



GUÍA DE LA CULTURA y VALORES DE LA BUAH



Nuestra visión

Ser un servicio excelente, sostenible e innovador que responda a las expectativas de los grupos de interés en un entorno de evolución constante: espacios, tecnología, alianzas, gestión de información y servicios

Nuestro propósito

Ofrecer servicios excelentes para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la innovación, facilitando la generación, gestión y transmisión de conocimiento contribuyendo en la consecución de la estrategia de la Universidad

1.- Propósito de la Guía

Esta guía reúne los valores y conductas del personal de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá (BUAH), para manifestar su compromiso de servicio con la Universidad, la comunidad universitaria y la sociedad en general, como también queda recogido en la Guía de Liderazgo.

2.- Objetivos

- Garantizar la sostenibilidad de la Biblioteca, situando en el centro a las personas, identificando los valores, buenas prácticas y conductas que soportan su actividad, con compromiso hacia la Universidad y con los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS).
- Imbuir la cultura de la Biblioteca en el plan estratégico, en los planes de gestión y en la guía de liderazgo, con la implicación de los líderes que generen confianza en los grupos de trabajo y en los objetivos a seguir, con los valores asumidos y considerados como propios.
- Velar por las personas, adquiriendo el compromiso de su desarrollo profesional para promover el talento, la creatividad y la eficiencia, al ser el personal el origen de todas las iniciativas.
- Respetar la normativa aprobada que regula los servicios y la actividad que desarrolla la Biblioteca.

3.- Nuestros Valores

La Biblioteca actúa siguiendo unos valores:

- **Compromiso** con la estrategia, el propósito y la gestión de la Universidad de Alcalá, participando en la elaboración del Plan Estratégico.
 - cumpliendo la [normativa de contratación](#), contribuyendo a su liderazgo en [eficiencia energética y gestión medioambiental](#), ofreciendo [servicios bibliotecarios](#) fruto de acuerdos y convenios, etc.
- **Transparencia y ética en su gestión** como base de sus actuaciones y del comportamiento de las personas que trabajan en ella.
 - cumpliendo la normativa vigente, asumiendo los códigos éticos de la UAH: [Código ético general de la Universidad de Alcalá](#); el [Código ético de buenas prácticas en la investigación](#), el [Código de buenas prácticas](#) de la Escuela de Doctorado y el Plan antifraude.

- **Progreso** para contribuir a la calidad de vida del entorno y a su desarrollo social.
 - Estableciendo y fomentando canales de comunicación con los grupos de interés y las alianzas con diversas instituciones y organismos.
- **Innovación y proactividad** al ofrecer nuevos servicios.
 - impulsando la creatividad con actitud de dinamismo, motivación y colaboración, y con una orientación final a la experiencia del usuario.
 - promoviendo el talento y las ideas innovadoras (con el formulario de “nuevas ideas”
 - estableciendo una escucha activa que incorpore las necesidades detectadas en los proyectos futuros, o mejore los existentes.
- **Ejemplaridad y profesionalidad** en el trabajo con el referente de la calidad, el rigor y honestidad.
 - impulsando la gestión participativa siguiendo las pautas de la guía de liderazgo.
 - incorporando en sus servicios las necesidades y expectativas detectadas de sus usuarios.
- **Sostenibilidad** para contribuir a la creación de los valores, ambiental, social y económico, alineados con los ODS.
 - considerando la participación de todas las personas fundamental para la sostenibilidad de la Biblioteca.



4.- Evaluación, seguimiento y mejora

La BUAH comprometida con la mejora continua, cuenta con diferentes instrumentos de seguimiento y evaluación para detectar y realizar las acciones de mejora más adecuadas y posibles.

	Carta de servicios
	Evaluación según modelo EFQM
	Cuestionarios de satisfacción de usuarios
	Encuesta de clima laboral
	Seguimiento, revisión y actualización de procesos, procedimientos, estrategia, CMI
	Actualización de guías, información, etc.

5.- Reconocimientos

La BUAH ha recibido premios y reconocimientos, dentro y fuera de la Universidad, que la motivan a seguir con su compromiso de servicio y mejora constante.

- ★ Sello EFQM de excelencia 500+ en 2017 y 2019
- ★ Diploma Excelencia Europea 400+ en 2011, 2013 y 2015
- ★ Diploma Excelencia Europea 300+ en 2009
- ★ Premios convocados por la Gerencia de la UAH en 2006, 2007, 2008 y 2011.
- ★ Cartas y mensajes de correo del Vicerrector de Investigación y Transferencia, y del personal docente e investigador de la Universidad.
- ★ Felicitaciones de estudiantes de la UAH.
- ★ Reconocimiento público a las “mejores ideas” en la Jornada de “Buenas Prácticas” celebrada con el personal de la Biblioteca.

6.- Difusión de la cultura de la BUAH

La BUAH utiliza diversos canales y herramientas de difusión y comunicación para publicar y dar a conocer sus valores, conductas y formas de hacer:

