

PROCESOS SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

1. MAPA DE PROCESOS

Los procesos desarrollados en el Servicio de Biblioteca de la Universidad de Alcalá se desprenden del Mapa de Procesos general de la organización. Este Mapa de Procesos clasifica los procesos en tres niveles:

- Procesos Estratégicos.
- Procesos Clave.
- Procesos de Soporte.

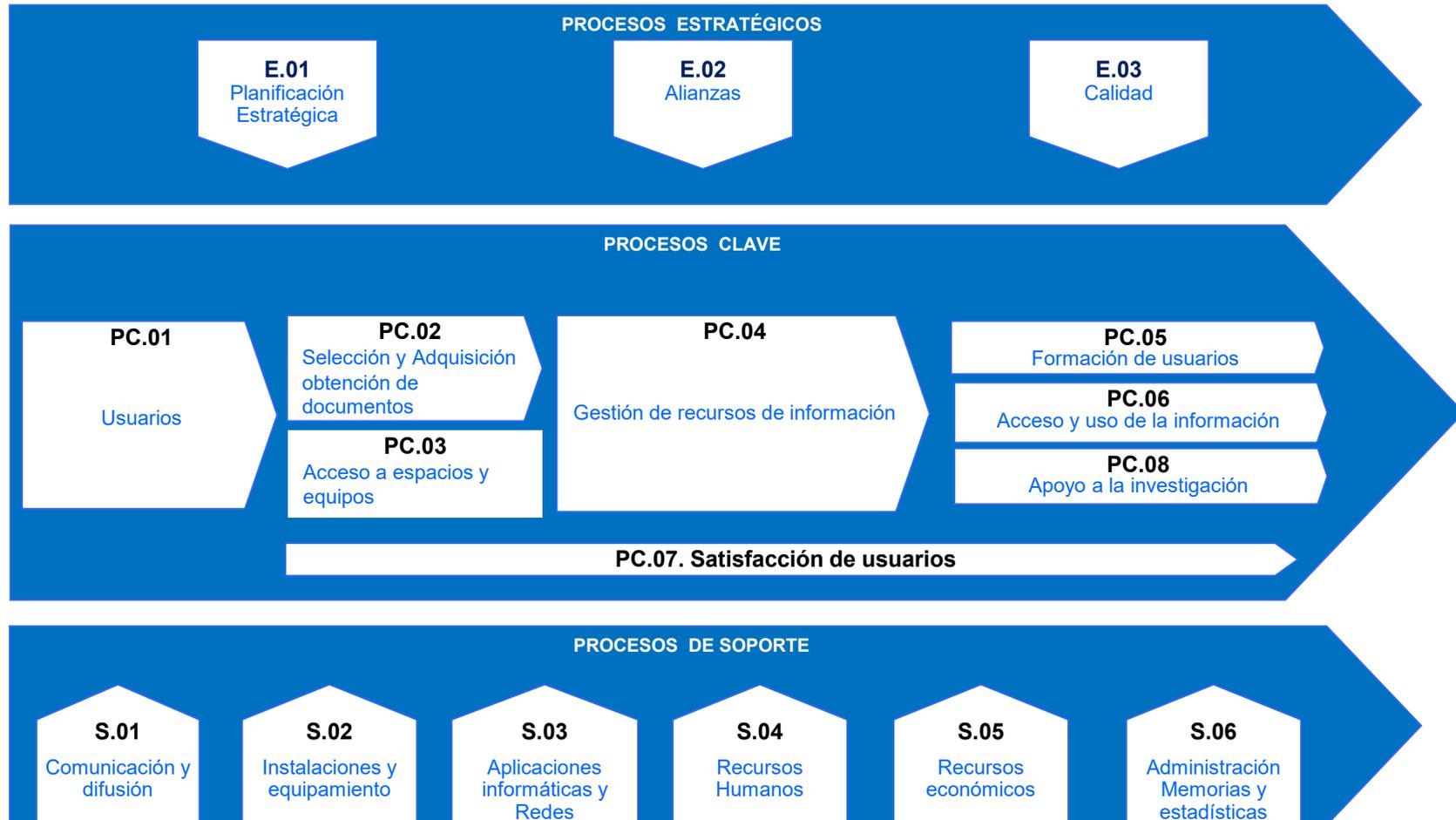
Cada uno de los procesos que se describen en el presente documento, no representan una foto fija de la actividad del Servicio de Biblioteca, sino que están sujetos a posibles cambios y mejoras. Estos cambios vendrán proporcionados por circunstancias como las siguientes:

- Cambios en la actividad que desarrolla el Servicio de Biblioteca.
- Resultados de indicadores de proceso que así lo indiquen.
- Plan estratégico del Servicio de Biblioteca.
- Tendencias de gestión que puedan ser implantables en la organización.
- Cambios en los sistemas de información que soportan los procesos del Servicio de Biblioteca.

En cualquier caso, estos cambios en los procesos nunca se llevarán a cabo de forma aislada, sino teniendo en cuenta siempre las posibles afectaciones en otros procesos que podrían ocurrir al ponerlos en marcha.

A continuación, se muestra la representación gráfica del Mapa de Procesos:

Mapa de Procesos



A continuación, se desarrollan cada una de los procesos contenido en el Mapa de Procesos, a través de 3 niveles de información:

- Ficha del proceso.
- Diagrama de flujo del proceso.
- Indicadores del proceso.

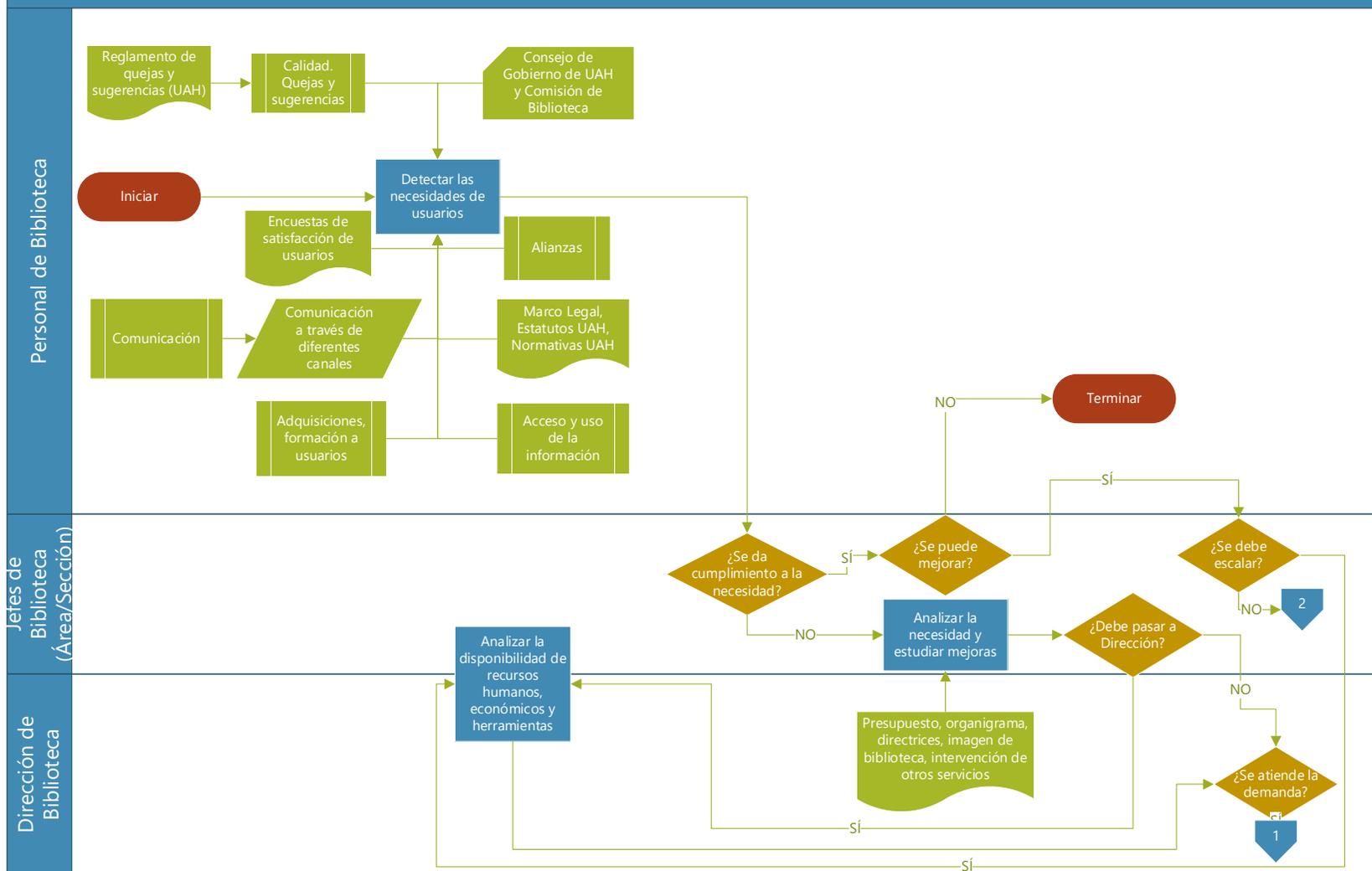
2. PROCESOS CLAVE

El Servicio de Biblioteca ha identificado como clave los siguientes procesos:

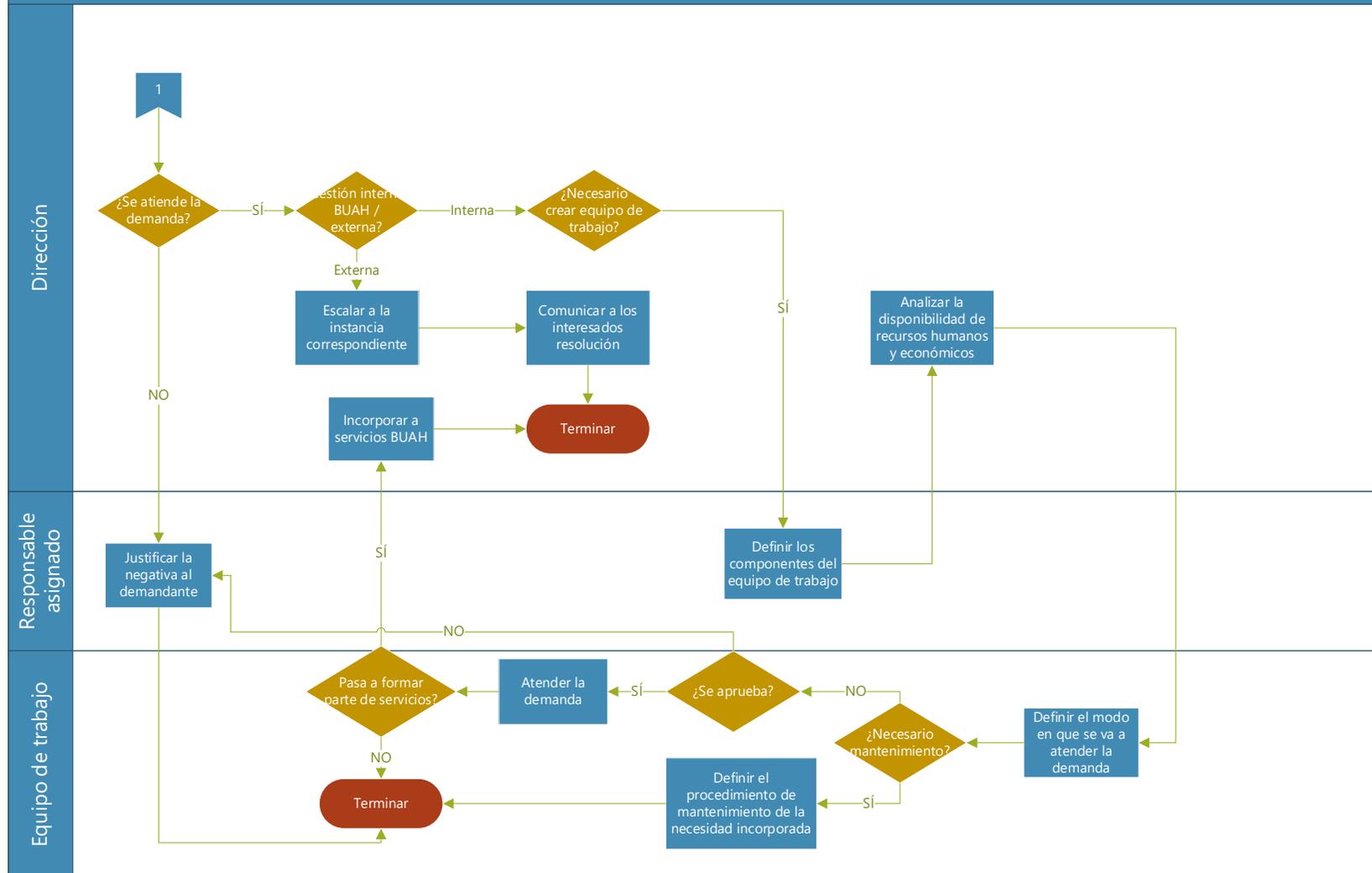
- PC.01. Usuarios
- PC.02. Selección, Adquisición y Obtención de Documentos.
- PC.03. Acceso a espacios y equipos.
- PC.04. Gestión de recursos de información.
- PC.05. Formación de usuarios.
- PC.06. Acceso y uso de la información.
- PC.07. Satisfacción de usuarios.
- PC.08. Apoyo a la investigación.

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PC.01
	USUARIOS		
		Fecha:	<i>10/03/2023</i>
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Satisfacer las necesidades de los usuarios del Servicio de Biblioteca e la UAH		M. Isabel Domínguez Aroca	
SUBPROCESOS			
Circulación			
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Buzón de quejas y sugerencias Consejo de Gobierno de la UAH Comisión de Biblioteca Encuesta de satisfacción de usuarios Estatutos de la UAH PE.02. Alianzas S.01. Comunicación y difusión PC.02. Selección y Adquisición PC.05. Formación a usuarios PC.06. Acceso y uso de la información		NA	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
Usuarios de la Comunidad Universitaria (en activo) Comunidad Universitaria (jubilados) Otros usuarios autorizados (temporales) Sociedad en general (no registrados)		Atención a demandas de usuarios Adecuación de servicios a necesidades de usuarios Calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
N/A			

PC.01. Usuarios (1 de 2)

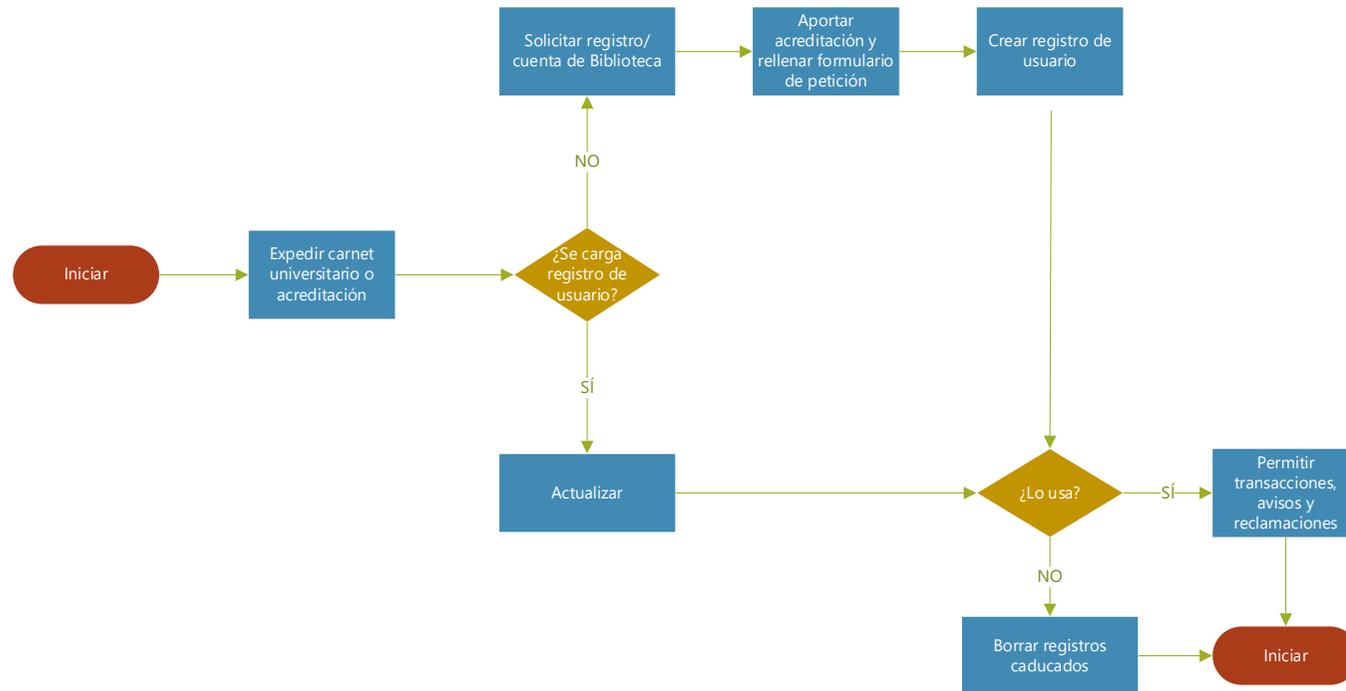


PC.01. Usuarios (2 de 2)



PC.01. Usuarios. Circulación

Personal de Biblioteca



PC.01-1

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Atención a demandas de usuarios
FINALIDAD	Conocer si la BUAH es capaz de satisfacer las demandas planteadas por el usuario
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Porcentaje de demandas satisfechas / Demandas de usuarios planteadas
PROCESO RELACIONADO	PC.01. Usuarios
FRECUENCIA MEDICIÓN	Mensual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Semestral
QUIEN LO MIDE	Dirección / Subdirección / Jefes de Biblioteca
FUENTE DE DATOS	Buzón de Quejas y Sugerencias, Encuestas
META	90%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	85%
OBSERVACIONES	

PC.01-2

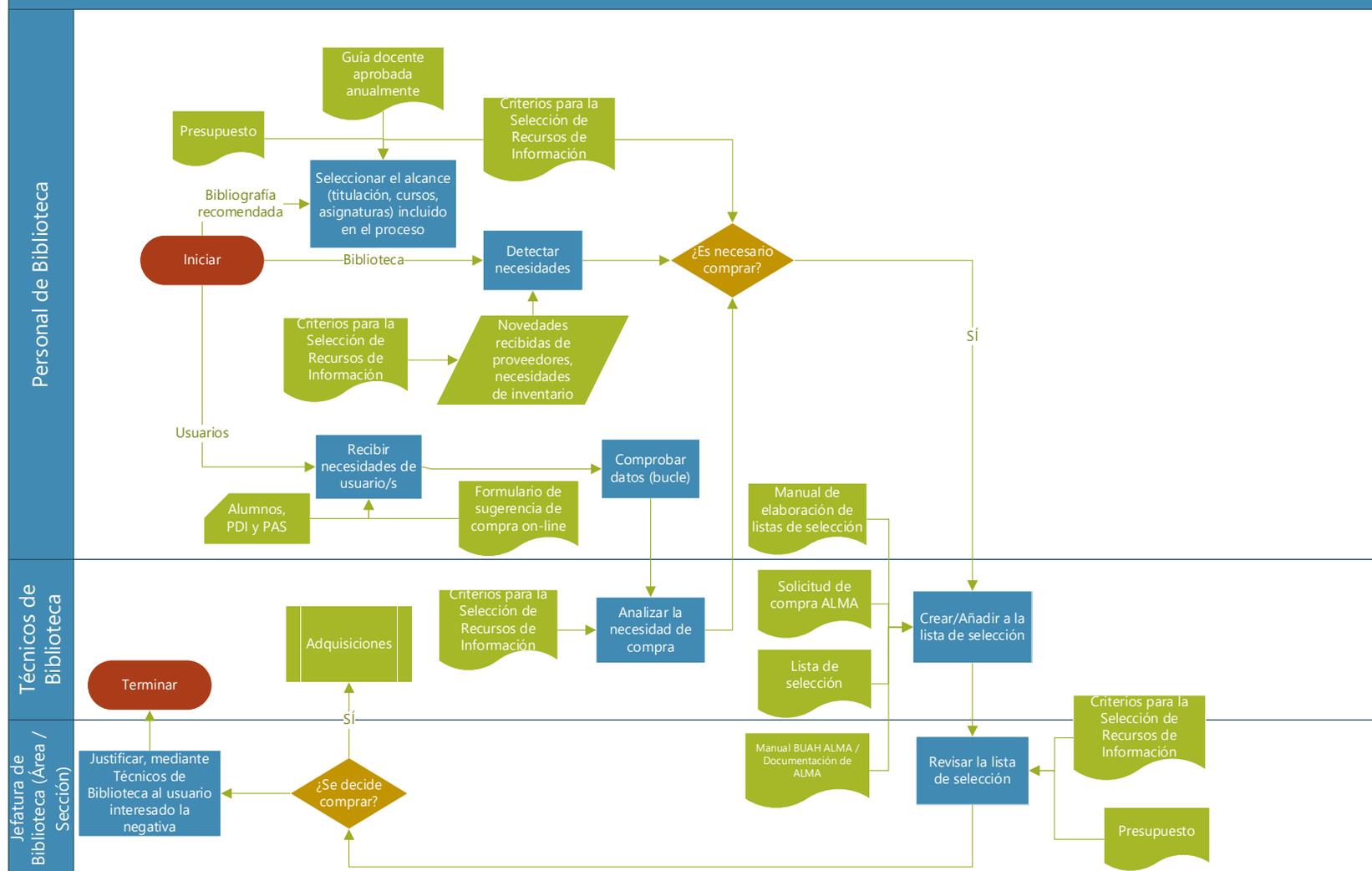
FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Adecuación de servicios a necesidades de usuarios
FINALIDAD	Obtener información sobre la capacidad de mejora de los servicios de BUAH
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de mejoras en los servicios / Demandas de usuarios planteadas
PROCESO RELACIONADO	PC.01. Usuarios
FRECUENCIA MEDICIÓN	Trimestral
FRECUENCIA ANÁLISIS	Semestral
QUIEN LO MIDE	Subdirección / Jefes de Biblioteca
FUENTE DE DATOS	Buzón de Quejas y Sugerencias, encuestas
META	90%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	85%
OBSERVACIONES	

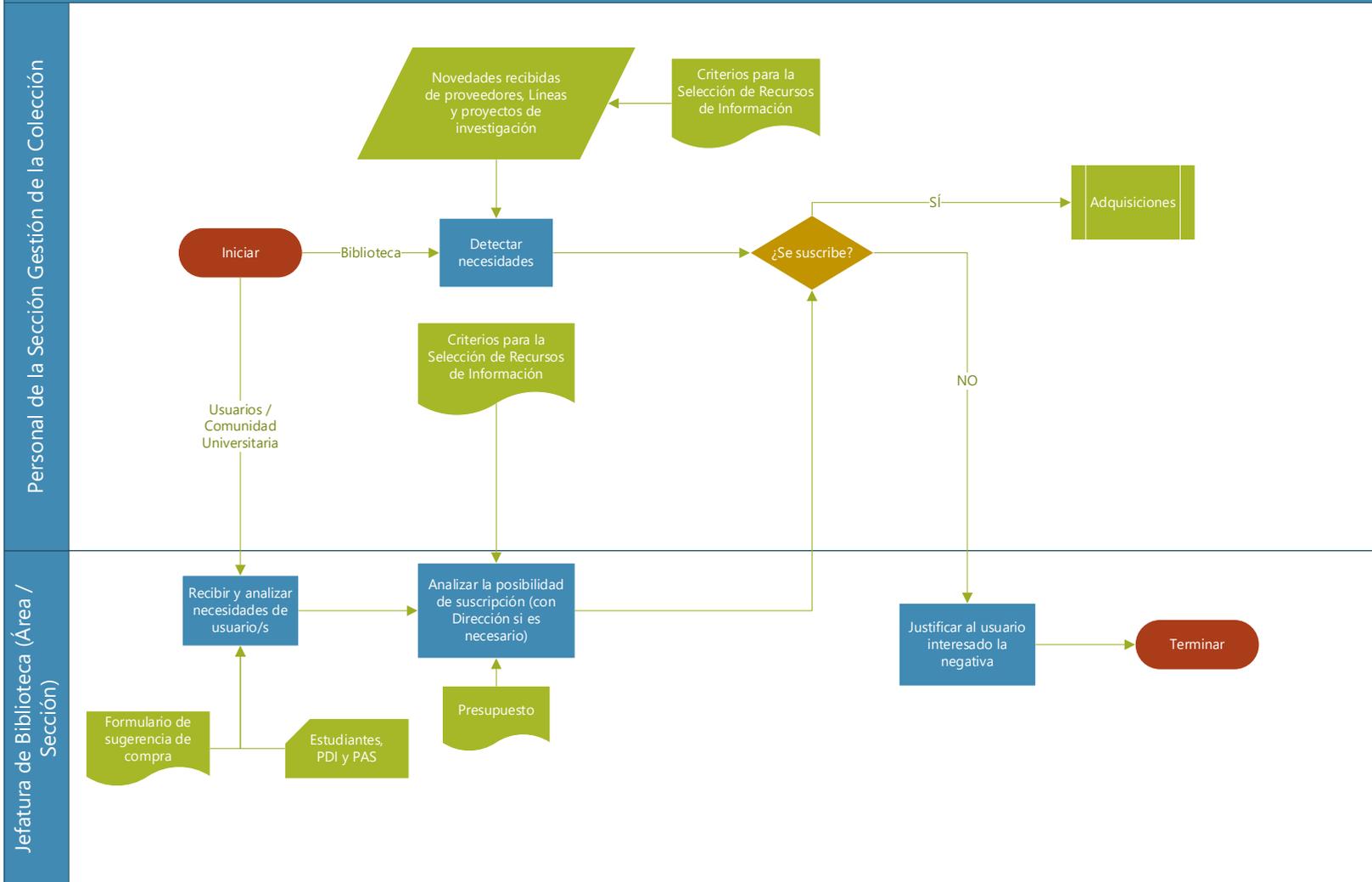
2.2. PC.02. Selección, Adquisición y Obtención de Documentos

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PC.02
	SELECCIÓN, ADQUISICIÓN Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS		
		Fecha:	10/03/2023
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Asegurar la obtención de los recursos de información necesarios para prestar el servicio demandado a los usuarios		Amparo de la Iglesia Sánchez	
SUBPROCESOS			
Selección de libros y material audiovisual Selección de revistas Compra libros y material audiovisual formato físico (ppto. y selección PDI) Compra de revistas título individual (selección y presupuesto PDI) Compra de libros y material audiovisual (formato físico) – Ppto. Biblioteca Compra de recursos electrónicos (paquetes de revistas, paquetes de libros y bases de datos) Canje de revistas Donaciones de fondo bibliográfico Préstamo interbibliotecario			
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Necesidades de usuarios Solicitud de canje Solicitud de donación		S.06. Administración, memorias y estadísticas S.04. Gestión de Recursos de Información.	
GRUPOS DE INTERÉS			
Proveedores Usuarios - PDI Usuarios - Estudiantes de grado y posgrado Usuarios - PAS UAH (Gerencia) Personal de Biblioteca Alianzas - Consorcio Madroño UAH - Editorial UAH UAH - Educación UAH - Servicio de Contratación UAH - Vicerrectorado de Investigación			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		INDICADORES:	
ALMA		Monografías en papel por usuario	
PRIMO		Monografías electrónicas por usuario	
Base de Datos de Canje		Publicaciones periódicas por investigador	
Sistemas de proveedores para pedidos			
Base de datos de publicaciones periódicas			
GtBib			

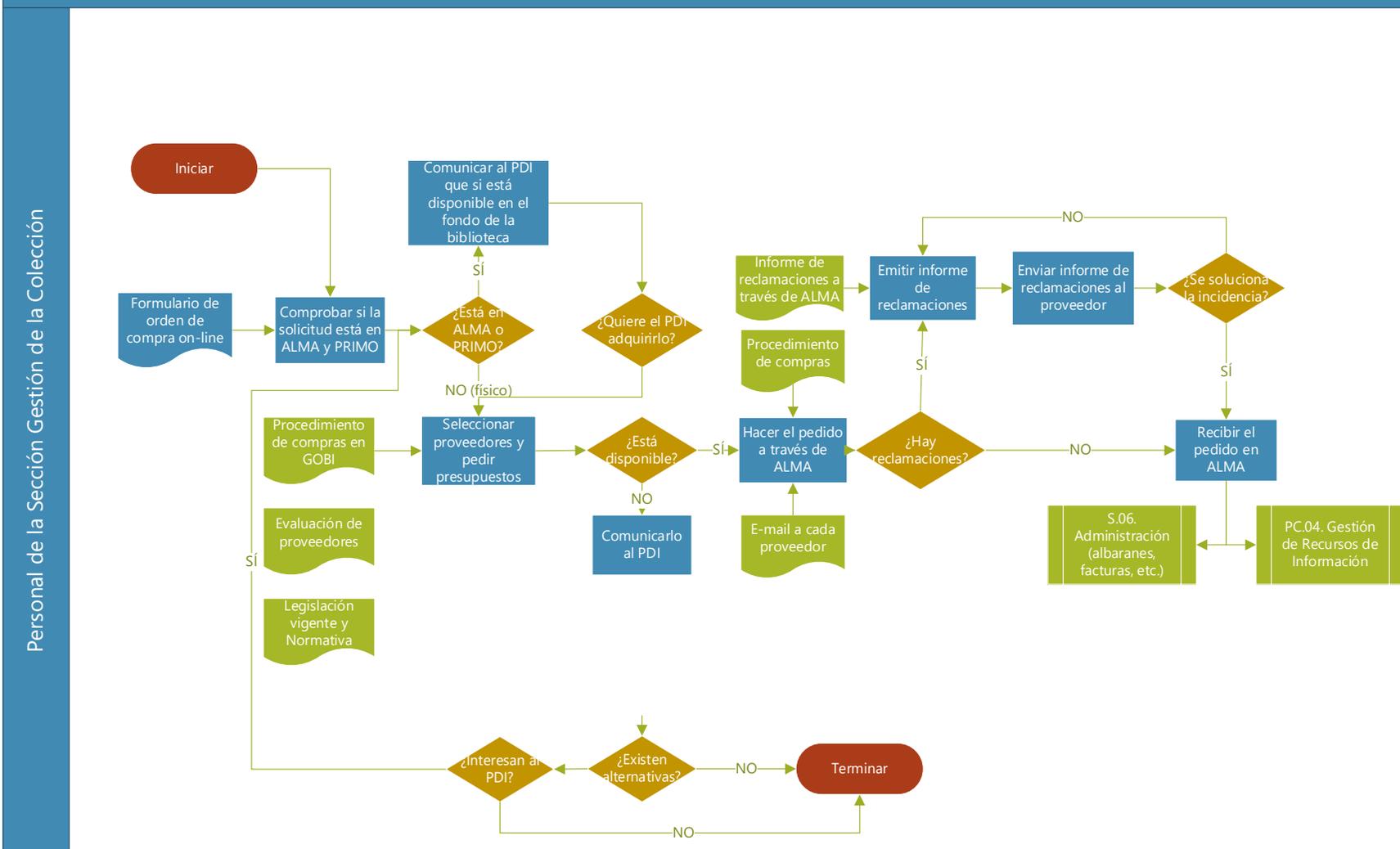
PC.02. Selección y adquisición. Selección de libros y material audiovisual



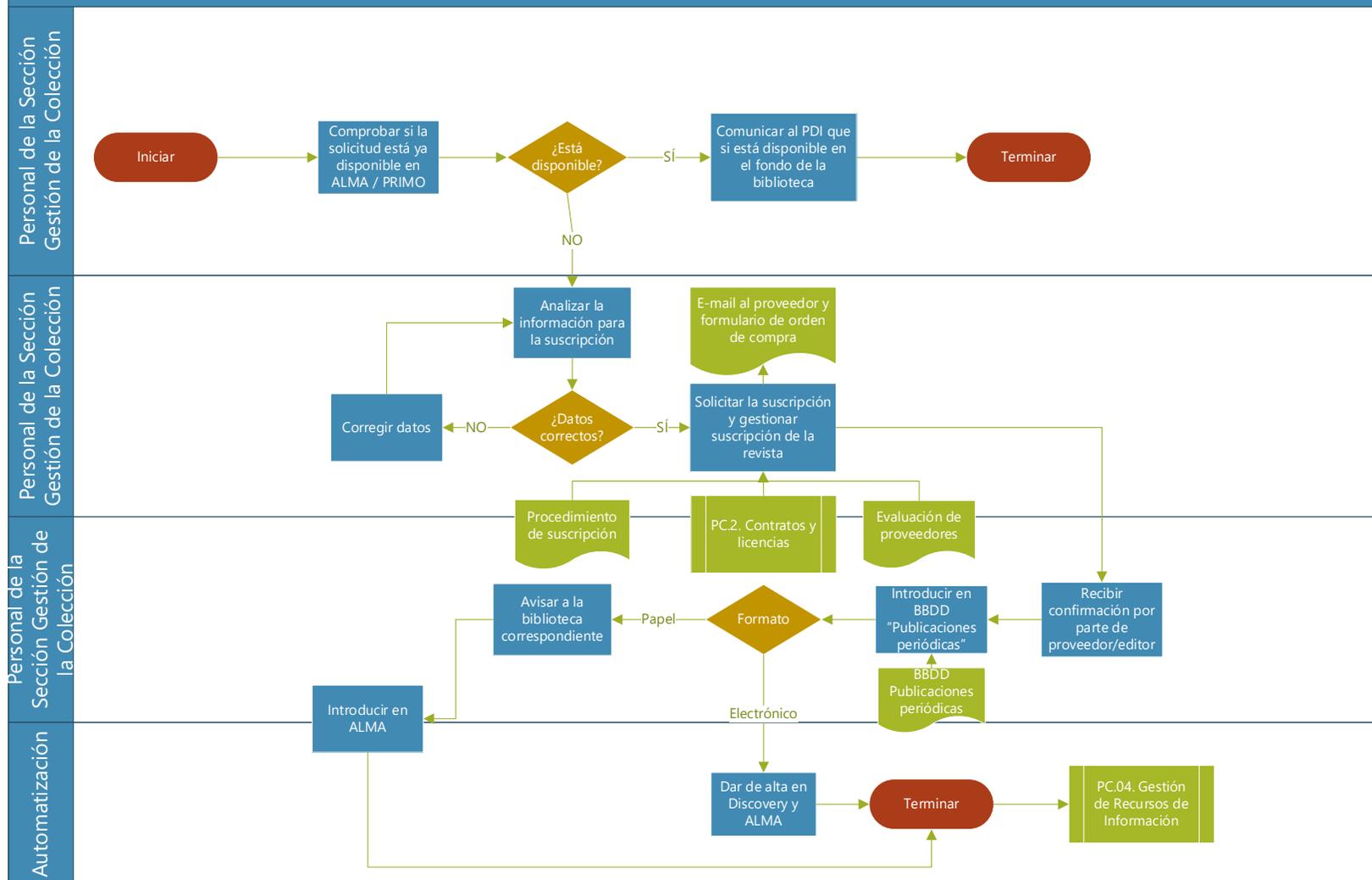
PC.02. Selección y adquisición. Selección de revistas



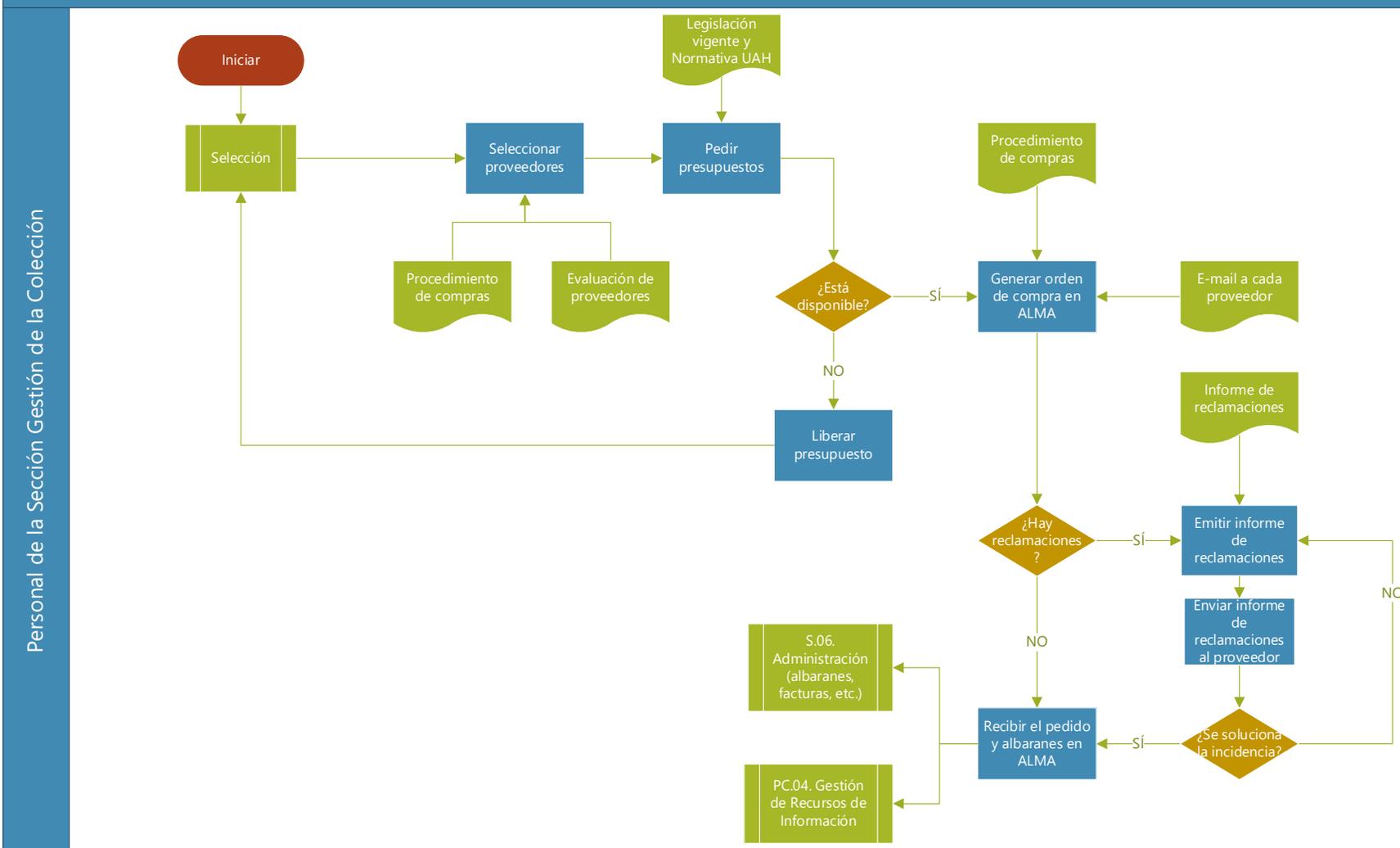
PC.02. Selección y adquisición. Compra libros y material audiovisual formato físico (ppto. y selección PDI)



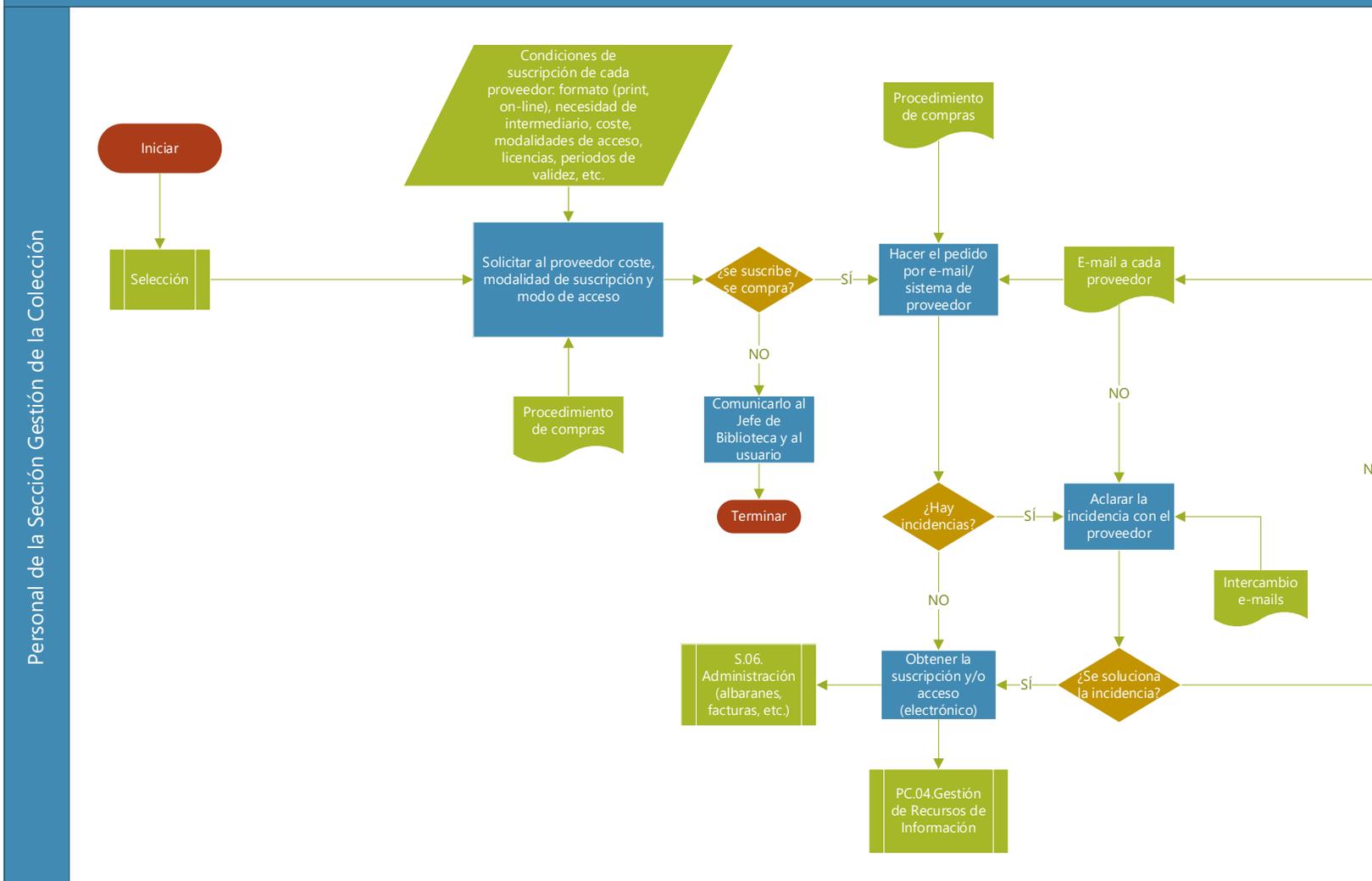
PC.02. Selección y adquisición. Compra de revistas título individual (selección y presupuesto PDI)



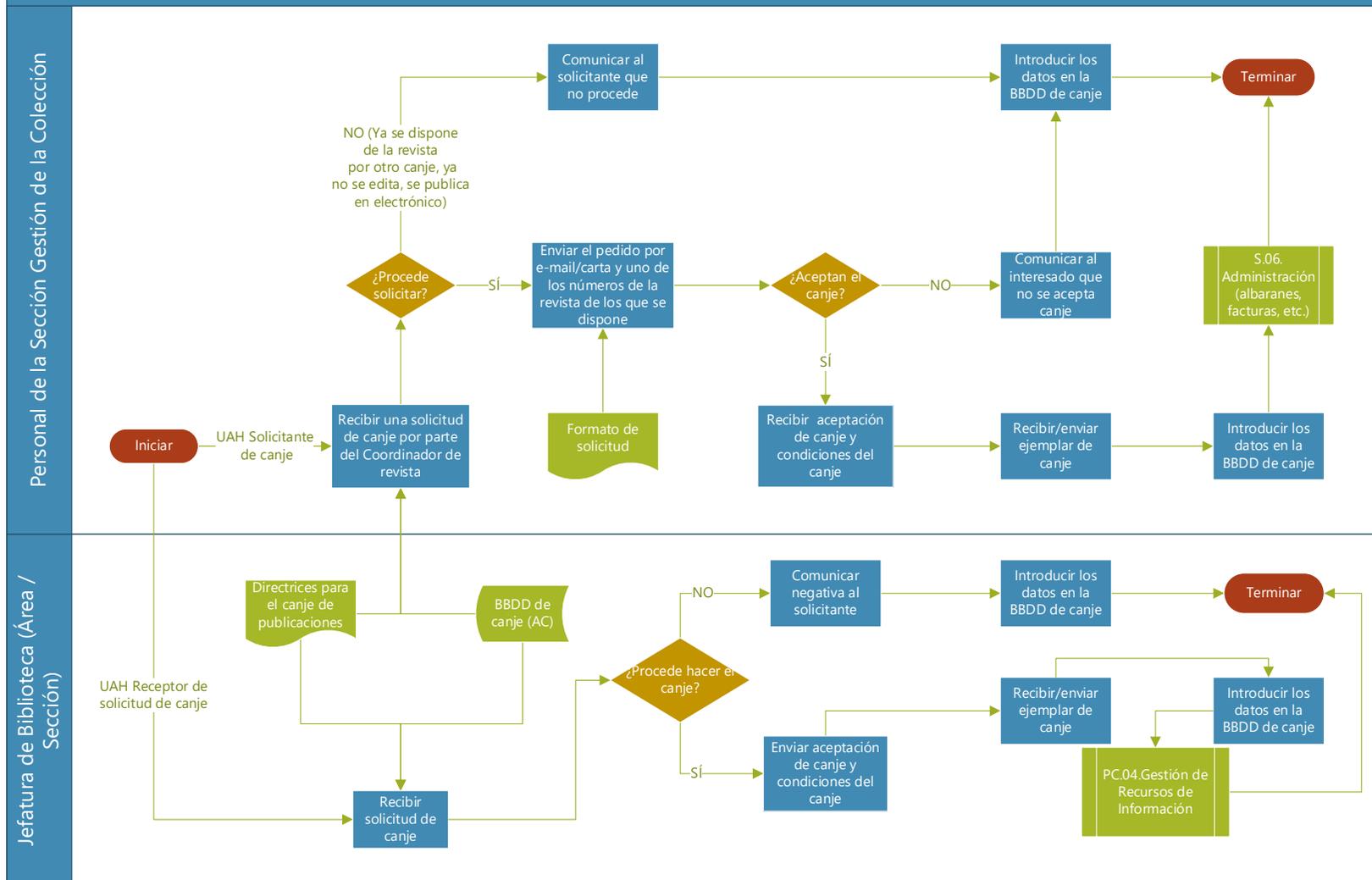
PC.02. Selección y adquisición. Compra de libros y material audiovisual (formato físico) – Ppto. Biblioteca



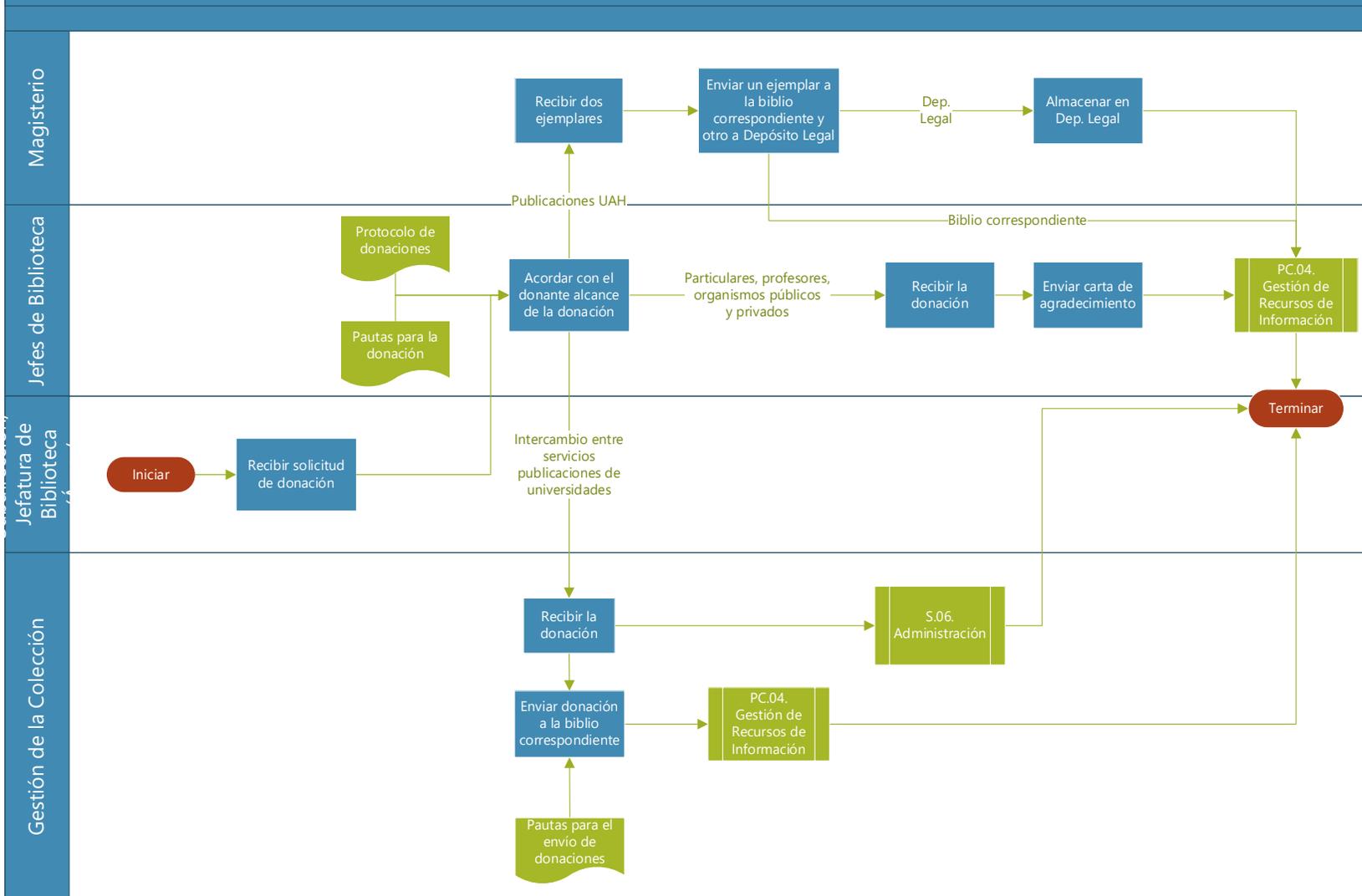
PC.02. Selección y adquisición. Compra de recursos electrónicos (paquetes de revistas, paquetes de libros y bases de datos)



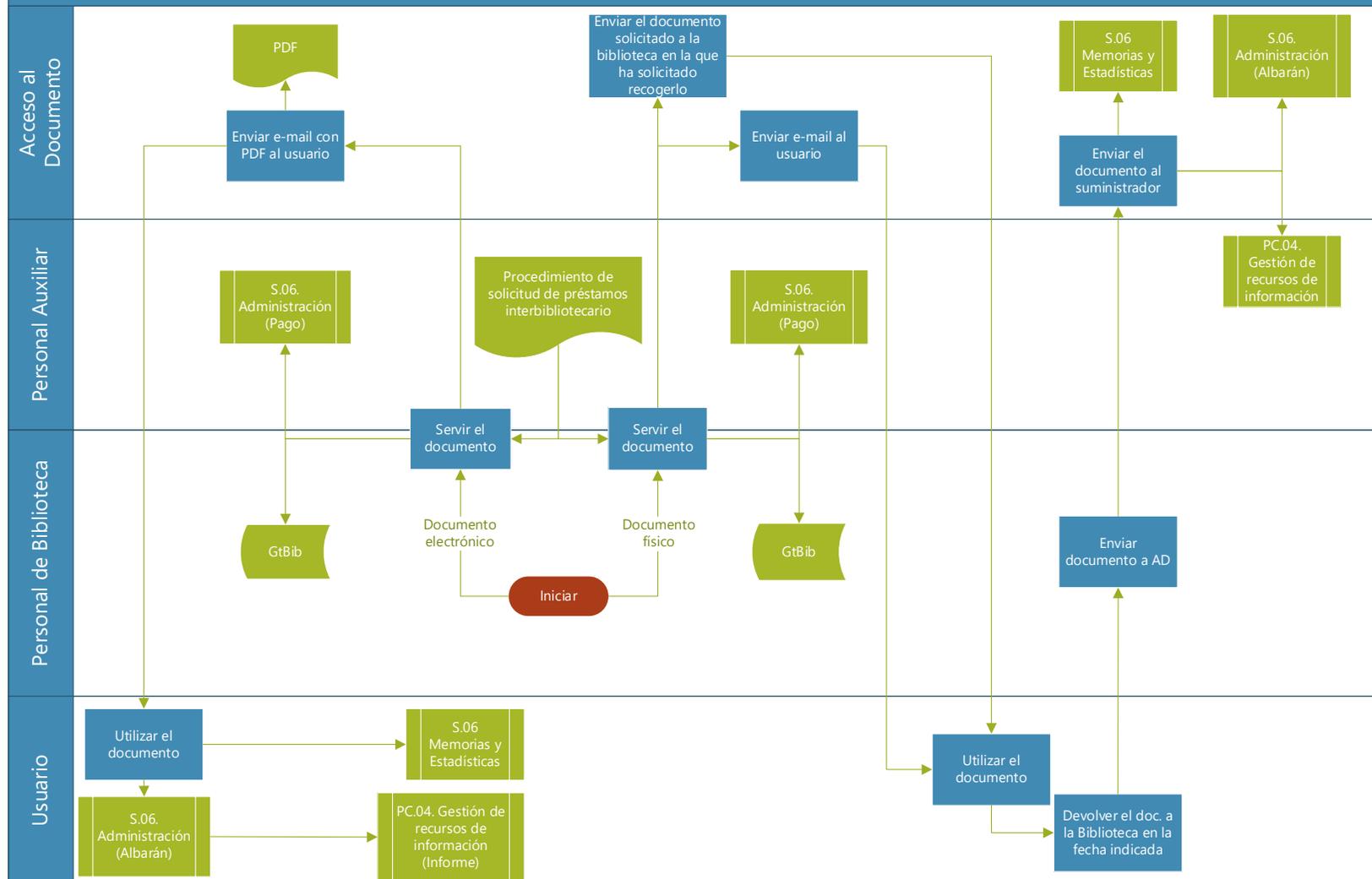
PC.02. Selección y adquisición. Canje de revistas



