / mejora	9 %	16 %	15 %	23 %

# 2016-2018: Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+

## Criterio impulsor 4. Alianzas y Recursos

### Alianzas

- ✓ Incremento de acuerdos con organizaciones profesionales y sociales (PE3.1-15-16)

	2014	2015	2016	2017
Profes.	8	8	13	44
Sociales	11	11	14	32

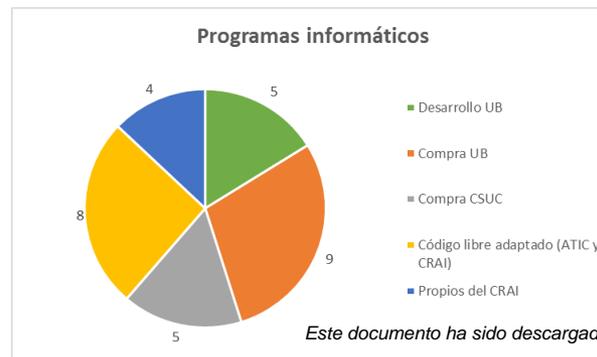
- ✓ Incremento de proyectos con participación del CRAI (PE3.1-15-16)

	2014	2015	2016	2017
UB	2	2	5	7
Nac.		6	11	17
Internac.	4	4	6	8

- ✓ *Mapa de alianzas del CRAI*

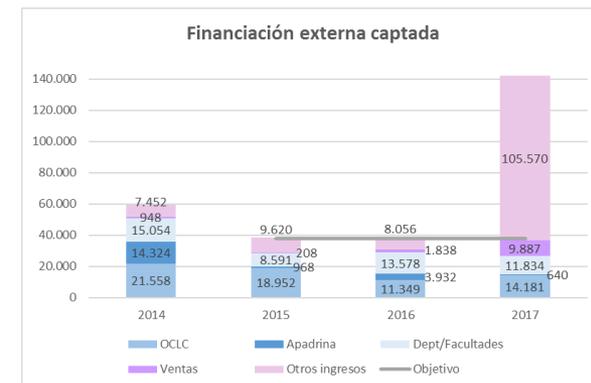
### Tecnología

- ✓ El CRAI actualiza y renueva su equipamiento tecnológico:
  - Los programas suscritos por la UB según indicaciones de ATIC
  - Los programas suscritos a través del CSUC según indicaciones del grupo de trabajo de vigilancia tecnológica del CSUC
  - Los programas específicos del CRAI según la Unidad de Proyectos contando para ello con ATIC



### Recursos económicos

- ✓ Deducción del IVA de investigación cuando es legalmente posible
  - ↓
  - Ahorro de más de 500.000 €
- ✓ Incremento de la financiación externa captada (AM5-16)



# 2016-2018: Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+

## Criterio impulsor 5. Procesos, Productos y Servicios

### Gestión por procesos

- ✓ Revisión del mapa de procesos, definición de responsables y funciones (PE4.1-15-16)
- ✓ Creación del CM y fichas de sus indicadores y fichas de procesos (C13 PM 2015-16)



- **El modelo de gestión por procesos del CRAI (AM2-17)**
- Actualización del PRC de *Gestión de la mejora continua del CRAI (AM1-17)*
- Despliegue GxP (curso formación PAS, JBP, formación en unidades y bibliotecas, etc.)

### Gestión del préstamo

- ✓ Actualización del reglamento de préstamo ampliando el número de documentos y días de préstamo después de analizar las encuestas de satisfacción de los usuarios (2016)



		2014	2015	2016	2017
Satisfacción servicio de préstamo	Est.	85,1 %	84,9 %	86,3 %	88,76 %
	PDI	94,17 %		94,99 %	96,59 %

### Atender al usuario y asegurar satisfacción

- ✓ Encuestas de satisfacción específicas a usuarios del S@U, formación de usuarios, exposiciones, RCUB y DD-UB (C8 PM 2015-16)



- ✓ Carta de servicios
  - *Publicación del grado de cumplimiento de la carta de servicios (C7 PM 2015-16)*

