

CUADRO DE MANDO INTEGRAL: EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE 2006 A 2008.

Medino Muñoz J

Grifol Clar E



Oviedo, 15 de Octubre de 2009

ANTECEDENTES:

Zaragoza 2007



En las Jornadas de Zaragoza (2007), se expuso la utilidad del Cuadro de Mando Integral (CMI):

- como herramienta en la gestión de la biblioteca hospitalaria.
- para evidenciar el valor de la biblioteca en la institución.

ANTECEDENTES:

Zaragoza 2007



Y concluimos que es una herramienta que:

- Se debería integrar en la rutina de trabajo.
- Sirve para la medición de procesos.
- Transmite los resultados a la Dirección.
- Permite tomar decisiones de mejora.

OBJETIVO:

Oviedo 2009



- Presentación de resultados en:
 - los últimos 3 años (2006 a 2008).
 - sobre 4 indicadores del CMI.
 - de las bibliotecas del Hospital Universitario de Fuenlabrada (HFLR) y del Hospital Universitario Fundación Alcorcón (HUFA).
- Análisis de dichos resultados.


METODOLOGÍA



- Desarrollo del diccionario de indicadores de resultados (DIR).
- Selección de un indicador por perspectiva.
- Evaluación de resultados sobre los cuatro indicadores elegidos.

RECORDEMOS:

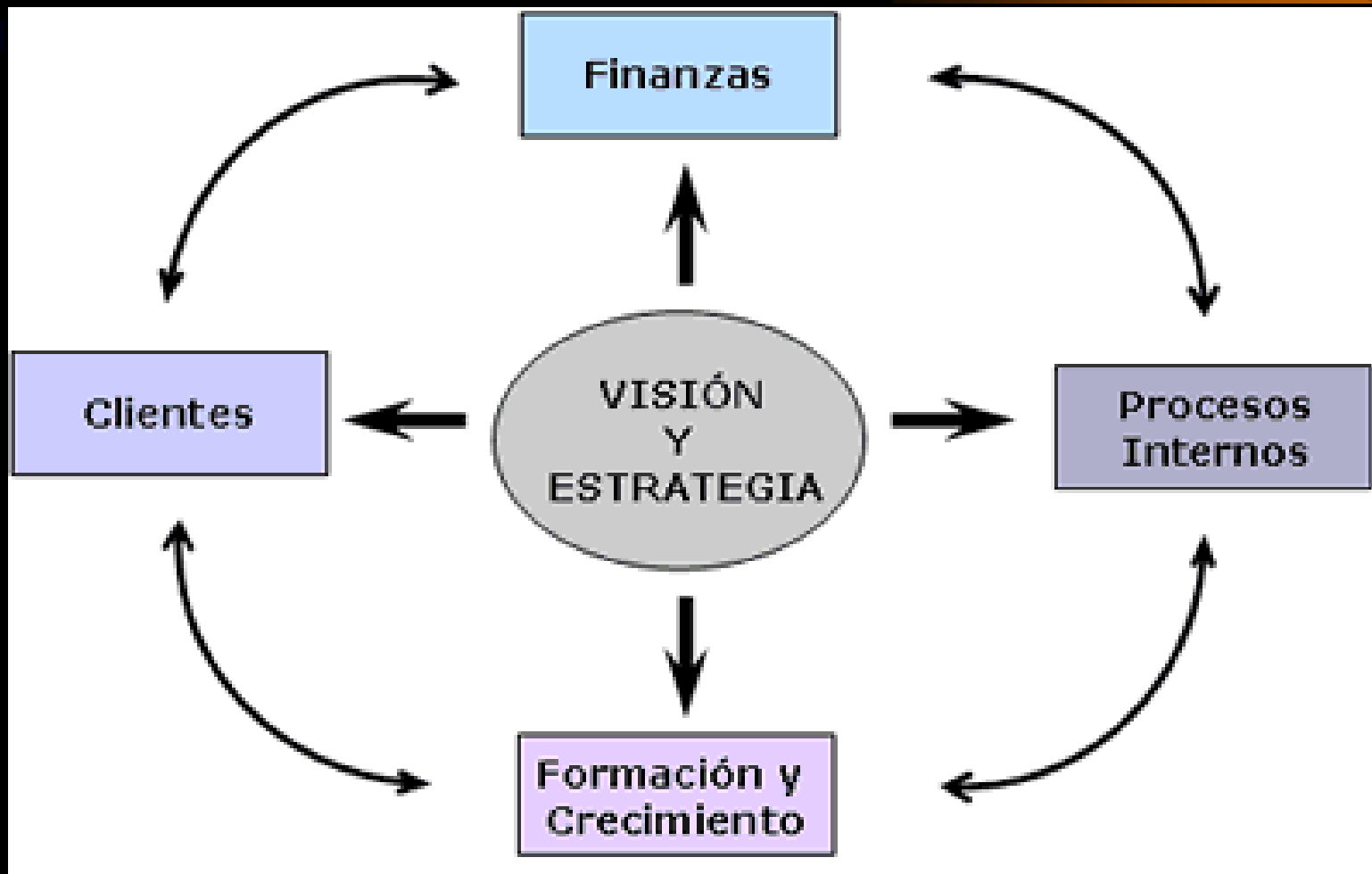
*¿QUÉ ES UN **CMI**?*



Es una metodología de trabajo que permite desplegar la **visión** y la **estrategia** de la organización en **objetivos** e **indicadores tangibles**.

RECORDEMOS:

*¿QUÉ ES UN **CMI**?*



RECORDEMOS:

¿QUÉ ES UN CMI?

En cada
PERSPECTIVA

Objetivo 1	Indicador 1	Metadatos	D I R
	Indicador 2	Metadatos	
Objetivo 2	Indicador 1	Metadatos	
	Indicador 2	Metadatos	
...	

DIR = Diccionario de Indicadores de Resultado

Diccionario de Indicadores de Resultados *(DIR)*

Perspectiva:	Número/Nombre Indicador:	Propietario:	
Estrategia:		Objetivo:	
Descripción:			
Pasado/Futuro:	Frecuencia:	Tipo de unidad:	Polaridad:
Fórmula:			
Fuente de datos:			
Calidad de los datos:		Recolector de datos:	
Línea de base:		Meta:	
Razonamiento meta:			
Iniciativas:	1.		
	2.		
	3.		

DESCRIPCION

FINALIDAD

INICIATIVAS

Diccionario de Indicadores de Resultados (DIR)

Perspectiva: Usuarios		Número/Nombre Indicador: Búsquedas bibliográficas de Enfermería		Propietario:	
Estrategia: Detectar necesidades de formación.				Objetivo: Potenciar el uso de las bases de datos especializadas en enfermería.	
Descripción: Porcentaje de búsquedas realizadas en un año para el área de Enfermería.					
Pasado/Futuro: Pasado		Frecuencia: Anual	Tipo de unidad: Porcentaje		Polaridad: Valores altos son buenos.
Fórmula: Número de búsquedas bibliográficas de enfermería por 100 dividido por el número de búsquedas totales.					
Fuente de datos: Los datos para este indicador los proporciona la base de datos de registro de búsquedas bibliográficas mantenida por la Biblioteca.					
Calidad de los datos: Alta				Recolector de datos:	
Línea de base:				Meta:	
Razonamiento meta: Con el desarrollo de unidades docentes enfermeras en los hospitales y el avance de la Enfermería Basada en la Evidencia se hace imprescindible el aprendizaje, aprovechamiento y uso de las bases de datos especializadas por parte de este colectivo.					
Iniciativas:		1. Formación de usuarios específica para enfermería.			
		2. Actualización periódica en la Intranet corporativa sobre recursos bibliográficos de enfermería.			
		3. Potenciación del uso de las bases de datos internacionales.			

Diccionario de Indicadores de Resultados

(DIR)

Perspectiva: Gestión financiera		Número/Nombre Indicador: Gasto en pub. electrónicas sobre el total del gasto bibliográfico		Propietario:	
Estrategia: Conversión progresiva de la colección bibliográfica en formato impreso a formato electrónico.			Objetivo: Rentabilizar el presupuesto de adquisiciones bibliográficas asignado al Centro de Coste Biblioteca.		
Descripción: Porcentaje del gasto destinado a adquisiciones bibliográficas que se invierte en recursos electrónicos (revistas, libros, plataformas, bases de datos, etc.). Se infiere que la inversión en recursos electrónicos implica una mejor relación coste/beneficio ya que los documentos son fácilmente accesibles para los usuarios y además se pueden realizar estadísticas de uso.					
Pasado/Futuro: Futuro		Frecuencia: Anual	Tipo de unidad: Porcentaje		Polaridad: Los valores altos son buenos
Fórmula: Gasto realizado en publicaciones electrónicas multiplicado por 100 dividido por el gasto total en adquisiciones bibliográficas.					
Fuente de datos: Los datos de este indicador proceden de la dirección Económico-financiera, que mensualmente envía un Informe de consumos por Centro de Coste.					
Calidad de los datos: Media-alta			Recolector de datos:		
Línea de base:			Meta:		
Razonamiento meta: El soporte electrónico resulta rentable en las adquisiciones bibliográficas teniendo en cuenta la relación coste/beneficio para los usuarios, así como la justificación de la inversión gracias a las estadísticas de uso.					
Iniciativas:		1. Cancelación de la suscripción de revistas impresas que no se consulten en la sala de lectura.			
		2. Promoción de los recursos electrónicos disponibles a través de los canales de difusión siguientes: blog, cursos, web de la Biblioteca, Intranet corporativa, etc.			
		3. Mantenerse al día de las ofertas del mercado editorial en cuanto a publicaciones electrónicas.			