# 2016-2018: Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+ Criterio impulsor 5. Procesos, Productos y Servicios

Comunicación externa



✓ Exposiciones propias y en colaboración

		2014	2015	2016	2017
Exposiciones propias	Presenciales	47	43	55	47
	Virtuales	12	14	29	35
Exposiciones en colaboración		36	27	48	50
Total		95	84	132	132

✓ Mejorar la comunicación con nuestros grupos de interés con el *Plan de comunicación externa del CRAI (AM13-17)*

✓ Apariciones en medios de comunicación (AM13-17)

	2014	2015	2016	2017
TV	2	3	4	
Radio	1	0	2	1
Prensa escrita	4	3	6	19
Medios en línea y redes sociales	6	4	20	44
Total	13	10	32	64



CCCB Centre de Cultura Contemporània de Barcelona

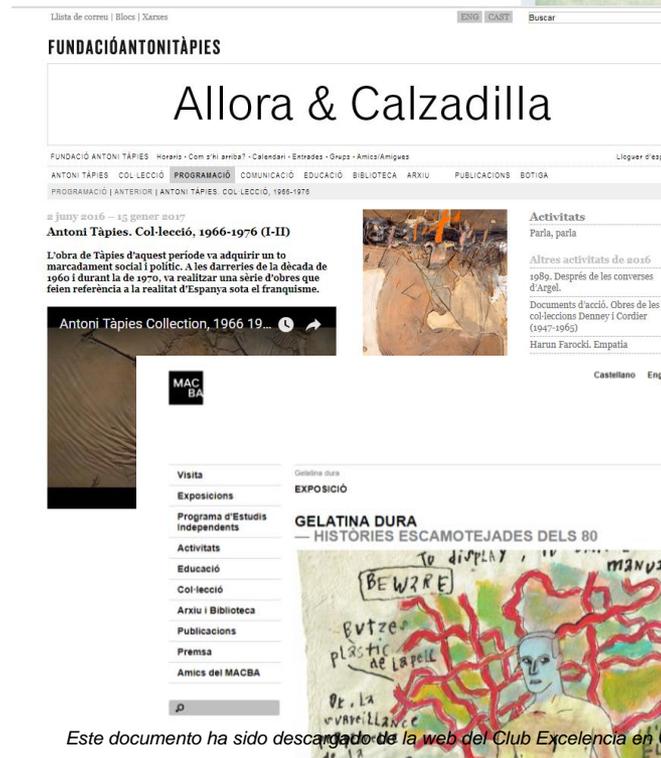
VISITA • EXPOSICIONES • ACTIVIDADES • MULTIMEDIA • EL CCCB •

CCCB / Exposiciones

### La máquina de pensar

Ramon Llull y el «ars combinatoria»

14 julio - 11 diciembre 2016



Activitats  
Parla, parla

Altres activitats de 2016  
1989. Després de les converses d'Argel.  
Documents d'acció. Obres de les col·leccions Denney i Cordier (1947-1965)  
Harun Farocki. Empatia

Castellano English

Inicia sessió

Newsletter >  
Entrades >

Visita

Exposicions

Programa d'Estudis independents

Activitats

Educació

Col·lecció

Arsiu i Biblioteca

Publicacions

Premsa

Amics del MACBA

0

Gestió d'usuari

EXPOSICIÓN

04 nov. 2016 al 19 març 2017



## 2016-2018: Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+

### Criterio impulsor 5. Procesos, Productos y Servicios

Facilitar el acceso a los recursos de información

- ✓ Implementación de la versión beta del Discovery (AM19-17)
- ✓ Incremento de la digitalización de documentos patrimoniales en el CEDI (PE2.1-15-16)

2014	2015	2016	2017
994	1.389	5.212	6.533

- ✓ Reducción de documentos pendientes de reconversión (PE2.2-15-16)

2015	2016	2017
95.990	85.167	77.673

# SIRE

Servicio Intermediario  
de acceso a los Recursos Electrónicos



Es un modelo de servicio que no es el habitual por lo que hemos sido referentes para otras universidades como la UPC.

# 2016-2018: Mejoras desde la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+ Criterio impulsor 5. Procesos, Productos y Servicios

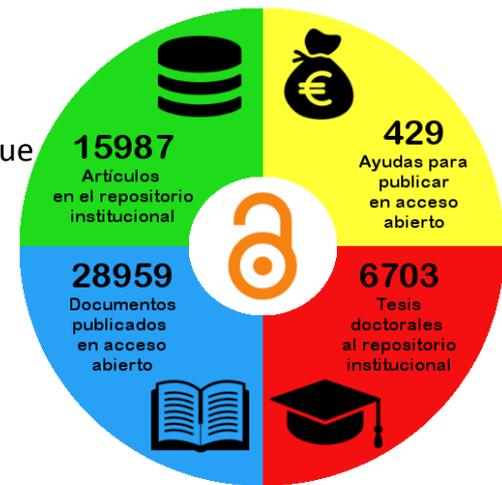
## Apoyo a la docencia

- ✓ Refuerzo de la autosuficiencia del profesorado en la elaboración de materiales docentes (PE1.2-15-18)
- ✓ Apoyo al profesorado en el uso de herramientas o recursos elaborados con TAC y TIC (PE1.3-15-16)
- ✓ Traslado de la oferta de formación al web del CRAI (AM14-17)
- ✓ Creación de la página *Inicieu-vos en el CRAI*

			2017
Formación de usuarios	Programada	Horas	168
		Cursos	113
		Asistentes	765
	A medida	Horas	365
		Cursos	194
		Asistentes	2418
	Reglada	Horas	648
		Cursos	377
		Asistentes	7988

## Apoyo a la investigación

- ✓ Puesta en marcha del servicio de apoyo a la gestión de los datos de la investigación (PE1.4-15-16)
- ✓ Creación del termómetro de acceso abierto que hace un seguimiento mensual de su estado en la UB



## La Universidad de Barcelona y el CRAI

(Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación)

## Camino hacia la Excelencia: 2011 hasta la actualidad

## Qué nos ha aportado el modelo EFQM

## ¿Y ahora qué?

## Estas mejoras han significado un cambio cultural en diferentes aspectos:

Responsables de nuestro trabajo (hacer)

Trabajar para un servicio

Tomar decisiones basándonos en datos de servicio

Solucionar problemas

Desarrollar una actividad reactiva

Gestión basada en el mando y delegación

Responsables del valor añadido (colaborar)

Trabajar para los grupos de interés

Tomar decisiones basándonos en su impacto en los resultados

Eliminar las causas de los problemas

Realizar una actividad proactiva

Gestión basada en responsabilización y desarrollo de personas

## Y estas mejoras dieron como resultado en 2018...

La obtención del **Sello de Excelencia Europea EFQM 500+**, siendo la primera biblioteca universitaria catalana con este reconocimiento y la octava española.

La obtención de este reconocimiento ha sido posible gracias al **esfuerzo compartido** de todo el personal del CRAI que ha impulsado este proyecto tan ambicioso y que ha llevado al CRAI a ser un **referente** dentro de la propia Universidad de Barcelona y también entre las bibliotecas universitarias catalanas.

## La Universidad de Barcelona y el CRAI

(Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación)

Camino hacia la Excelencia: 2011 hasta la actualidad

Qué nos ha aportado el modelo EFQM

¿Y ahora qué?

- ❑ Elaboración del nuevo **Plan Estratégico 2019-2022**.
  
- ❑ **Integración** de las **áreas de mejora** detectadas en el **Informe de Evaluación EFQM 2018** en los próximos Planes de mejora del CRAI, como por ejemplo:
  - ✓ Definir y desarrollar la competencia de liderazgo y/o establecer una **guía de liderazgo** que relacione sus competencias con un código ético y valore la responsabilidad de las personas que asumen el rol de Liderazgo.
  - ✓ Desarrollar más ampliamente el **cuadro de mando**, de manera que se vean los datos integrados en una **herramienta** que aporte información en tiempo real y posibilite una mejor toma de decisiones.



**¡Muchas gracias!**



---

*Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)*

*Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)*