Diccionario de Indicadores de Resultados

(DIR)

Perspectiva: Procesos Internos	Número/Nombre Indicador: SOD a través de la Biblioteca Virtual de la ALE (BVALE)	Propietario:
Estrategia: Mayor uso de la Biblioteca Virtual.		Objetivo: Canalizar todas las peticiones a través de la Biblioteca Virtual.
Descripción: Porcentaje de solicitudes realizadas a través de la Biblioteca Virtual frente a otros canales como correo electrónico, presencial en la Biblioteca, fax, etc.		
Pasado/Futuro: Pasado	Frecuencia: Anual	Tipo de unidad: Porcentaje
		Polaridad: Valores altos son buenos.
Fórmula: Núm. de solicitudes realizadas a través de Biblioteca Virtual por 100 dividido por núm. total de solicitudes.		
Fuente de datos: Los datos para este indicador los proporciona la base de datos de registro de solicitud de artículos mantenida por la Biblioteca así como los datos suministrados por el Responsable de la Biblioteca Virtual.		
Calidad de los datos: Media-alta		Recolector de datos:
Línea de base:		Meta:
Razonamiento meta: Justificación del coste del sistema para la organización y agilización del proceso para el usuario y bibliotecario.		
Iniciativas:	1. Formación de usuarios en el uso del SOD de la Biblioteca Virtual.	
	2. Eliminación de formularios de solicitud de SOD alternativos.	
	3. Reenvío de solicitudes por vías alternativas hacia el SOD de la Biblioteca Virtual.	

Diccionario de Indicadores de Resultados

(DIR)

Perspectiva: Equipo de personas	Número/Nombre Indicador: Formación para el equipo de Biblioteca	Propietario:
Estrategia: Desarrollo de competencias profesionales.		Objetivo: Personas bien formadas y actualizadas en la gestión de los procesos bibliotecarios y en los recursos de información de interés para los usuarios.
Descripción: Número de horas de formación recibidas por miembro del equipo de trabajo de la Biblioteca.		
Pasado/Futuro: Pasado	Frecuencia: Anual	Tipo de unidad: Número
		Polaridad: Los valores altos son buenos
Fórmula: Suma de las horas de duración de las acciones formativas realizadas por las personas del equipo de trabajo de la Biblioteca dividido por el número de personas.		
Fuente de datos: Los datos de este indicador proceden de la información suministrada por la Dirección de Recursos Humanos, así como de los propios profesionales de la Biblioteca.		
Calidad de los datos: Media-alta		Recolector de datos:
Línea de base: 40 horas		Meta: Consumir las 40 horas anuales de formación continuada que por convenio el Hospital pone a disposición de los empleados.
Razonamiento meta: Los profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud necesitan estar permanentemente formándose sobre los productos que van apareciendo y su mejor utilización, las nuevas formas de buscar información y los nuevos desarrollos para ofrecer un mejor servicio a los usuarios. Ante la variedad de contenidos sobre los que formarse y la oferta disponible deberían aprovecharse las horas de formación continuada al máximo.		
Iniciativas:		1. Realización de acciones formativas gratuitas online.
		2. Realización de acciones formativas gratuitas, presenciales en la Agencia Laín Entralgo.
		3. Realización de acciones formativas como Congresos, Jornadas y Conferencias.

RESULTADOS. BÚSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS DE ENFERMERÍA.

	2006	2007	2008
HUFA	13.00%	17.54%	20.35%
HFLR	34.15%	45.81%	48.61%

RESULTADOS. BÚSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS DE ENFERMERÍA.

Oportunidad de mejora:

Mayor uso

de la Biblioteca Virtual ALE,

Intranet Corporativa o web social.

**RESULTADOS. GASTO EN PUBLICACIONES
ELECTRÓNICAS SOBRE EL TOTAL.**

	2006	2007	2008
HUFA	93.16%	94.19%	93.51%
HFLR	66.71%	62.79%	73.13%

*RESULTADOS. GASTO EN PUBLICACIONES
ELECTRÓNICAS SOBRE EL TOTAL.*

Oportunidad de mejora:

-HUFA: Mantener la proporción y aumentar el presupuesto general.

-HFLR: Difusión de recursos electrónicos de enfermería como política de selección.

RESULTADOS. SOD A TRAVÉS DE BVALE

	2006	2007	2008
HUFA	52.07%	71.74%	78.49%
HFLR	18.63%	28.09%	35.03%

RESULTADOS. SOD A TRAVÉS DE BVALE

Oportunidad de mejora:

- Difusión de BVALE a través de canales propios de Biblioteca.**
- Insistir en la formación en uso de la BVALE (HFLR)**
- Eliminación definitiva otros formularios SOD (HFLR)**

RESULTADOS. FORMACIÓN PARA EL EQUIPO DE BIBLIOTECA.

	2006	2007	2008
HUFA	35 h.	42 h.	50 h.
HFLR	36 h.	45 h.	49 h.

RESULTADOS. FORMACIÓN PARA EL EQUIPO DE BIBLIOTECA.

**Oportunidad de mejora:
Evolución cualitativa
a través de la
formación online**

CONCLUSIONES

- Los indicadores evolucionan con el uso y la experiencia.
- Se mide lo que realmente importa para cumplir con la misión de la Biblioteca.
- Gracias al DIR la comunicación del CMI a los gestores es más eficaz
- No es una tarea fácil: compromiso y perseverancia.

CONTACTO:



jmedino.hflr@salud.madrid.org

egrifol@fhalcorcon.es

¡MUCHAS GRACIAS !