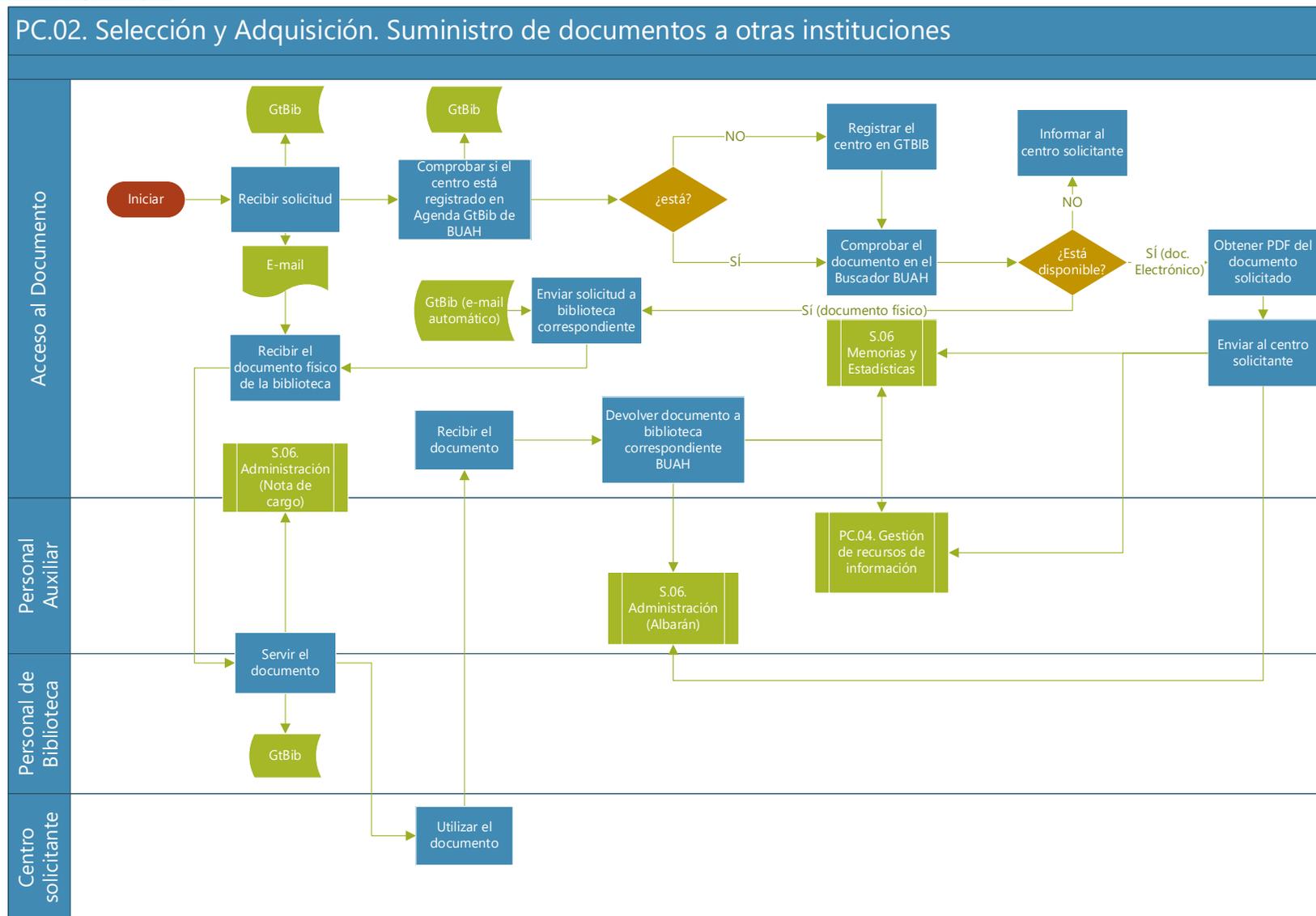
PC.02. Selección y adquisición. Donaciones de fondo bibliográfico



PC.02. Selección y adquisición. Acceso a documentos de préstamos interbibliotecarios



PC.02. Selección y Adquisición. Suministro de documentos a otras instituciones



PC.02-1

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Monografías en papel por usuario
FINALIDAD	Conocer el número de monografías en papel por usuario
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Items de monografías en papel informatizados / Usuarios propios
PROCESO RELACIONADO	PC.02. Selección, Adquisición y Obtención de documentos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Sección de Normalización
FUENTE DE DATOS	Symphony
META	16
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	5
OBSERVACIONES	

PC.02-2

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Monografías electrónicas por usuario
FINALIDAD	Conocer el número de monografía electrónicas por usuario
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Monografías electrónicas de pago / Usuarios propios
PROCESO REALCIONADO	PC.02. Selección, Adquisición y Obtención de documentos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Sección de Normalización
FUENTE DE DATOS	Symphony
META	13
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	21
OBSERVACIONES	

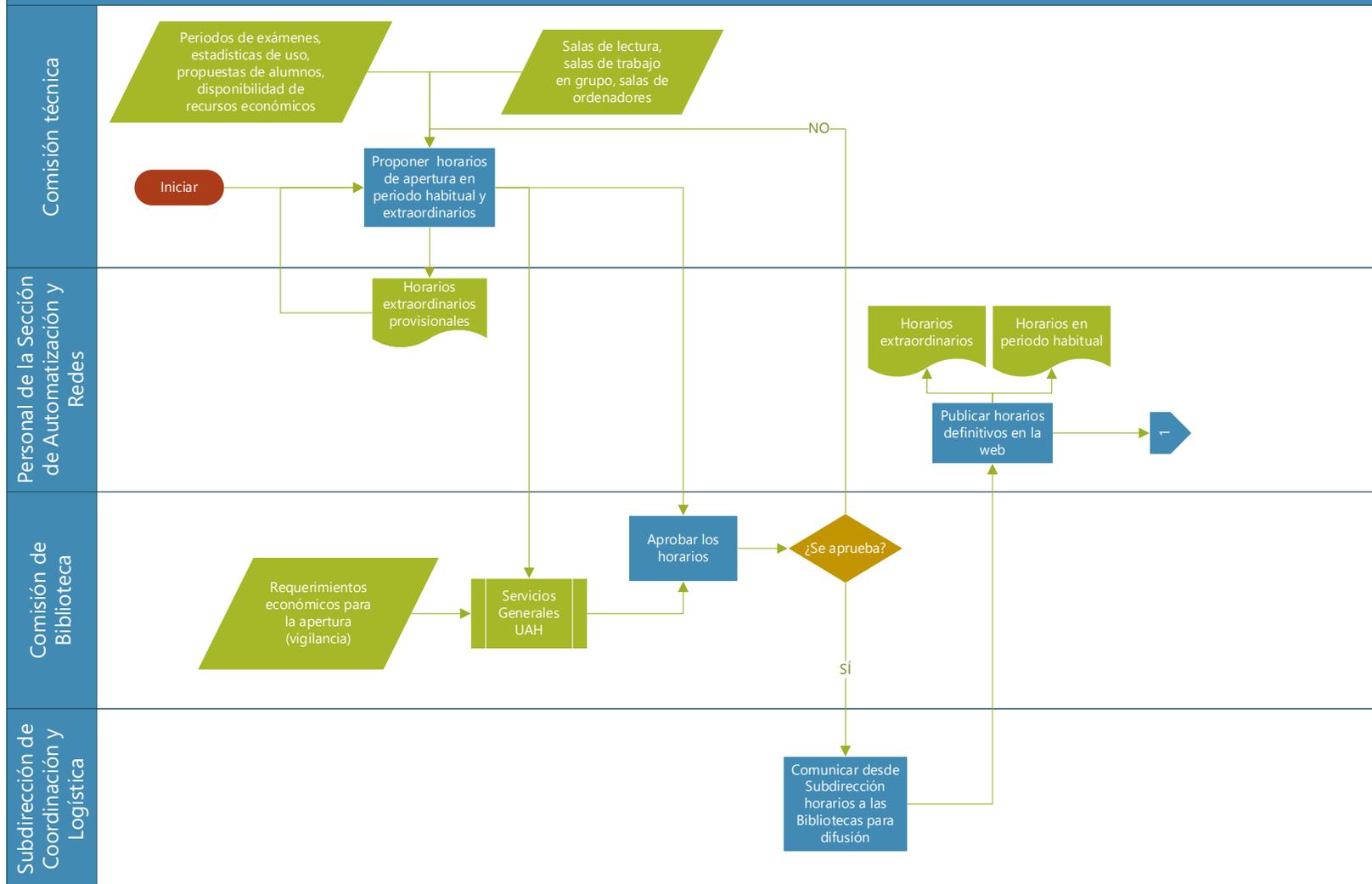
PC.02-3

FICHA DE INDICADOR

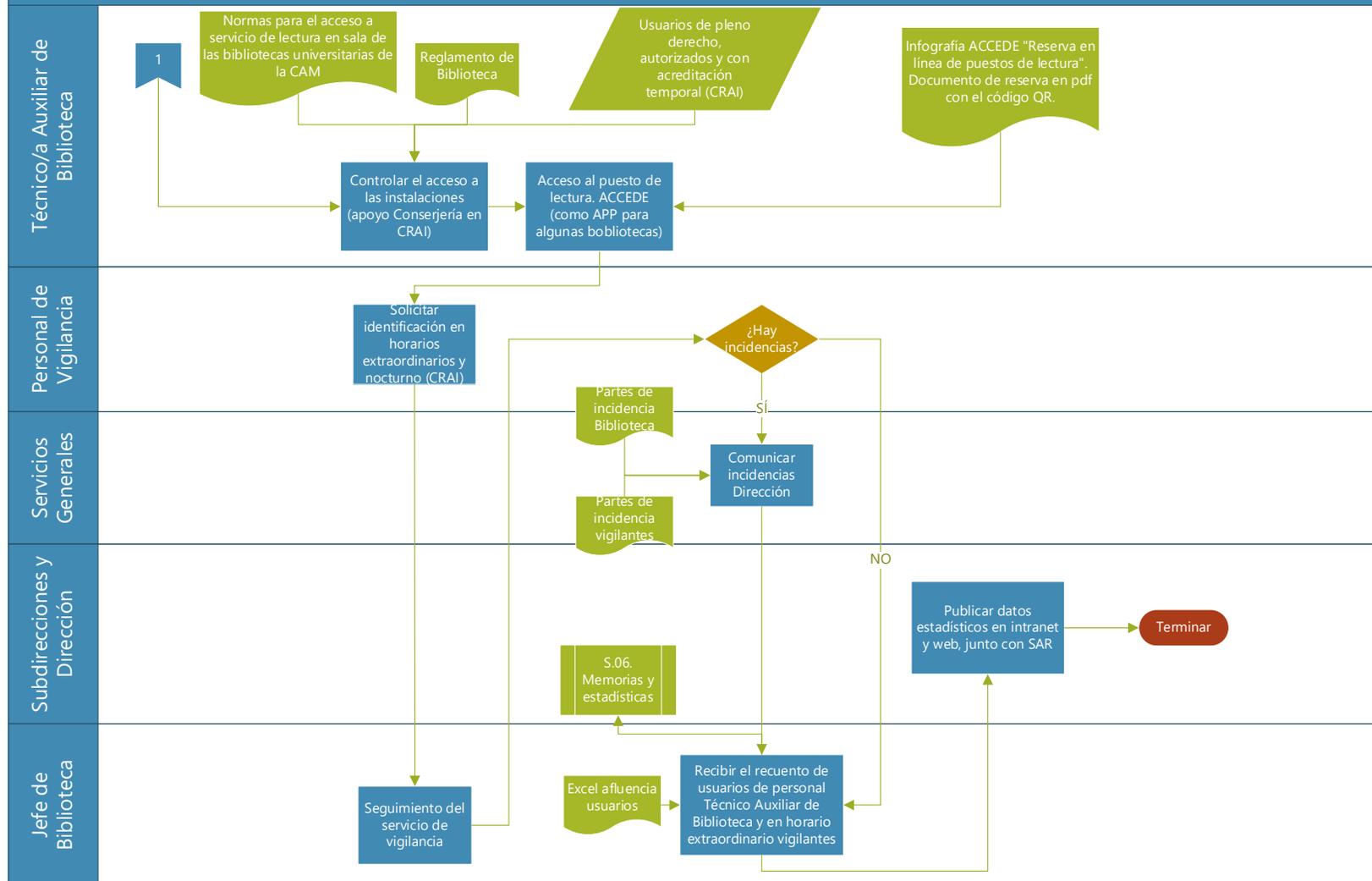
NOMBRE	Publicaciones periódicas por investigador
FINALIDAD	Conocer el número de títulos de publicaciones periódicas en papel y electrónicas por investigador
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Títulos de publicaciones periódicas en papel+Publicaciones periódicas de pago / Estudiantes de posgrado+Docentes
PROCESO REALCIONADO	PC.02. Selección, Adquisición y Obtención de documentos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Sección de Normalización
FUENTE DE DATOS	Symphony
META	25
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	9
OBSERVACIONES	

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PC.03
	ACCESO A ESPACIOS Y EQUIPOS		
		Fecha:	10/03/2023
OBJETIVO:			RESPONSABLE:
Asegurar la disponibilidad de espacios y equipos para su utilización por parte de los usuarios			M. Isabel Domínguez Aroca
SUBPROCESOS			
Acceso a espacios. Horarios (habitual y extraordinario) Acceso a espacios Acceso y préstamos de equipos			
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Propuesta de horarios Solicitud de equipos portátiles		Horarios en periodo habitual Horarios extraordinarios S.06. Administración, memorias y estadísticas S.02. Instalaciones y equipamiento	
GRUPOS DE INTERÉS		INDICADORES	
Proveedores		Uso del servicio de autopréstamo	
Usuarios - PDI		Uso de salas de trabajo	
Usuarios - Estudiantes de grado y posgrado		Número de préstamos de equipos	
Usuarios - PAS			
UAH (Gerencia) - Presupuesto			
Personal de Biblioteca			
UAH - Servicios Generales			
Usuarios - Sociedad			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Intranet			
ALMA			
ACCEDE			
Web BUAH			

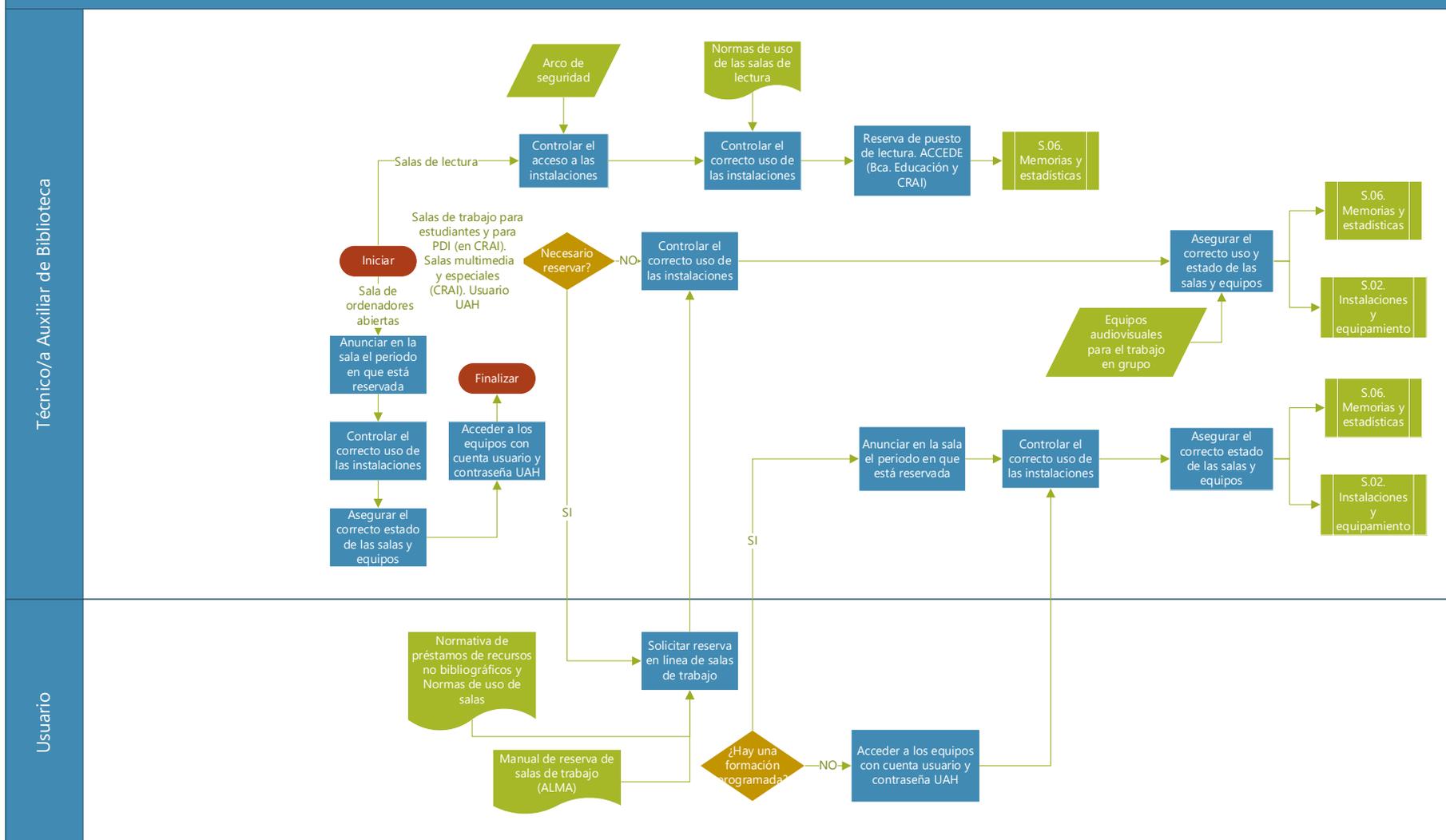
PC.03. Acceso a espacios y equipos. Acceso a espacios. Horarios (habitual y extraordinario) (1 de 2)



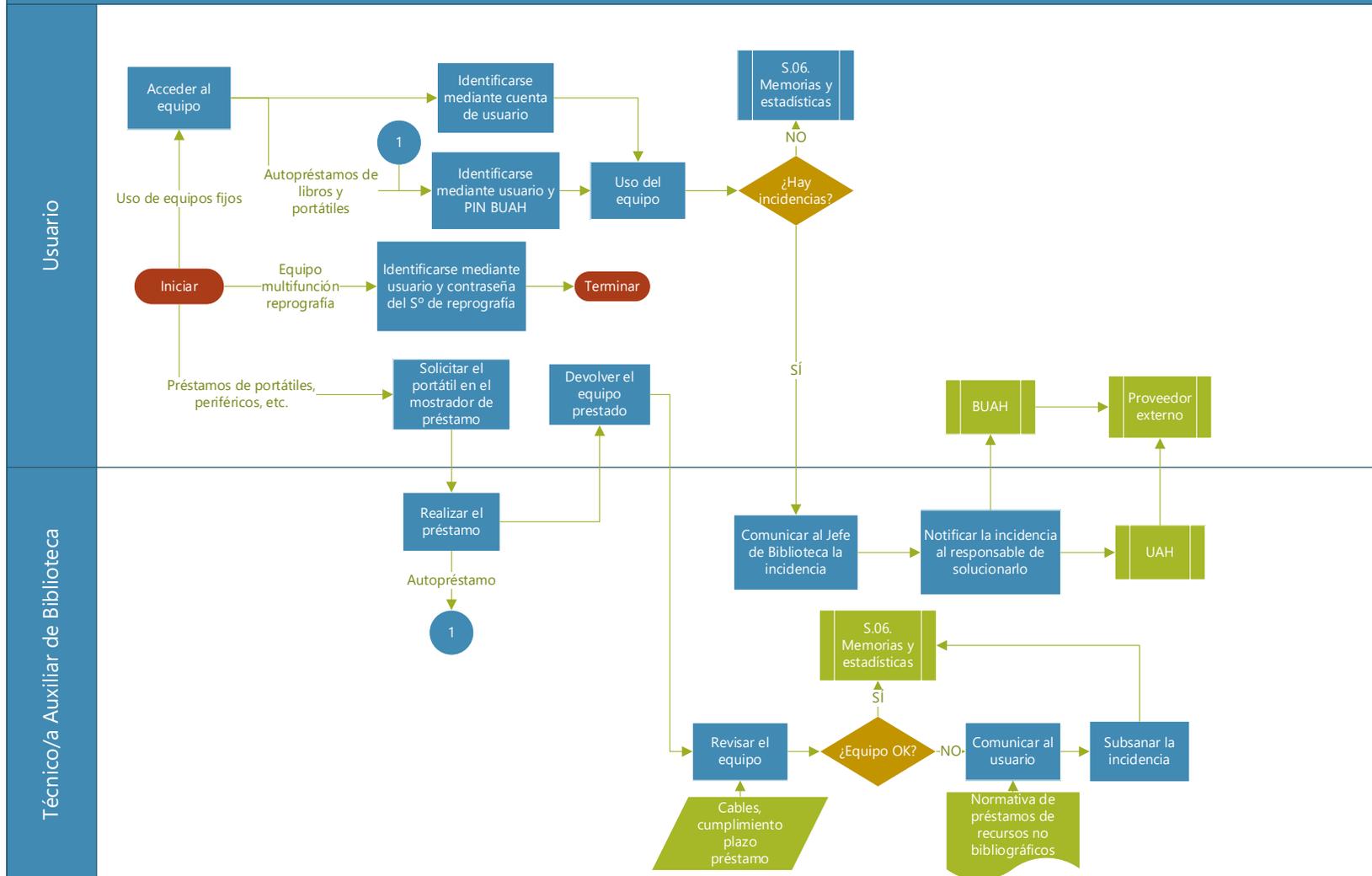
PC.03. Acceso a espacios y Equipos. Acceso a espacios. Horarios (2 de 2)



PC.03. Acceso a espacios y Equipos. Acceso a espacios



PC.03. Acceso a espacios y Equipos. Acceso y préstamos de equipos



PC.03-1

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Uso del autopréstamo
FINALIDAD	Conocer si el servicio es útil para el usuario y para la gestión de BUAH
RESPONSABILIDAD	Jefe de cada Biblioteca
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Transacciones a través de autopréstamo / Total de transacciones (préstamos+renovaciones+devoluciones)
PROCESO RELACIONADO	PC.03. Acceso a espacios y equipos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Trimestral
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	SAR, Jefe de cada Biblioteca
FUENTE DE DATOS	Máquina de autopréstamo, SYMPHONY
META	85%
QUIEN LO RECIBE	Subdirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	60%
OBSERVACIONES	No todas las bibliotecas disponen de máquina de autopréstamo (7 de 14). Medirlo en general y con respecto a las bibliotecas que tiene autopréstamos.

PC.03-2

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Uso de espacios
FINALIDAD	Conocer el grado de uso de las salas de trabajo en grupo
RESPONSABILIDAD	Jefe de cada Biblioteca
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de reservas de salas x 5 / Estudiantes de grado
PROCESO RELACIONADO	PC.03. Acceso a espacios y equipos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Mensual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	SAR
FUENTE DE DATOS	SYMPHONY. Servicio de Alumnos y Planes de Estudio
META	65%
QUIEN LO RECIBE	Subdirección
POLARIDAD	Negativa
UMBRAL CRÍTICO	55%
OBSERVACIONES	Se mide por biblioteca

PC.03-3

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Uso de equipos
FINALIDAD	Conocer el grado de uso de los recursos no bibliográficos
RESPONSABILIDAD	Jefe de cada Biblioteca
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de préstamos de equipos / Estudiantes de grado
PROCESO RELACIONADO	PC.03. Acceso a espacios y equipos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Mensual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	SAR
FUENTE DE DATOS	SYMPHONY. Servicio de Alumnos y Planes de Estudio
META	65%
QUIEN LO RECIBE	Subdirección
POLARIDAD	Negativa
UMBRAL CRÍTICO	55%
OBSERVACIONES	Se mide por biblioteca

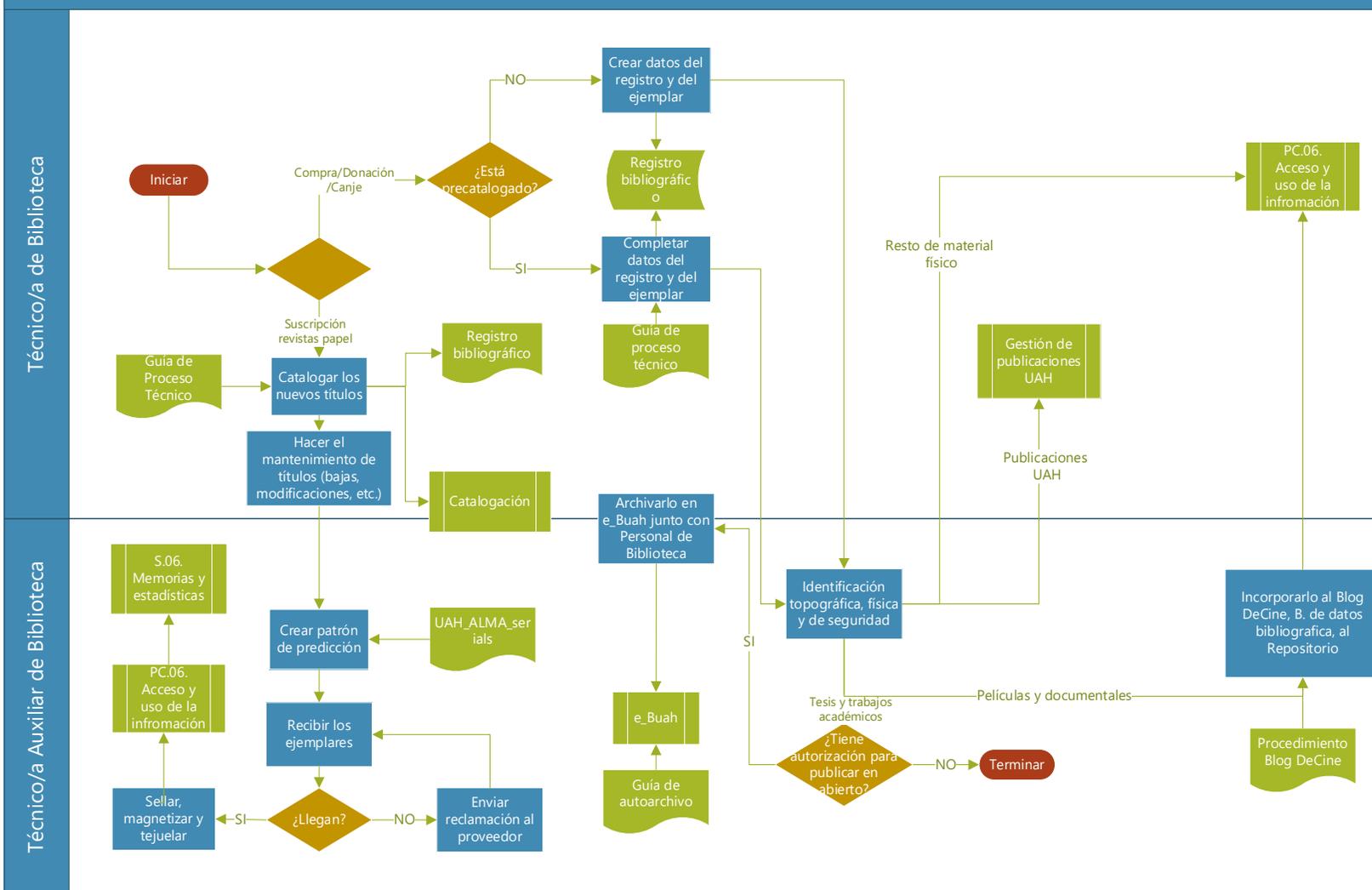
PC.03-4

FICHA DE INDICADOR

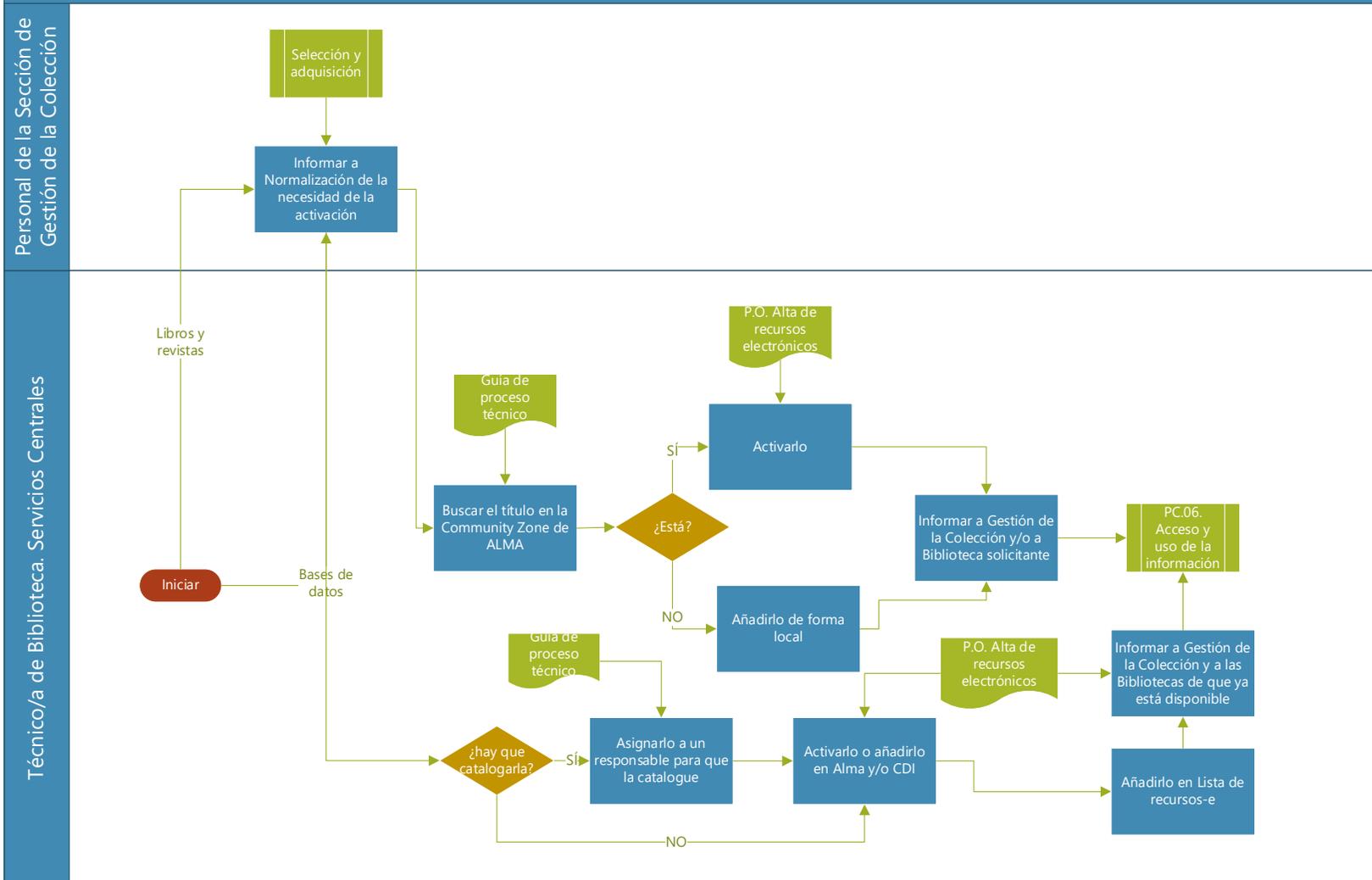
NOMBRE	Afluencia de usuarios en horarios extraordinarios
FINALIDAD	Conocer la satisfacción de los usuarios con los horarios extraordinarios
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Afluencia de usuarios en horarios extraordinarios
PROCESO RELACIONADO	PC.03. Acceso a espacios y equipos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Persona vigilancia y personal auxiliar
FUENTE DE DATOS	Excel de afluencia de usuarios en horarios extraordinarios
META	Mantener la afluencia del año anterior
QUIEN LO RECIBE	Dirección de Coordinación y Logística
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	No mantener la afluencia del año anterior
OBSERVACIONES	

		FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PC.04	
		GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN		Fecha:	10/03/2023
OBJETIVO:				RESPONSABLE:	
Realizar una correcta gestión de los recursos de información a lo largo de todo su ciclo de vida				Juana Frías Fernández	
SUBPROCESOS					
Documento físico		Evaluación de recursos de información			
Altas. Recursos electrónicos en línea		Conservación y preservación			
Cancelaciones de recursos electrónicos		Digitalización			
Incidencias		Inventario			
Catalogación		Bibliografía recomendada			
Publicaciones en e_Buah		Publicar en e-cienciaDatos			
Normalización		Exportación contenidos a REBIUN			
Gestión de publicaciones UAH. Repositorio y Dialnet		Curación de datos de investigación			
		Tesis doctorales			
ENTRADAS (INPUTS):			SALIDAS (OUTPUTS):		
PC.02. Selección y Adquisición			Registro bibliográfico		
Formularios de solicitudes web			PC.06. Acceso y uso de la información		
Formulario de gestión de bibliografías recomendadas			S.06. Administración, memorias y estadísticas		
Formulario de incidencia Automatización			PC.02. Selección y Adquisición		
Formulario de incidencia Normalización					
Guías docentes					
GRUPOS DE INTERÉS			INDICADORES		
Usuarios - PDI			Documentos depositados en e_Buah (UXXI)		
Alianzas - Consorcio Madroño			Resolución de consultas sobre acceso a recursos electrónicos (SAR)		
UAH - Servicio de Contratación			Mantenimiento de colección física (inventario)		
Personal de Biblioteca			Calidad de los registro del catálogo		
Usuarios - Sociedad			Efectividad en la resolución de incidencias		
Proveedores					
SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
Registro bibliográfico					
ALMA					
PRIMO					
eBuah					
e-cienciaDatos					
Base de datos de incidencias					
Recursos-e					
Portal del investigador UXXI					
Dialnet					
Bibliotecas PAS					
DOI					
URI					

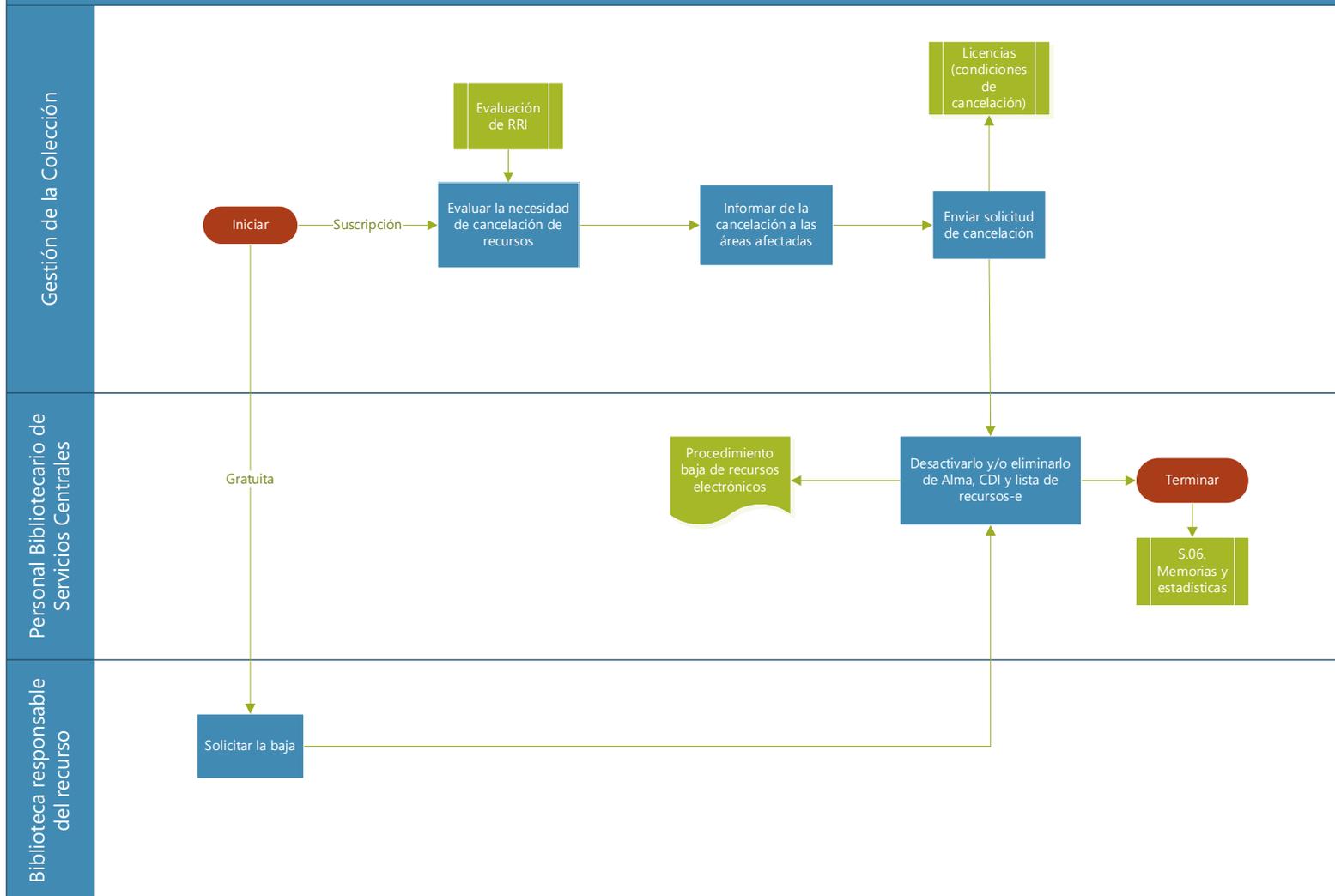
PC.04. Gestión de recursos de información. Documento físico



PC.04. Gestión de recursos de información. Altas. Recursos electrónicos en línea

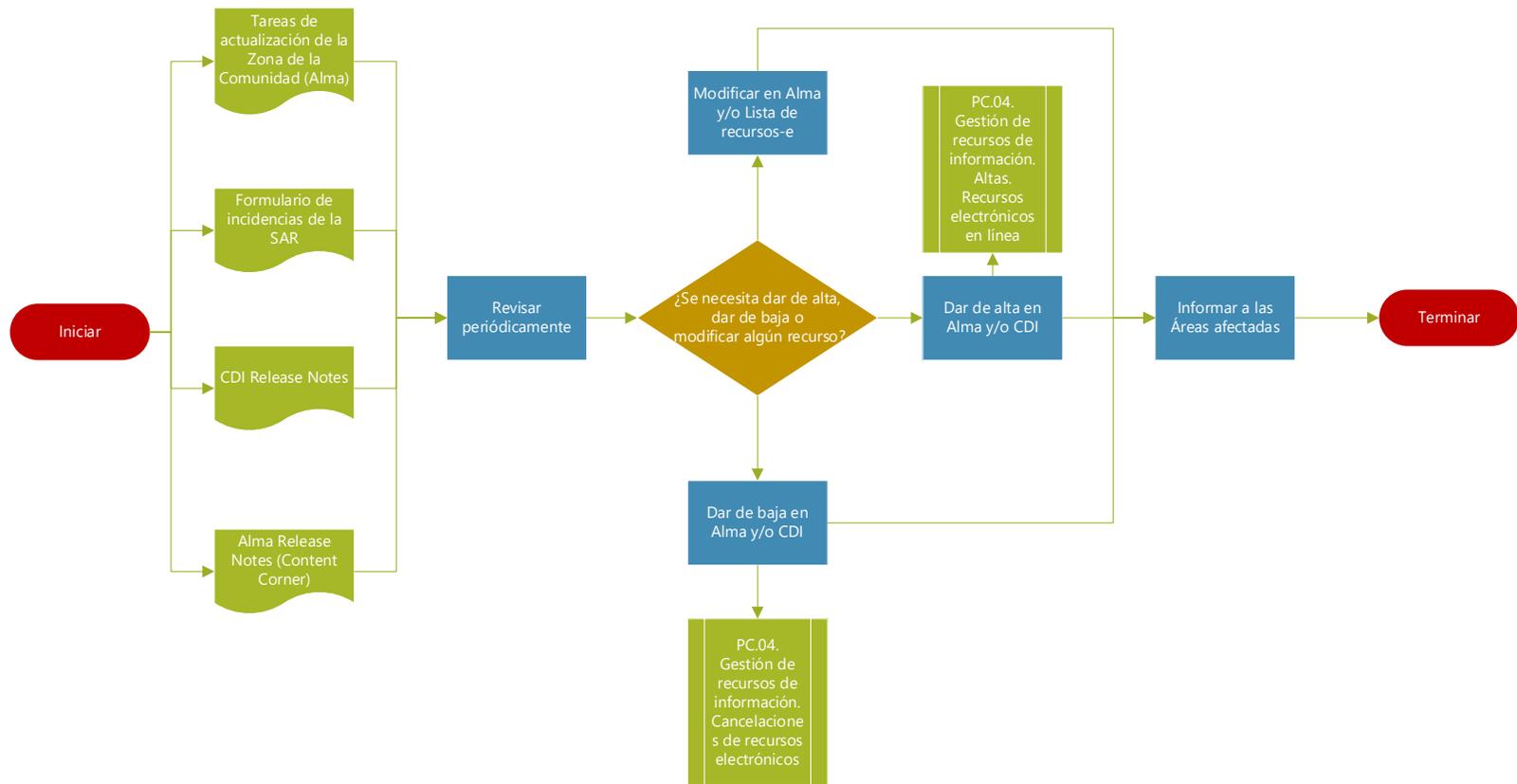


PC.04. Gestión de recursos de información. Cancelaciones de recursos electrónicos

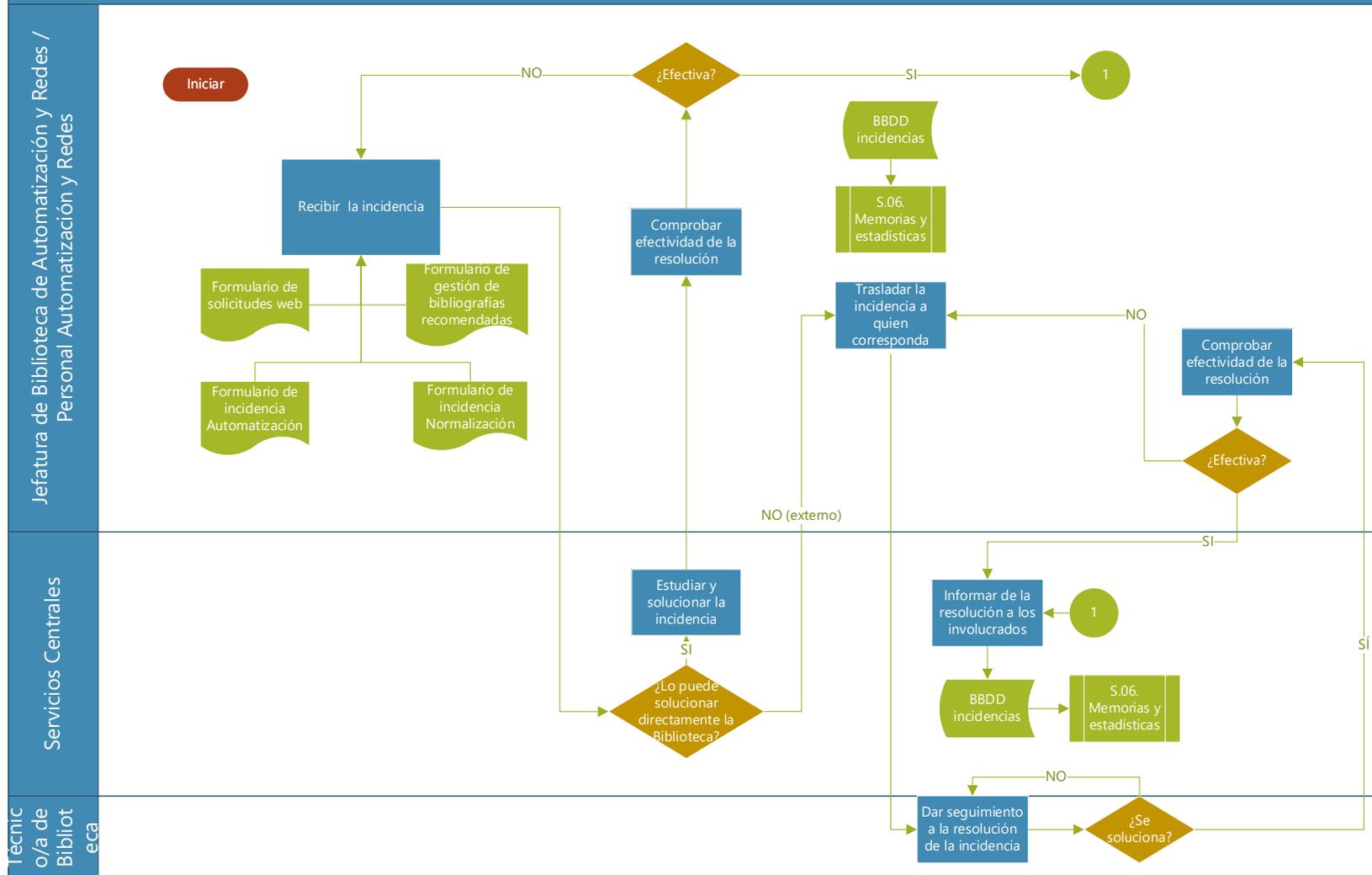


PC.04. Gestión de recursos de información. Mantenimiento de recursos electrónicos

Personal de Biblioteca de Servicios Centrales

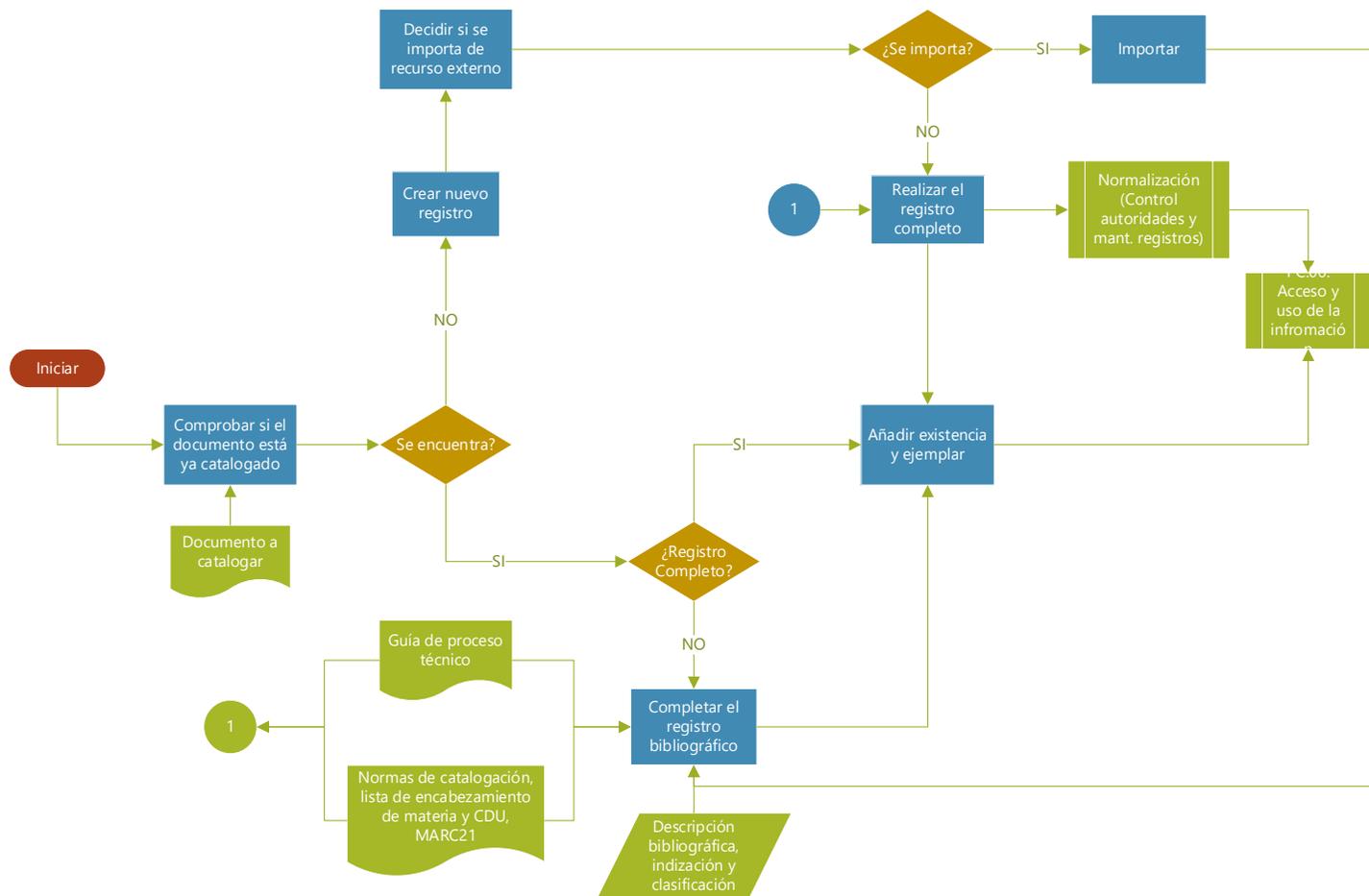


PC.04. Gestión de recursos de información. Incidencias

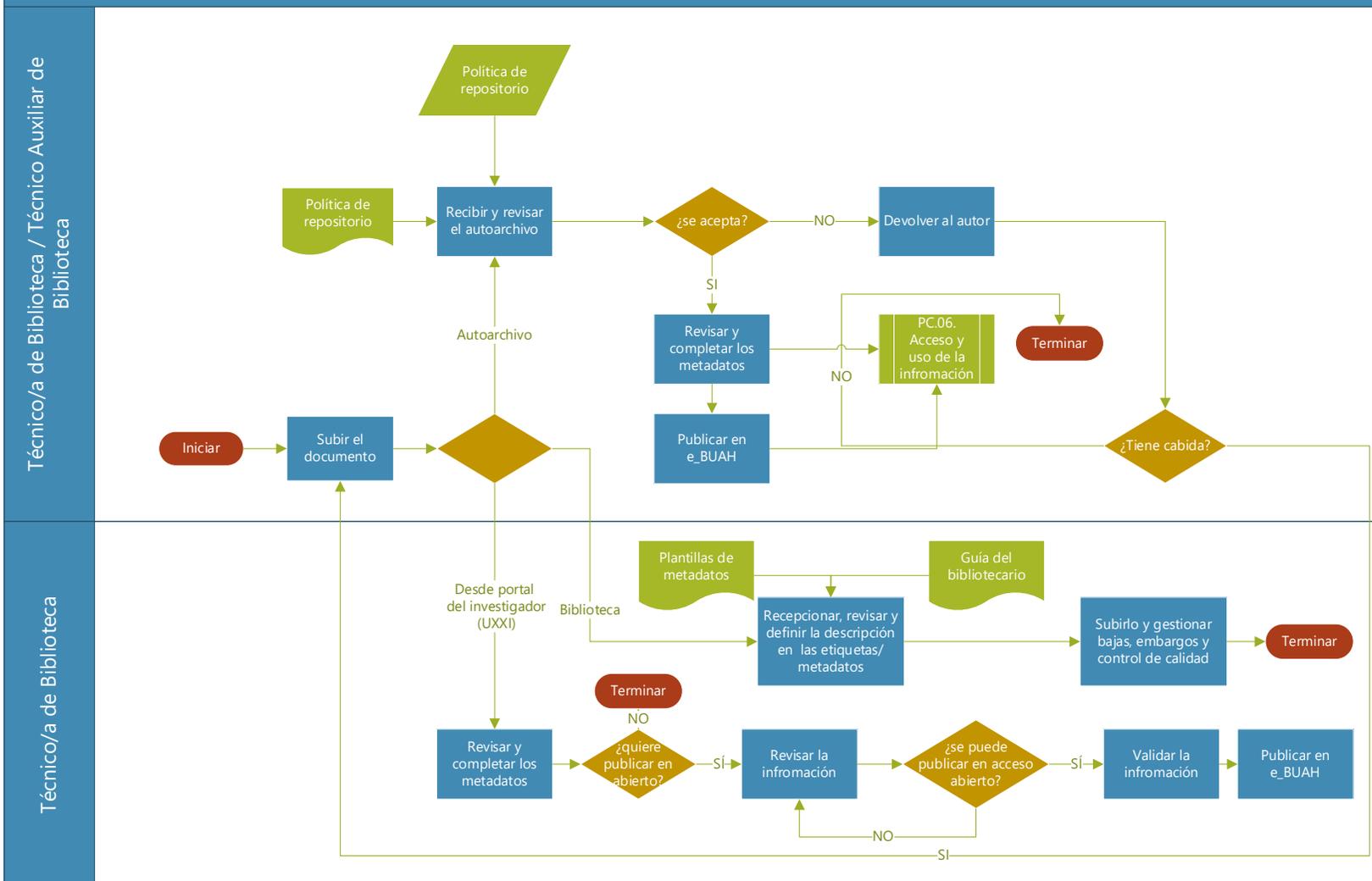


PC.04. Gestión de recursos de información. Catalogación

Técnico/a de Biblioteca / Técnico Auxiliar de Biblioteca

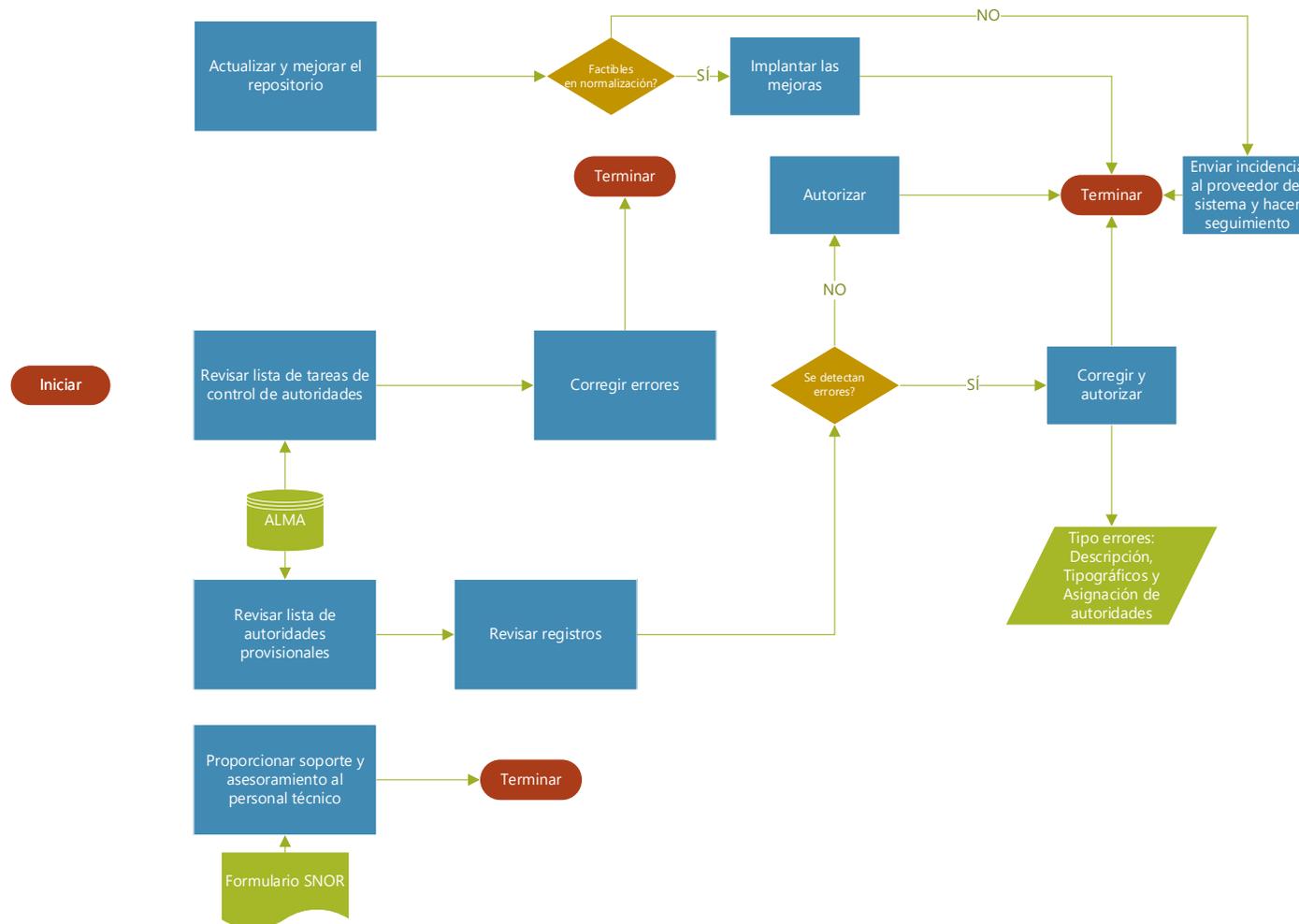


PC.04. Gestión de recursos de información. Publicación en e_Buah

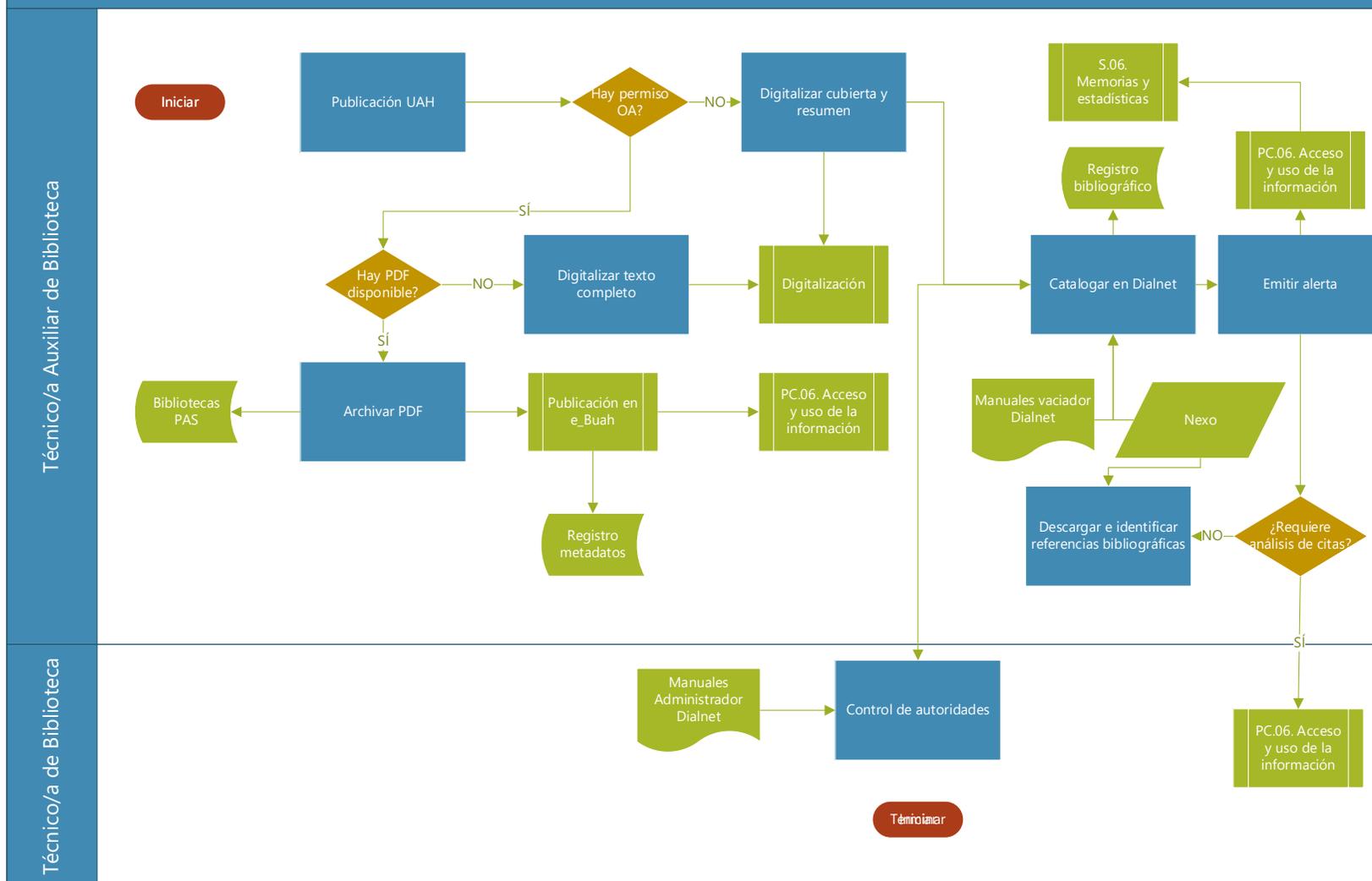


PC.04. Gestión de recursos de información. Normalización

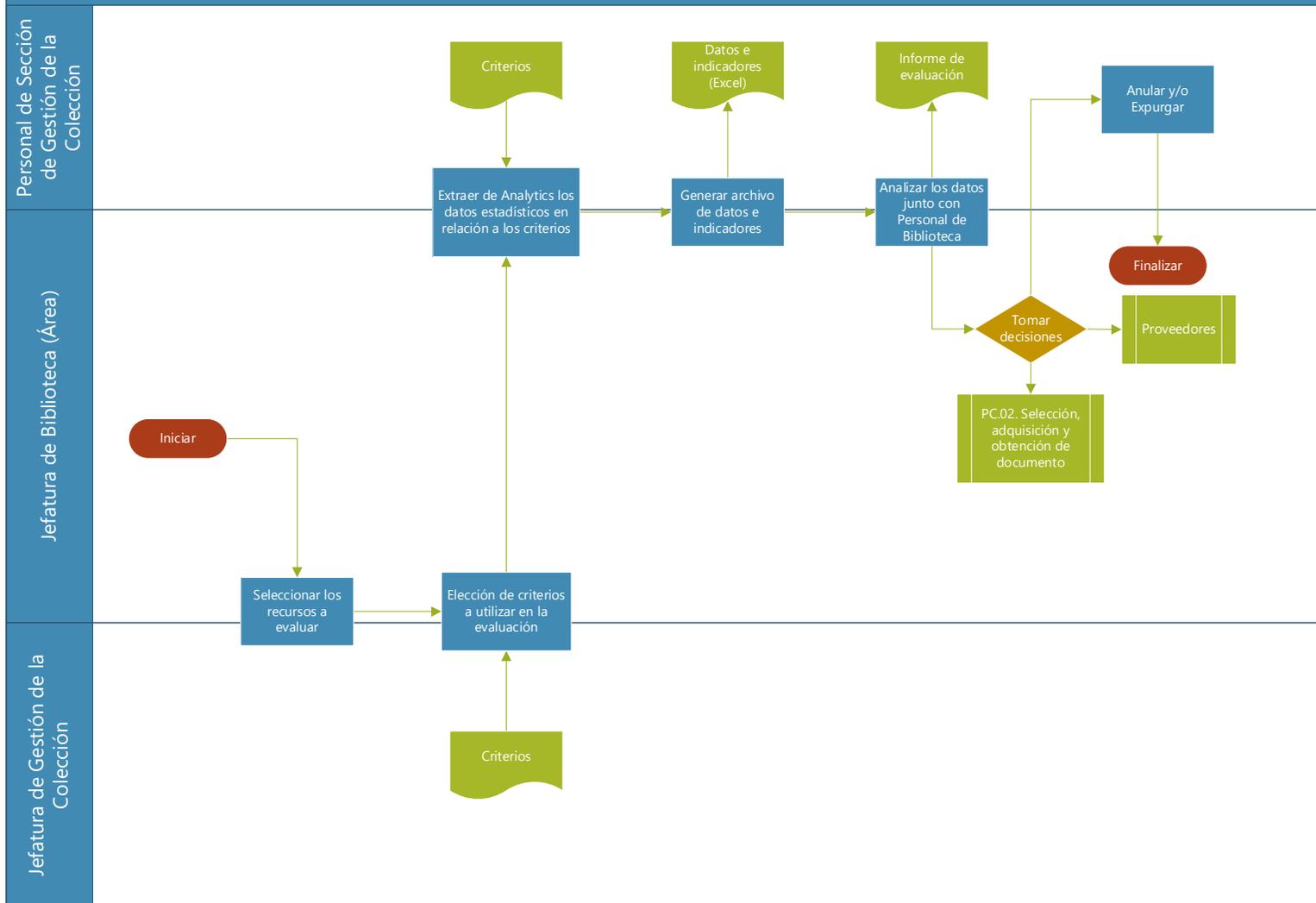
Jefaturas de Biblioteca Normalización / Técnico/a de Biblioteca



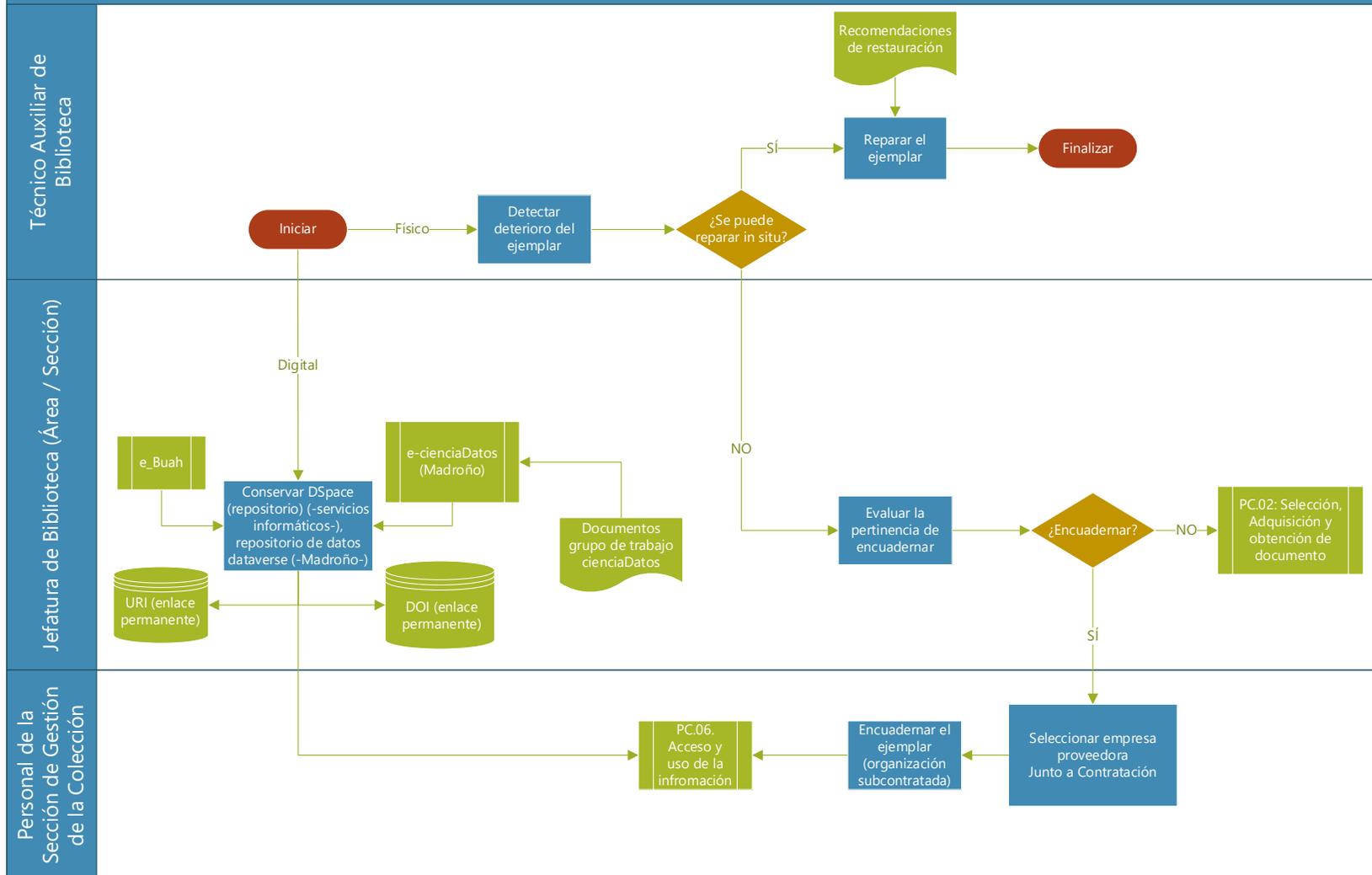
PC.04. Gestión de recursos de información. Gestión de publicaciones UAH. Repositorio y Dialnet



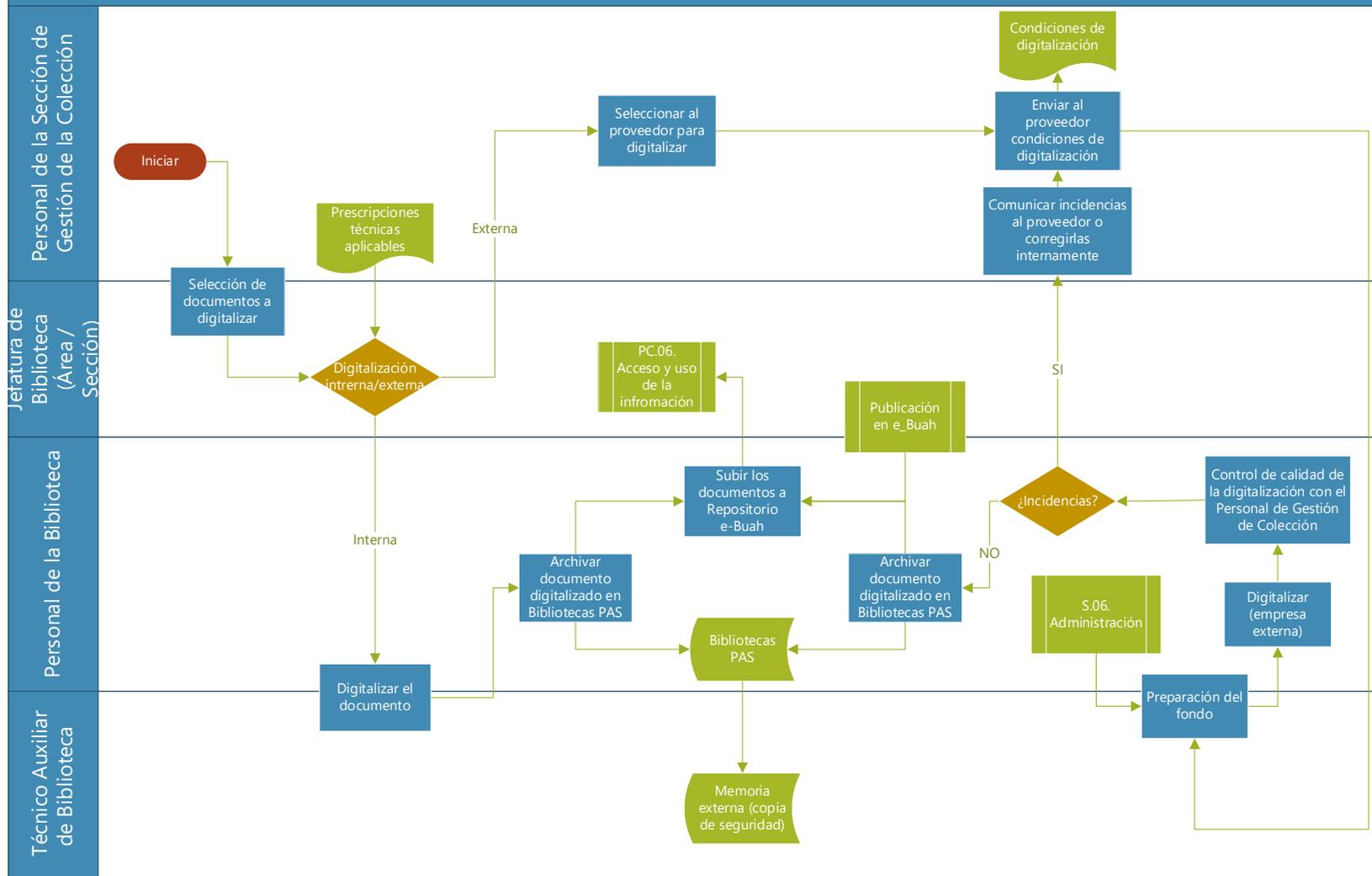
PC.04. Gestión de recursos de información. Evaluación de recursos de información



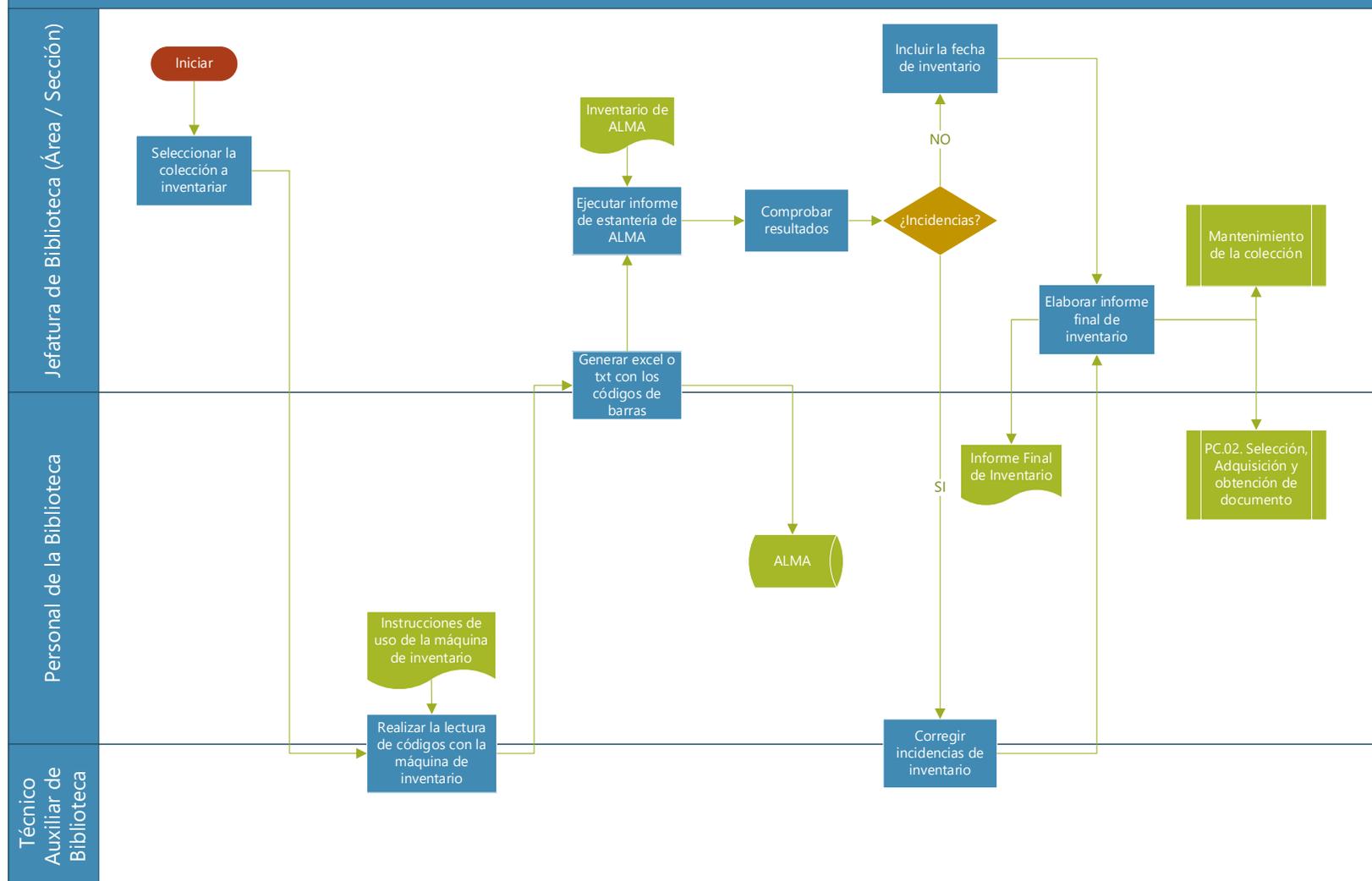
PC.04. Gestión de recursos de información. Conservación y preservación



PC.04. Gestión de recursos de información. Digitalización



PC.04. Gestión de recursos de información. Inventario

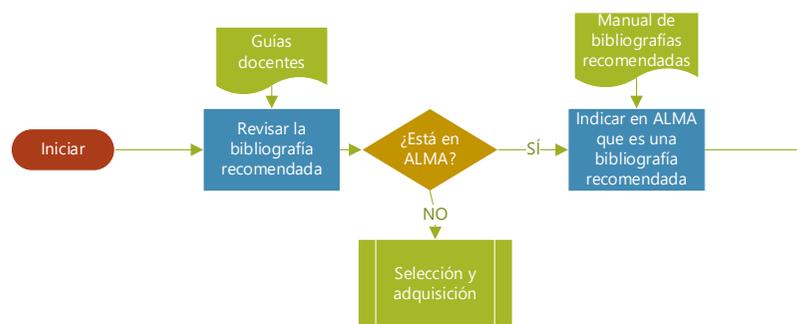


PC.04. Gestión de recursos de información. Bibliografía recomendada

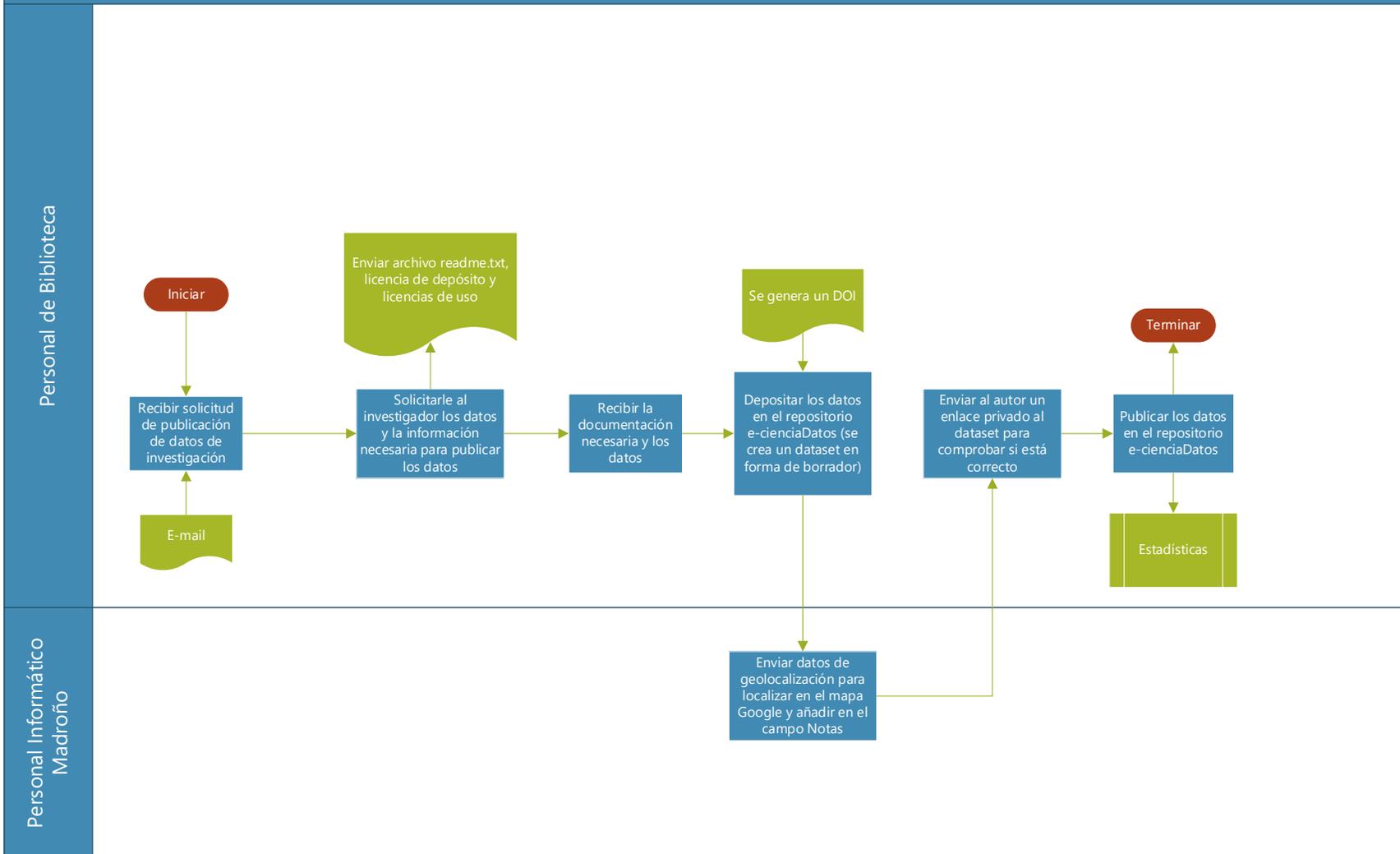
Personal de la Sección de Automatización



Personal de Biblioteca

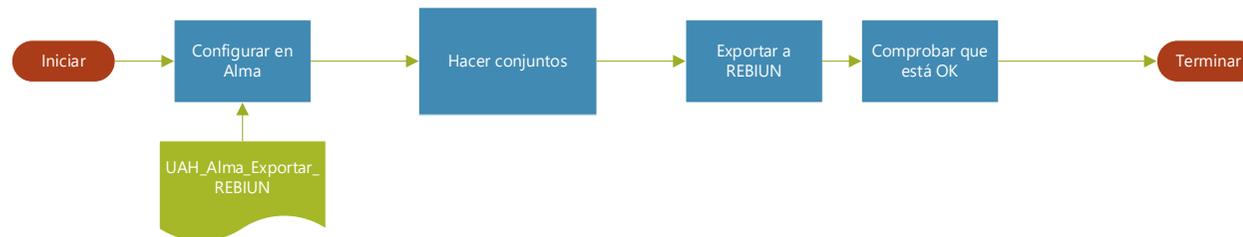


PC.04. Gestión de recursos de información. Publicar en e-cienciaDatos

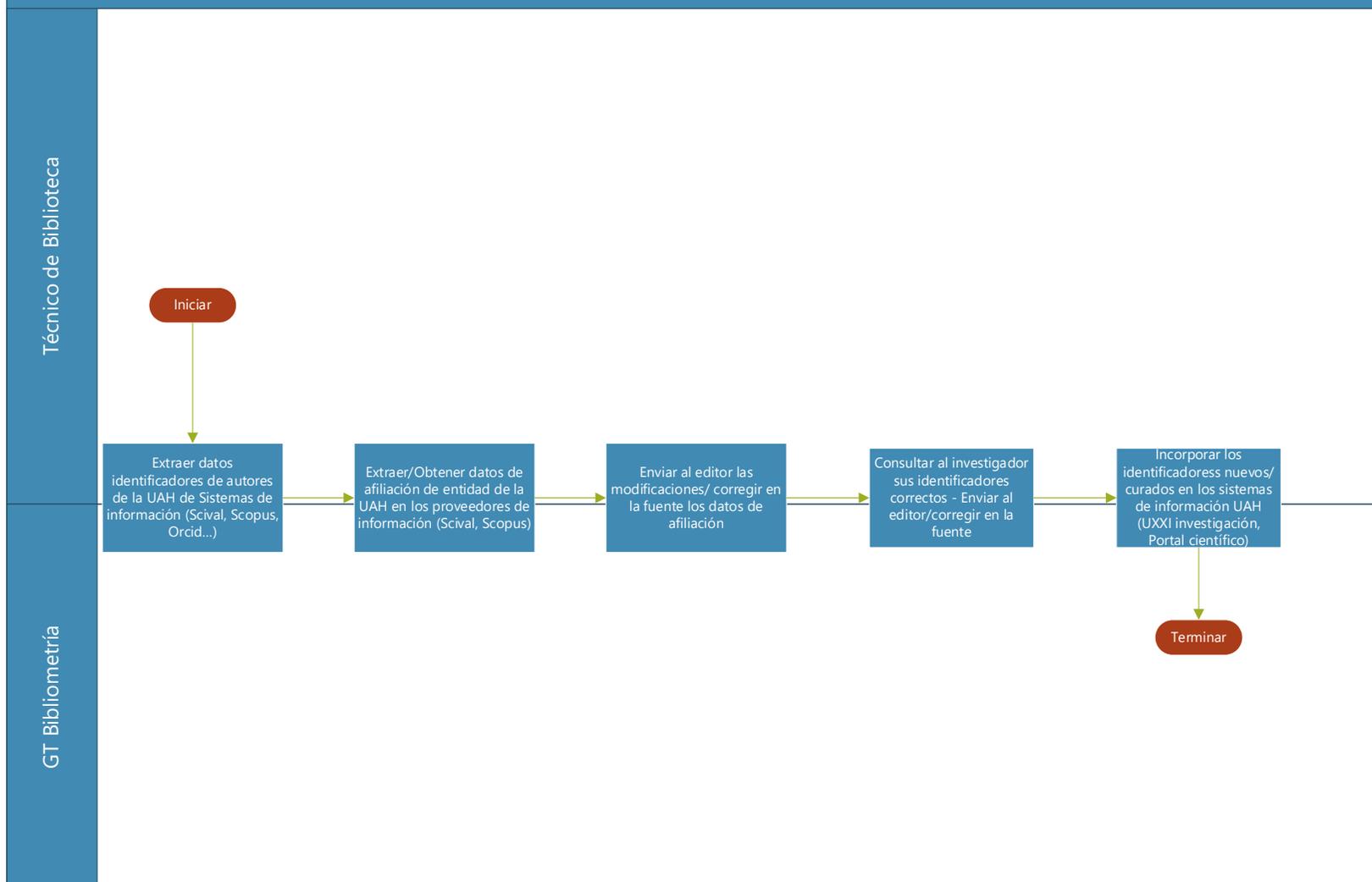


PC.04. Gestión de recursos de información. Exportación contenidos a REBIUN

Personal de la Sección de Normalización

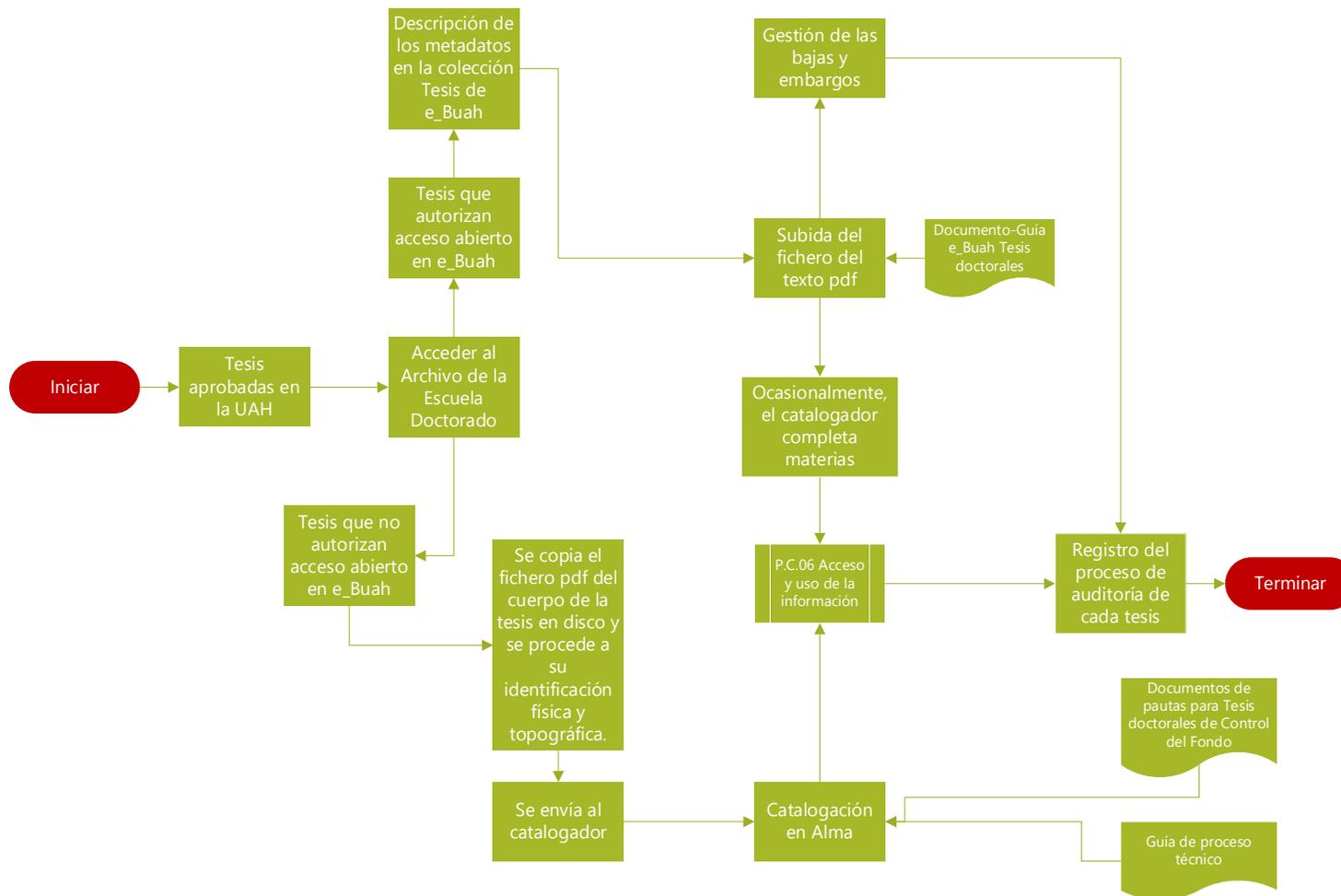


PC.04. Gestión de recursos de información. Curación de datos de investigación



PC.O4. Gestión de recursos de información. Tesis doctorales

Escuela de Doctorado. Jefatura del Control del Fondo. Personal auxiliar y personal técnico



PC.04-1

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Calidad de los registros del catálogo
FINALIDAD	Conocer el porcentaje de títulos catalogados de forma completa y pre-catalogados
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de títulos catalogados de forma completa / Número de títulos creados con ejemplar
PROCESO RELACIONADO	PC.04. Gestión de recursos de información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Sección de Normalización
FUENTE DE DATOS	Symphony
META	75%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Negativa
UMBRAL CRÍTICO	70%
OBSERVACIONES	Solo se miden registros con ejemplar ingresado. No se miden los registros de títulos no recibidos (pedidos)

PC.04-2

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Efectividad en la resolución de incidencias (Normalización)
FINALIDAD	Proporcionar soporte adecuado al personal bibliotecario encargado del proceso técnico
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de incidencias resueltas por Normalización / Número total de incidencias recibidas en Normalización
PROCESO RELACIONADO	PC.04. Gestión de recursos de información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Mensual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Semestral
QUIEN LO MIDE	Sección de Normalización
FUENTE DE DATOS	Formulario SNOR
META	100% incidencias resueltas
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	85% resueltas
OBSERVACIONES	

PC.04-3

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Resolución de consultas sobre problemas de acceso a recursos electrónicos (SAR)
FINALIDAD	Proporcionar el soporte adecuado a los problemas de acceso a recursos electrónicos
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Nº de consultas resueltas por el SAR / Número total de consultas recibidas en el SAR
PROCESO RELACIONADO	PC.04. Gestión de recursos de información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Sección de Automatización y Redes
FUENTE DE DATOS	Formulario SAR
META	100% consultas resueltas
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	90% consultas resueltas
OBSERVACIONES	

PC.04-4

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Documentos depositados en e_Buah
FINALIDAD	Conocer el volumen de documentos accesibles en e_Buah
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de documentos depositados en el repositorio e_Buah en el año / Número de documentos incluidos en el Portal del Investigador
COMPROMISO	Garantizar el depósito de documentos en el repositorio institucional e_Buah y difundir su uso
PROCESO RELACIONADO	PC.04. Gestión de recursos de información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Sección de Automatización y Redes
FUENTE DE DATOS	Estadísticas repositorio e_Buah
META	500 documentos/año
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	400 documentos/año
OBSERVACIONES	Vinculado a la Carta de Servicios CS.10

PC.04-5

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Colección física inventariada
FINALIDAD	Conocer el grado de mantenimiento de la colección (volúmenes)
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de items inventariados / Número total de items de la colección
PROCESO RELACIONADO	PC.04. Gestión de recursos de información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Jefes de Bibliotecas y Sección de Normalización
FUENTE DE DATOS	Informes de Symphony e items de la colección.
META	25% de la colección
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	20% de la colección
OBSERVACIONES	



Universidad
de Alcalá

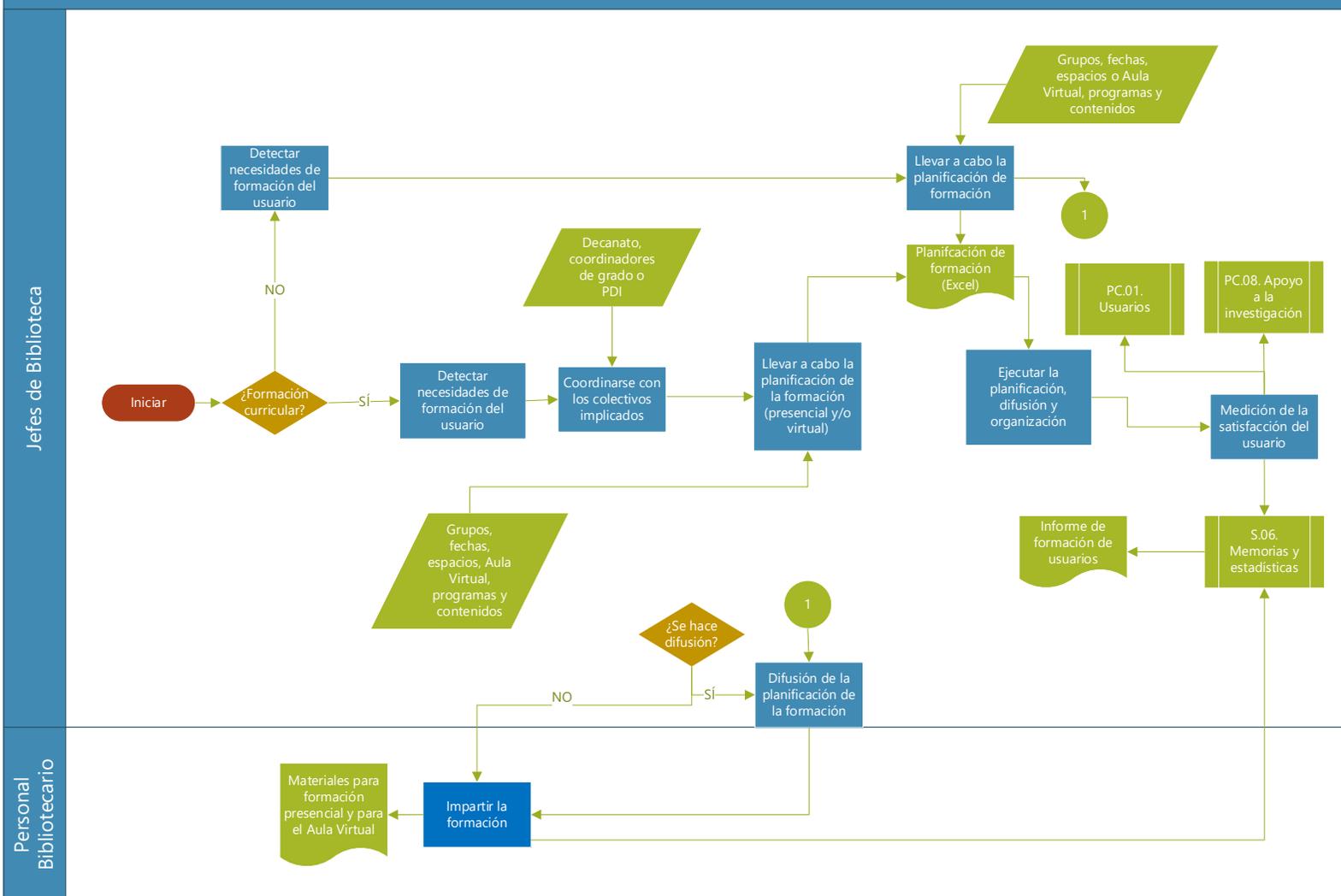
BIBLIOTECA

2.5.

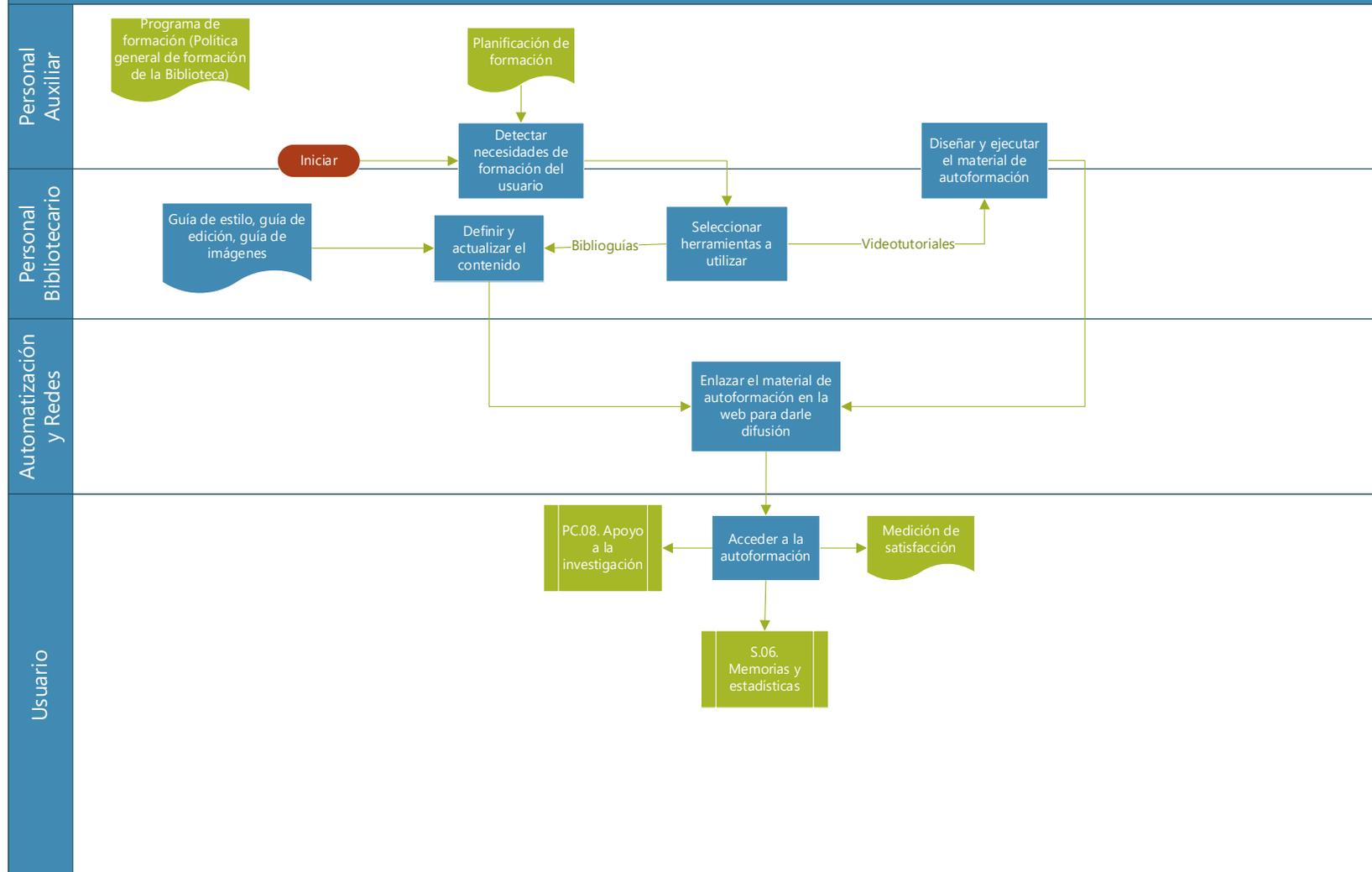
PC.05. Formación de usuarios

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PC.05
	FORMACION DE USUARIOS		
		Fecha:	10/03/2023
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Proporcionar a los usuarios la formación necesaria en competencias informacionales (CI) en gestión y uso de la información		M. Isabel Domínguez Aroca	
SUBPROCESOS			
Formación presencial Autoformación Biblioguías			
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
PC.03. Acceso a espacios y equipos Política general de Formación de la Biblioteca Solicitud de información y formación personalizada al usuario PC05. Acceso y uso de la información Utilización del Aula Virtual		Encuesta de satisfacción S.06. Administración, memorias y estadísticas PC.08. Apoyo a la investigación (excel de Apoyo a la Investigación y Excel de Apoyo al Aprendizaje)	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
Usuarios - Comunidad Universitaria (en activo)		Integración formación CI en los Grados	
Usuarios - Comunidad Universitaria (jubilados)		Asistencia a cursos de formación básica a estudiantes de Grado	
Usuarios - Otros usuarios autorizados (temporales)		Autoformación - visualizaciones	
Personal de Biblioteca			
UAH - Coordinadores de Grado de curso específico de cada Grado			
UAH - Coordinadores de Grado			
UAH - PDI de la titulación			
UAH - Decanato			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Buscador			
REE			
Video tutoriales			
Web de la BUAH			
RRSS			
Repositorio e_BUAH y e_CienciaDatos			
Biblioguías			

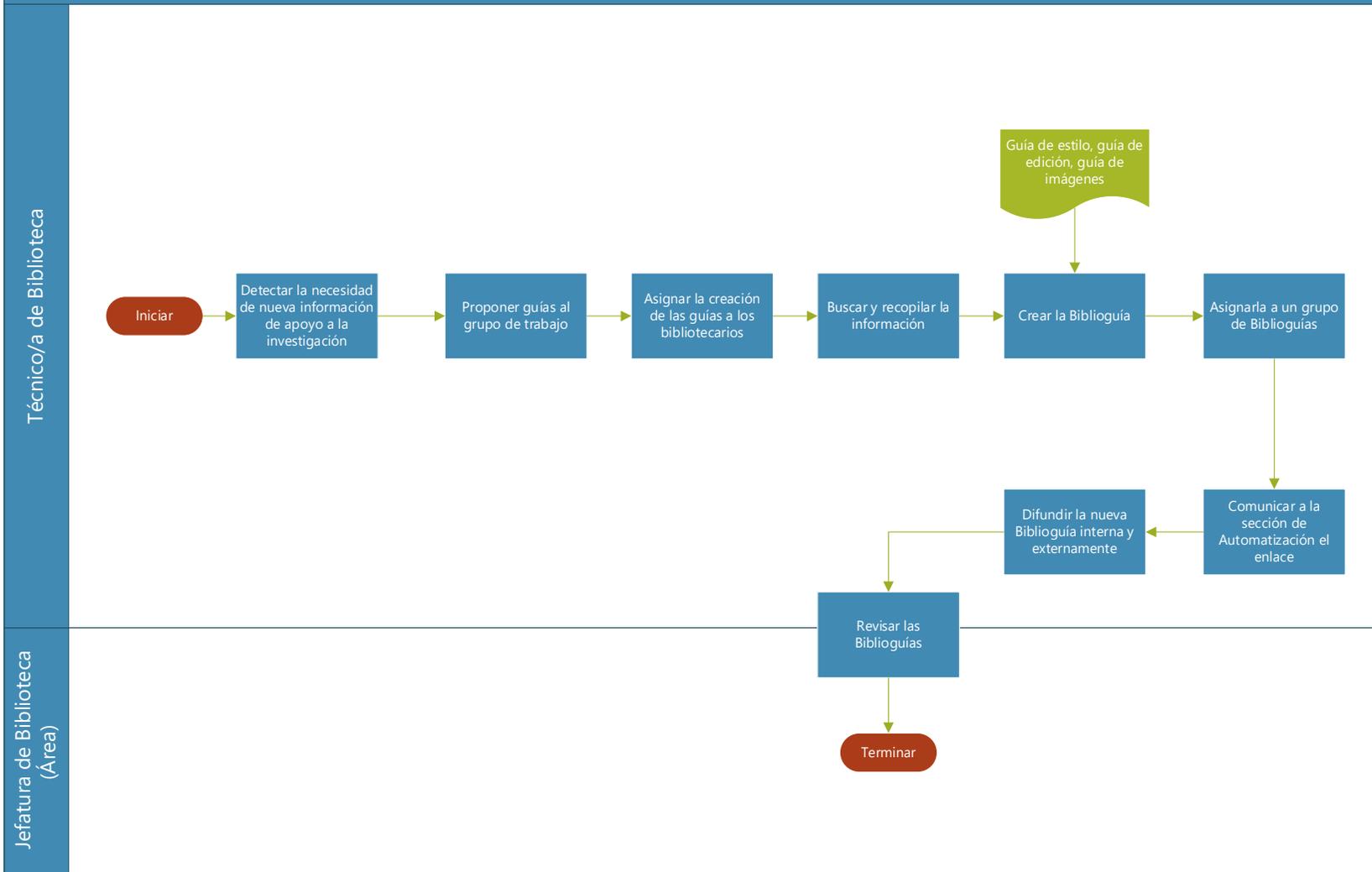
PC.05. Formación a usuarios. Formación presencial y en línea



PC.05. Formación a usuarios. Autoformación



PC.05. Formación de usuarios. Biblioguías



PC.05.01

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Integración formación CI en los grados
FINALIDAD	Porcentaje de integración de la formación en Competencias Informacionales en las titulaciones de Grado
RESPONSABILIDAD	Subdirección de Coordinación y Logística
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Grados con Formación en CI integrada/Titulaciones de Grado*100
PROCESO RELACIONADO	PC.05. Formación de usuarios
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Subdirección de Coordinación y Logística
FUENTE DE DATOS	ALMA
META	40%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	35%
OBSERVACIONES	

PC.05-2

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Asistencia a cursos de formación básica a estudiantes de Grado
FINALIDAD	Conocer el grado de asistencia a los cursos ofertados
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de asistentes a los cursos de formación básica a estudiantes de Grado / Número de destinatarios de cursos de formación básica entre estudiantes de Grado
PROCESO RELACIONADO	PC.05. Formación de usuarios
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Jefes de Biblioteca
FUENTE DE DATOS	Formación de usuarios anual (Excel). Usuarios potenciales (UAH)
META	10%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	7%
OBSERVACIONES	

PC.05-3

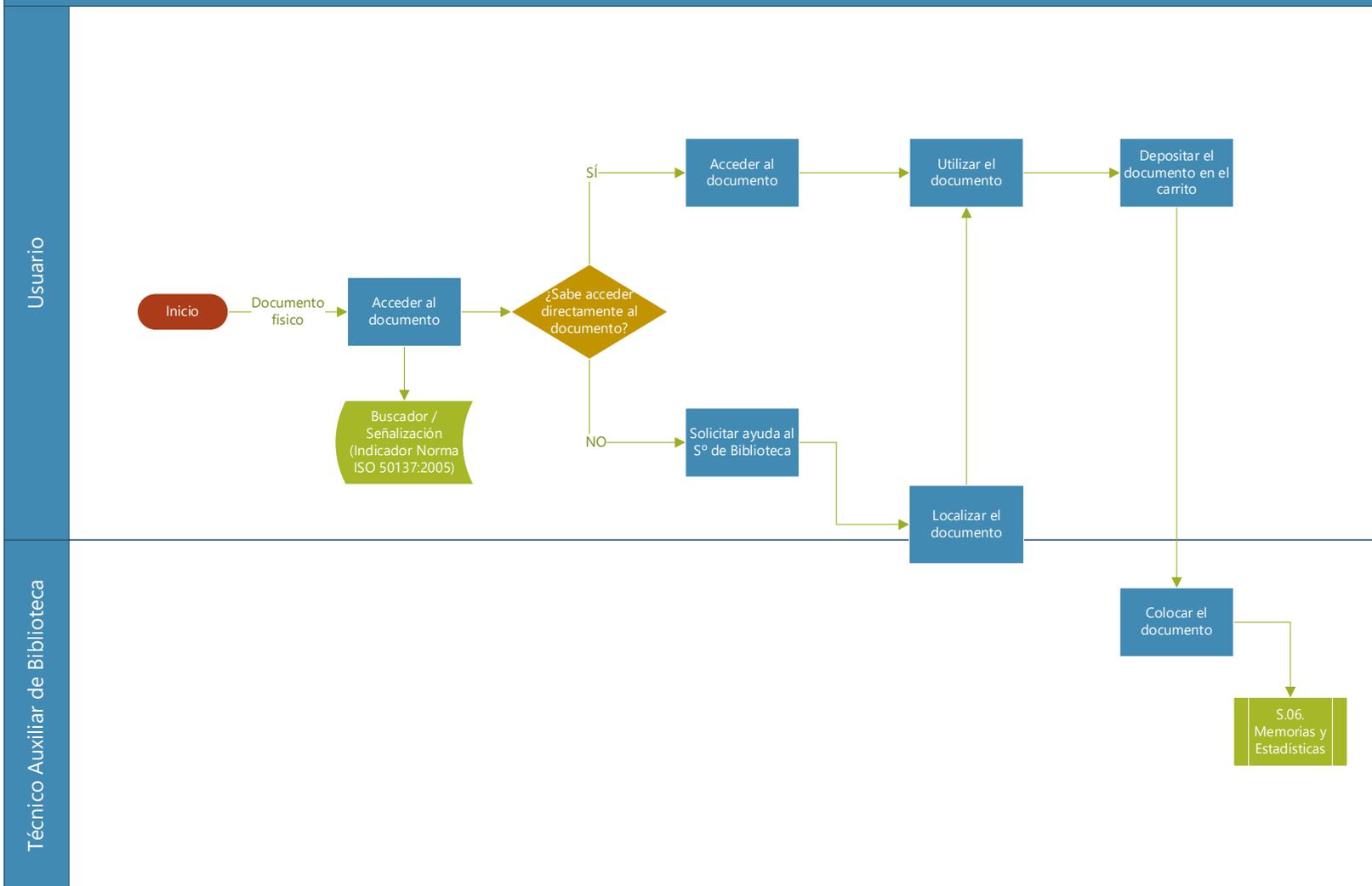
FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Autoformación
FINALIDAD	Conocer el grado de uso de los materiales de autoformación (videotutoriales)
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de reproducciones de material de autoformación
PROCESO RELACIONADO	PC.05. Formación de usuarios
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Responsable RRSS
FUENTE DE DATOS	Google Analytics, You Tube Insight
META	25% aumento respecto al año anterior
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positivo
UMBRAL CRÍTICO	20% aumento respecto al año anterior
OBSERVACIONES	

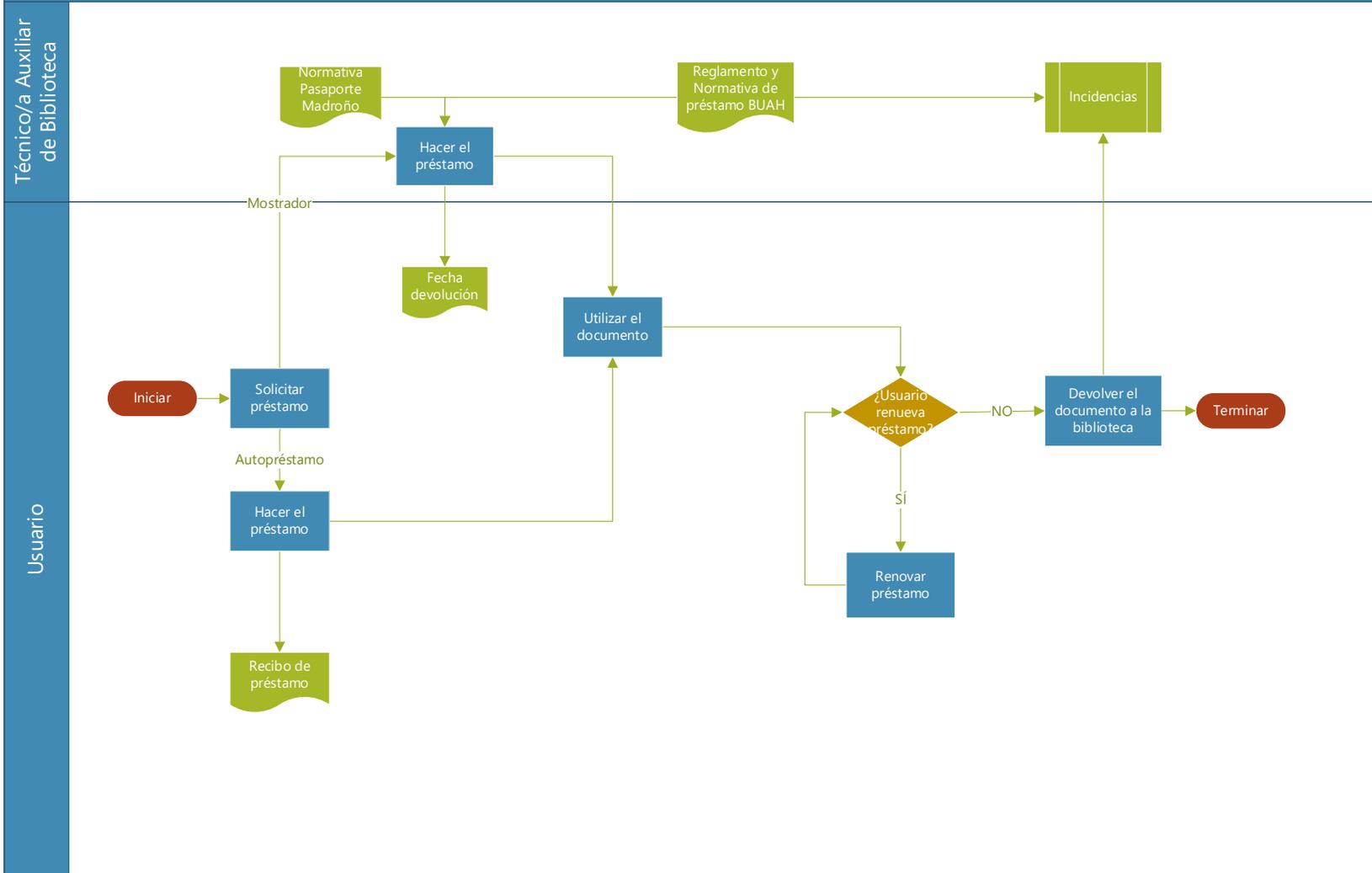
2.6. PC.06. Acceso y uso de la información

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PC.06
	ACCESO Y USO DE LA INFORMACIÓN		
		Fecha:	10/03/2023
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Establecer los canales y métodos para permitir a los diferentes usuarios y grupos de interés del Servicio de Biblioteca el acceso a la información requerida		Rosa M. Gallego López	
SUBPROCESOS			
Consulta en sala Préstamo Acceso a la información		Acceso a documentos de préstamos interbibliotecario	
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Solicitud de usuario Necesidad de información del usuario S.01. Comunicación y difusión		S.03. Aplicaciones informáticas y redes PC.05 Formación a usuarios PC.02 Selección, Adquisición y PC.06 Acceso al documento (ADO) Uso de la información por parte del usuario	
GRUPOS DE INTERÉS		INDICADORES	
Usuarios - Comunidad Universitaria (en activo)		Préstamos por usuario	
Usuarios - Comunidad Universitaria (jubilados)		Uso de los recursos electrónicos de pago	
Usuarios - Otros usuarios autorizados (temporales)		Uso de los recursos electrónicos propios en acceso abierto	
Personal de Biblioteca			
Alianzas - Centros solicitantes de información			
Alianzas - Consorcio Madroño			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Buscador			
Recursos electrónicos			
eBuh			
GtBib			
ALMA			
PRIMO			
APP para envío de SMS			
Web			

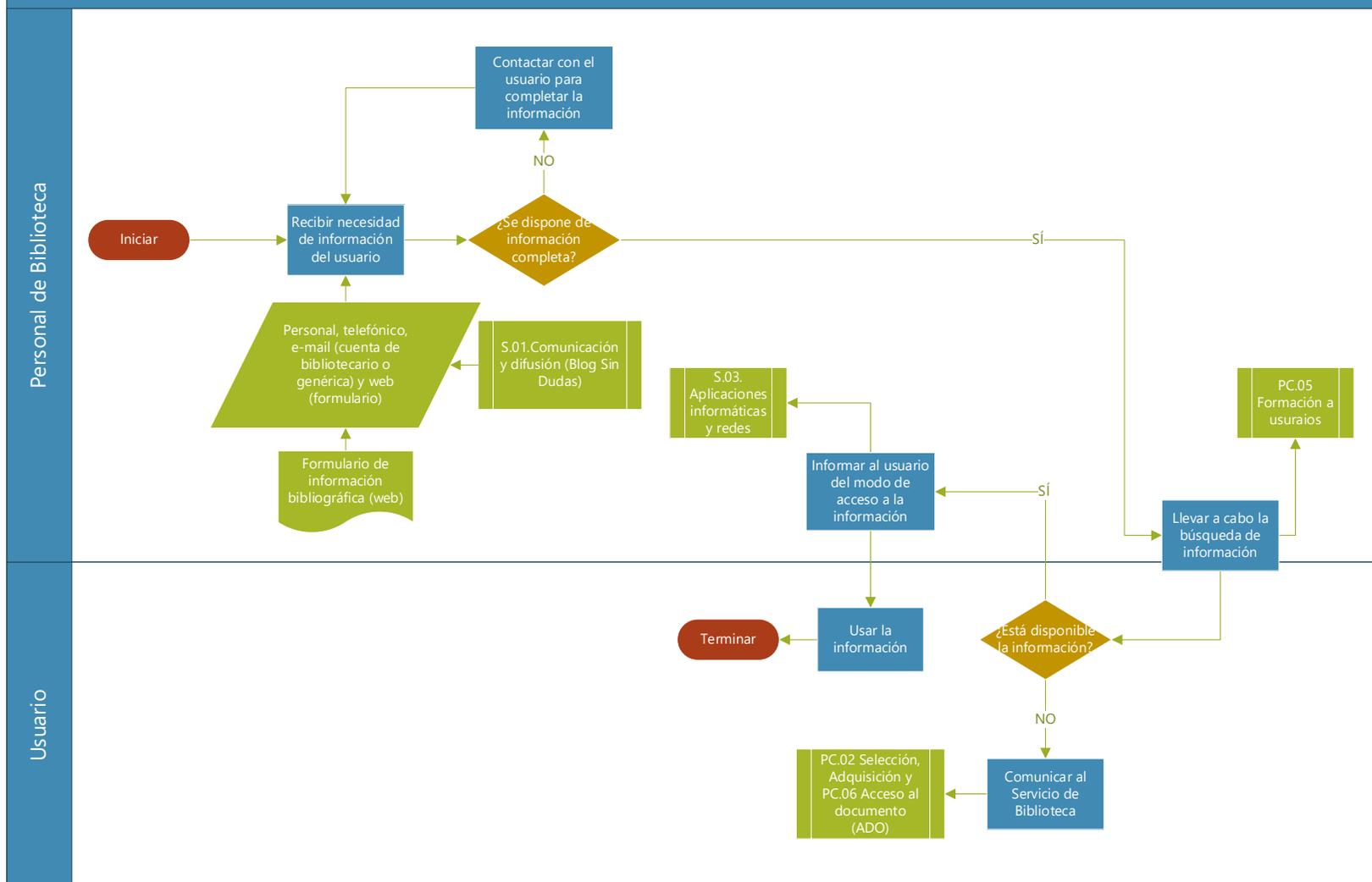
PC.06. Acceso y uso de la información. Consulta en sala



PC.06. Acceso y uso de la información. Préstamo



PC.06. Acceso y uso de la información. Acceso a la información



PC.06-1

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Préstamos por usuario
FINALIDAD	Conocer el uso de la colección impresa prestable
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Préstamos domiciliarios / Estudiantes de grado
PROCESO RELACIONADO	PC.06. Acceso y uso de la información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Jefes de Biblioteca
FUENTE DE DATOS	SYMPHONY. Servicio de Alumnos y Planes de Estudio
META	5
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positivo
UMBRAL CRÍTICO	25%
OBSERVACIONES	Préstamos + renovaciones

PC.06-2

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Uso de los recursos electrónicos de pago
FINALIDAD	Conocer el uso de la colección electrónica suscrita por la Biblioteca
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Documentos electrónicos de pago descargados por el usuario / Usuarios propios (Estudiantes+Docentes+Personal de Administración y Servicios)
PROCESO RELACIONADO	PC.06. Acceso y uso de la información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Jefes de Biblioteca
FUENTE DE DATOS	Discovery y proveedores. Servicio de Alumnos y Planes de Estudio
META	50% de documentos descargados
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positivo
UMBRAL CRÍTICO	40% de documentos prestados
OBSERVACIONES	

PC.06-3

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Uso de recursos electrónicos propios en acceso abierto
FINALIDAD	Conocer el uso de los documentos depositados en el repositorio institucional e-Buah
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de documentos descargados en recursos electrónicos propios / Investigador (Estudiantes de Posgrado+Estudiantes de Títulos Propios+Docentes)
PROCESO RELACIONADO	PC.06. Acceso y uso de la información
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Jefes de Biblioteca
FUENTE DE DATOS	Repositorio e-Buah. Servicio de Alumnos y Planes de Estudio
META	50% de documentos descargados
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positivo
UMBRAL CRÍTICO	40% de documentos prestados
OBSERVACIONES	

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PC.08
	APOYO A LA INVESTIGACIÓN		
		Fecha:	<i>10/03/2023</i>
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Dotar al proceso de investigación de los recursos necesarios para su desempeño		M. Isabel Domínguez Aroca	
SUBPROCESOS			
Publicación científica Evaluación de la actividad investigadora Autoría y perfiles Acuerdos transformativos. Gestión de APCs			
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Solicitud de ayuda a la publicación científica Convocatorias y normativas vigentes		Información y asesoramiento personalizado Materiales de formación	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
Usuarios - Personal docente e investigador		Índice de satisfacción con respecto al soporte de su actividad segmentado para PDI	
Personal de Biblioteca		Atención personalizada a investigadores	
Software Libguides			
Scopus			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Dialnet			
Software Libguides			
Scopus			

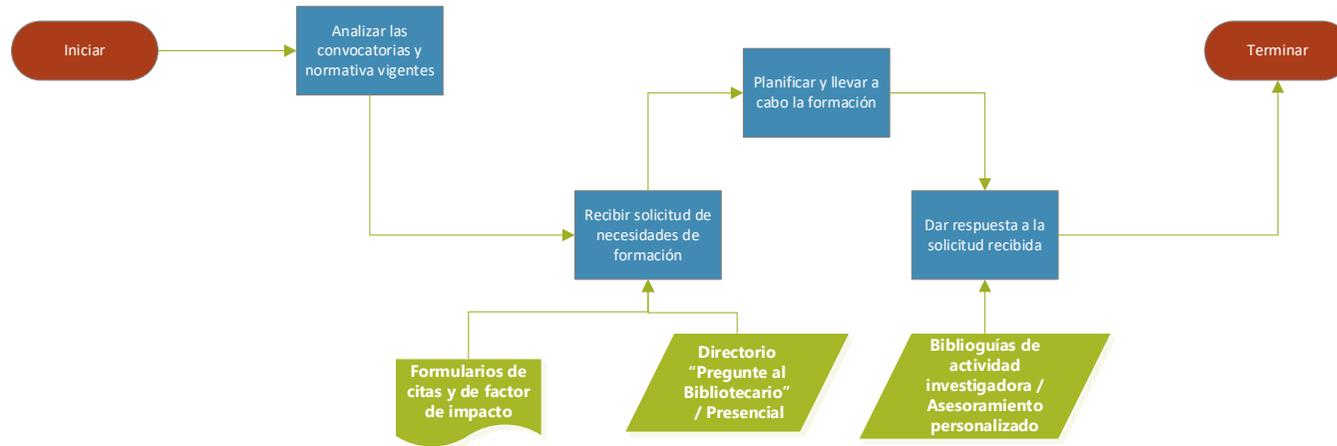
PC.08. Apoyo a la investigación. Publicación científica

Personal de Biblioteca



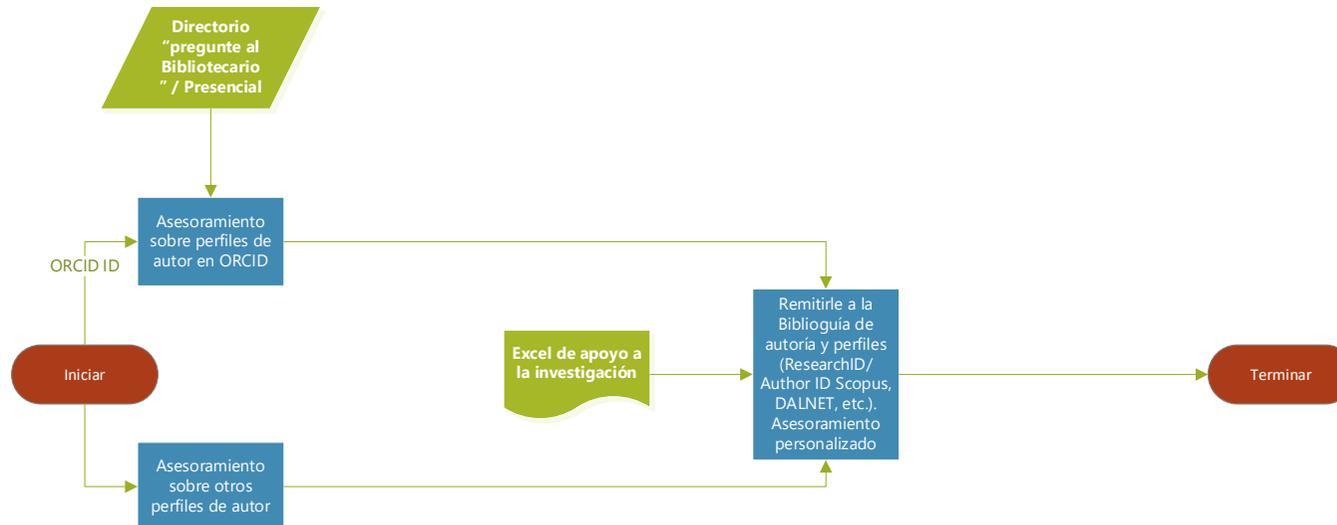
PC.08. Apoyo a la investigación. Evaluación de la actividad investigadora

Técnico de Biblioteca



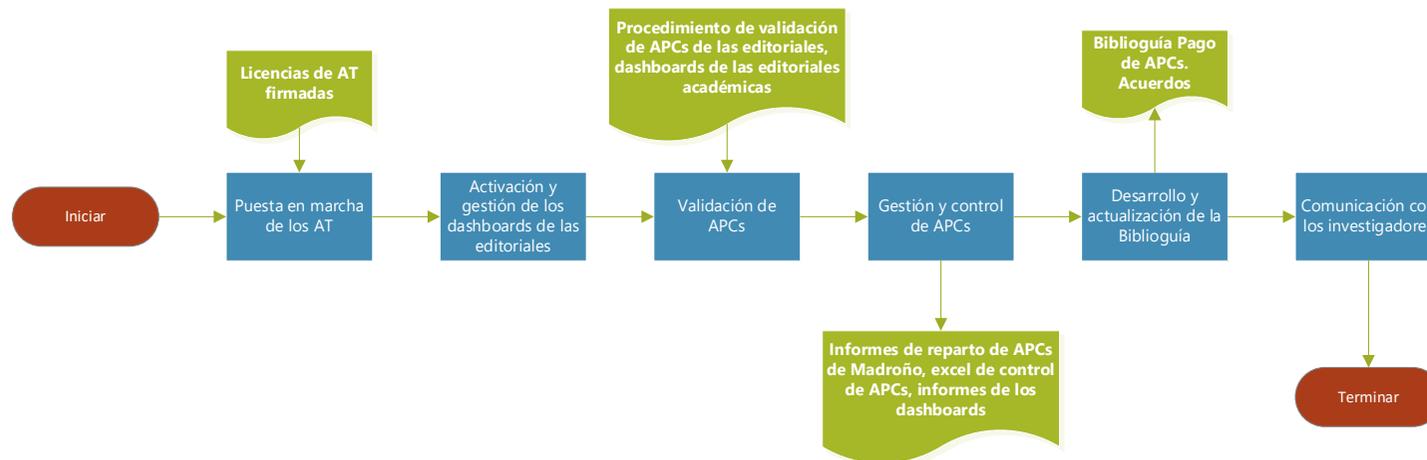
PC.08. Apoyo a la investigación. Autoría y perfiles

Técnico de Biblioteca



PC.08. Apoyo a la investigación. Acuerdos transformativos. Gestión de APCs

Jefatura de Gestión de la Colección



PC.08-1

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Índice de satisfacción con respecto al soporte a su actividad segmentada para PDI
FINALIDAD	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al aprendizaje, la docencia y la investigación, segmentado para el PDI
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Encuesta de satisfacción de usuarios SECABA –SG1
PROCESO RELACIONADO	PC.08. Apoyo a la investigación
FRECUENCIA MEDICIÓN	Bienal
FRECUENCIA ANÁLISIS	Bienal
QUIEN LO MIDE	Dirección
FUENTE DE DATOS	Encuesta de satisfacción de usuarios
META	8
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	6
OBSERVACIONES	

PC.08-2

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Atención personalizada a investigadores
FINALIDAD	Medir el número de sesiones individualizadas del bibliotecario con el investigador para asesorarle
RESPONSABILIDAD	Subdirección de Coordinación y Logística
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Nº de sesiones individualizadas
PROCESO RELACIONADO	PC.08. Apoyo a la investigación
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Subdirección de Coordinación y Logística
FUENTE DE DATOS	Excel de apoyo a la investigación
META	450
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	300
OBSERVACIONES	

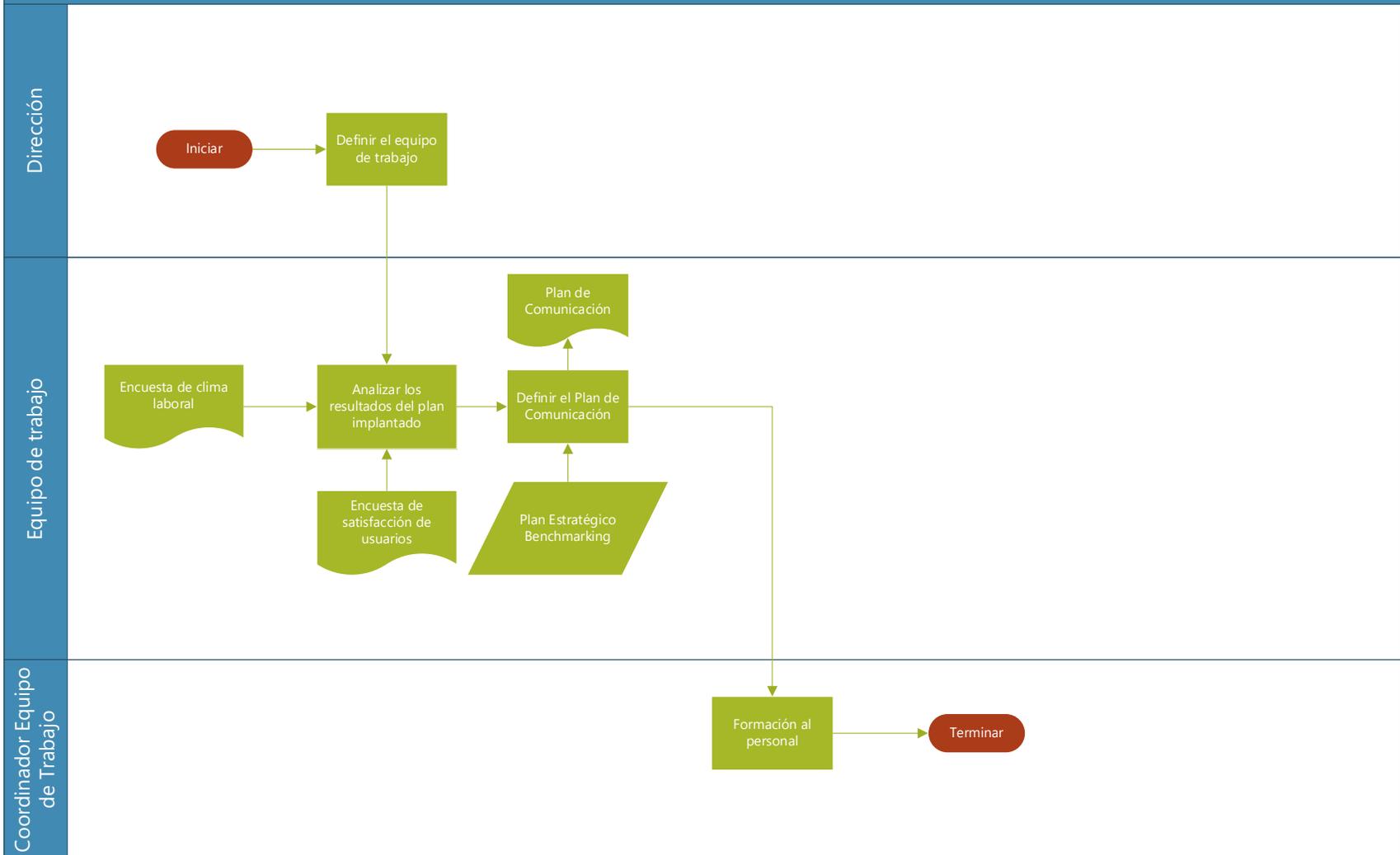
3. PROCESOS DE SOPORTE

El Servicio de Biblioteca ha identificado los siguientes procesos como procesos de soporte:

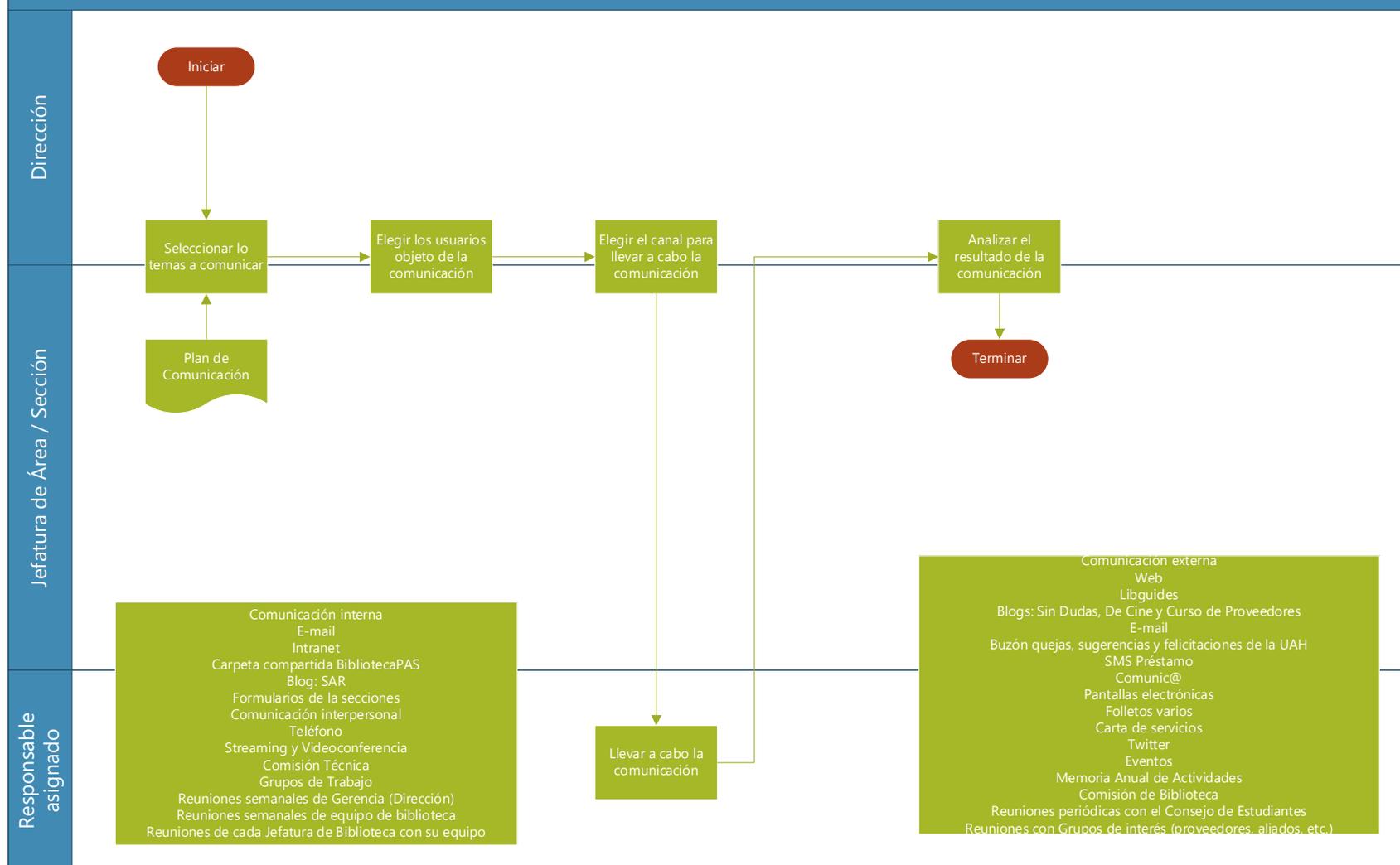
- S.01. Comunicación y difusión.
- S.02. Instalaciones y equipamiento.
- S.03. Aplicaciones informáticas y redes.
- S.04. Recursos Humanos.
- S.05. Recursos económicos.
- S.06. Administración, memorias y estadísticas.

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PS.01
	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN		
		Fecha:	<i>10/03/2023</i>
OBJETIVO:			RESPONSABLE:
Satisfacer las necesidades de información de los usuarios			M. Dolores Ballesteros Ibáñez
SUBPROCESOS			
Definición del Plan de Comunicación			
Implantación del Plan de Comunicación			
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Encuesta de clima laboral al personal de la Biblioteca Plan Estratégico Encuesta de expectativas/satisfacción de usuarios		Plan de Comunicación / Resultados estudios de satisfacción / Resultados encuesta de clima	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
Comunidad Universitaria		Satisfacción del usuario con la comunicación de BUAH	
Usuarios externos / Sociedad		Satisfacción del personal con la comunicación	
Personal de Biblioteca			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Encuestas de usuarios / usuarios externos			
Red de medios sociales de la UAH			
Buzón de quejas y sugerencias de la UAH?			
Noticias en la web			
Blog			

S.01. Comunicación y difusión. Plan de Comunicación



S.01. Comunicación y difusión. Plan de Comunicación



PS.01-1

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Satisfacción del usuario con la comunicación de la Biblioteca
FINALIDAD	Conocer si los usuarios están satisfechos con los canales de comunicación de la Biblioteca
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Encuesta de satisfacción de usuarios S09. Valoración de 1 a 9
PROCESO RELACIONADO	PS.01. Comunicación y Difusión
FRECUENCIA MEDICIÓN	Bienal
FRECUENCIA ANÁLISIS	Bienal
QUIEN LO MIDE	Dirección
FUENTE DE DATOS	Encuesta de satisfacción de usuarios
META	8 Escala 1/9
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	6,5 escala 1/9
OBSERVACIONES	Se comenzará a medir el histórico a partir de 2015 en la pregunta S09 de la encuesta de satisfacción de usuarios. Vinculado a la Carta de Servicios CS.08

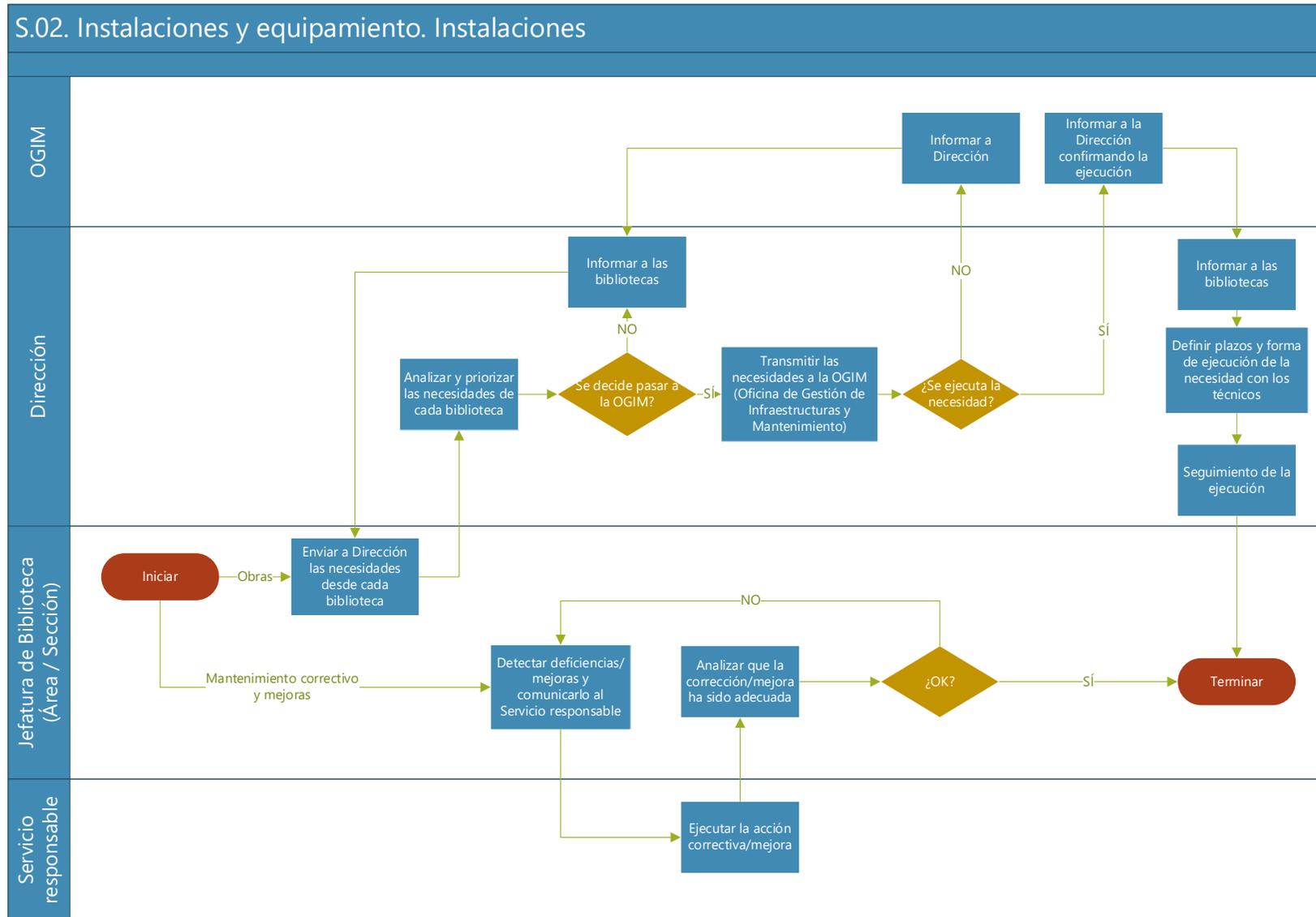
PS.01-2

FICHA DE INDICADOR

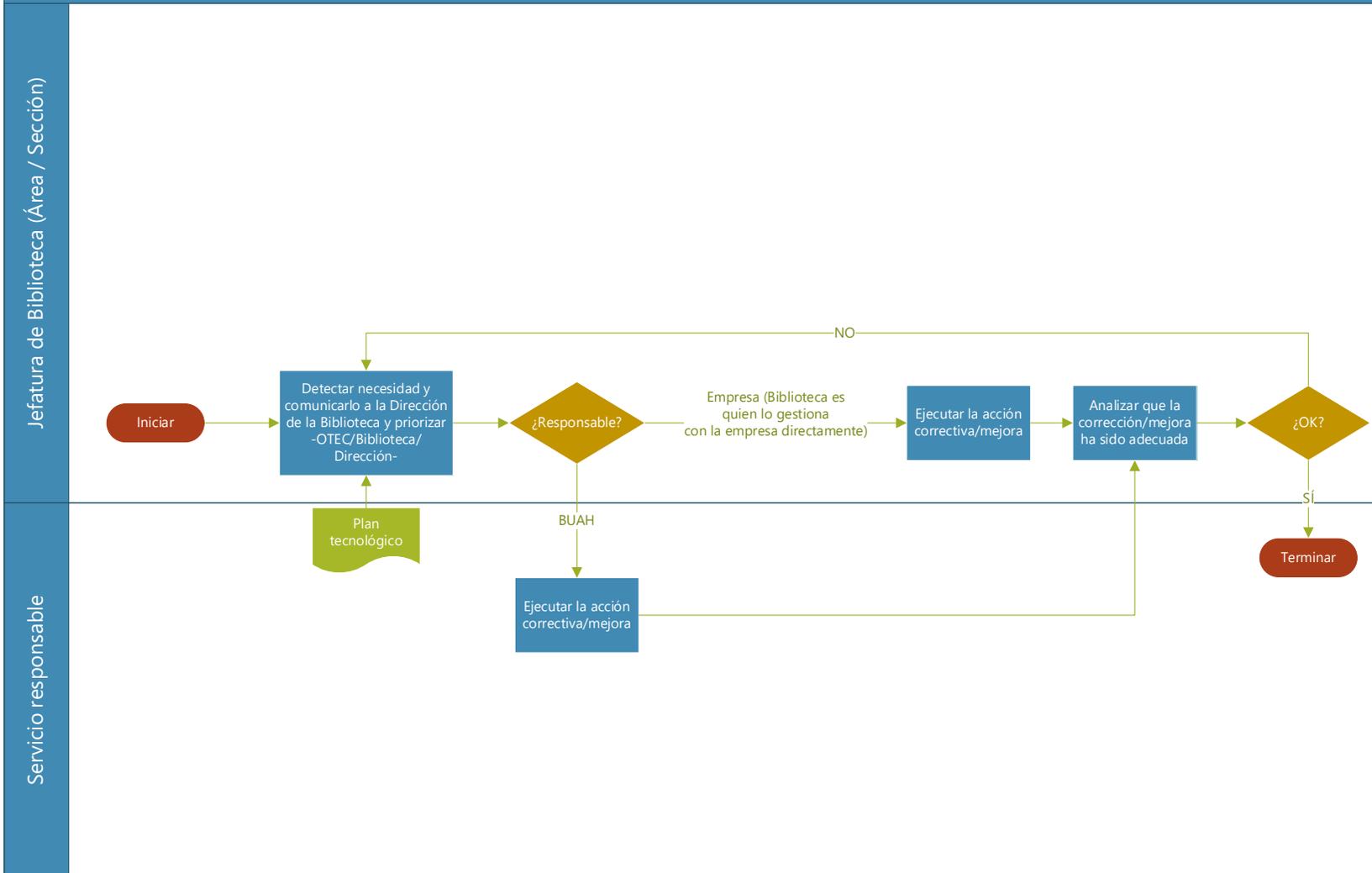
NOMBRE	Satisfacción del trabajador con la comunicación de la Biblioteca
FINALIDAD	Conocer si los trabajadores están satisfechos con los canales de comunicación de la Biblioteca
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Encuesta de clima laboral
PROCESO RELACIONADO	PS.01. Comunicación y Difusión
FRECUENCIA MEDICIÓN	Bienal
FRECUENCIA ANÁLISIS	Bienal
QUIEN LO MIDE	Dirección
FUENTE DE DATOS	Encuesta de clima laboral
META	8 Escala 1/9
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	6,5 escala 1/9
OBSERVACIONES	

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: S.02
	INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO		
		Fecha:	10/03/2023
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Disponer de las instalaciones adecuadas y el equipamiento necesario para asegurar la satisfacción del usuario del Servicio de Biblioteca		M. Isabel Domínguez Aroca	
SUBPROCESOS			
Instalaciones		Equipamiento	
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Deficiencias, mejoras y necesidades de infraestructura Plan tecnológico		Plan de ejecución de mejora de instalaciones Acciones correctivas	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
UAH - OGIM		Incidencias asociadas a la imposibilidad de uso de instalaciones y equipamiento	
Usuarios			
UAH - Servicios Generales			
Personal de Biblioteca			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Correo y sistemas de gestión de partes			

S.02. Instalaciones y equipamiento. Instalaciones



S.02. Instalaciones y equipamiento. Equipamiento



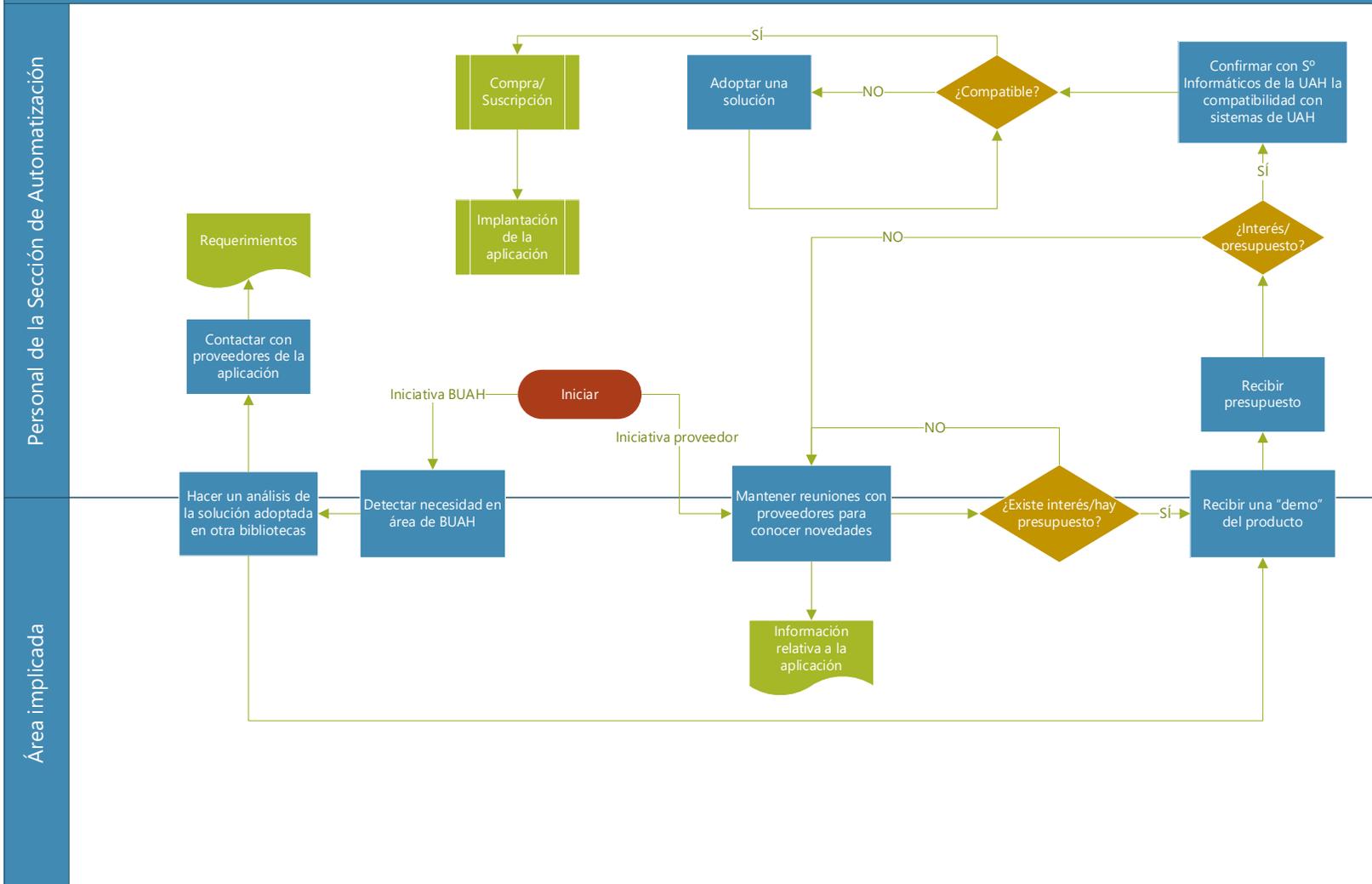
S.02.01

FICHA DE INDICADOR

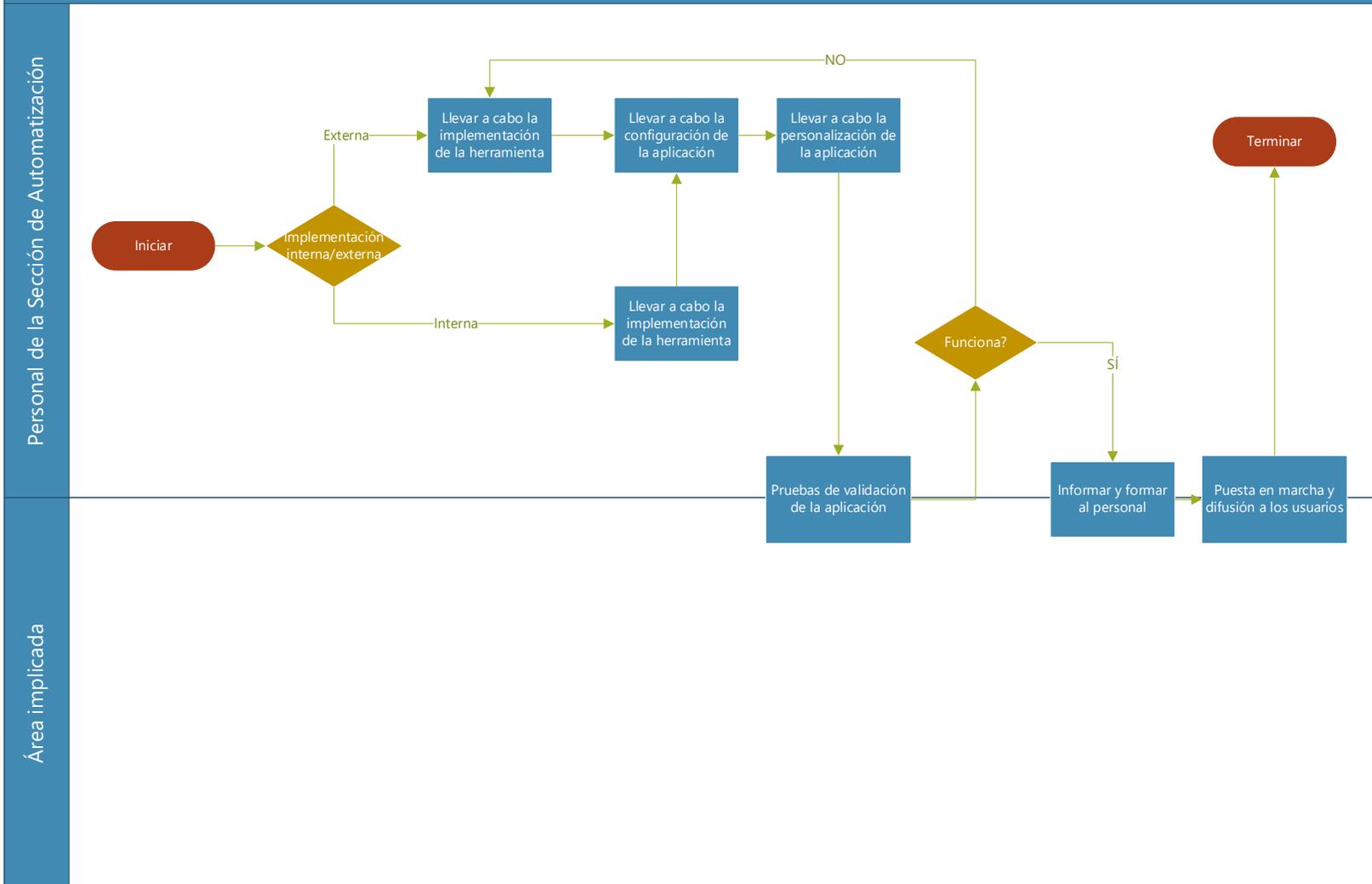
NOMBRE	Incidencias asociadas a la imposibilidad de uso de instalaciones y equipamiento
FINALIDAD	Conocer el impacto de la gestión de las instalaciones y equipamiento en la actividad del Servicio de Biblioteca
RESPONSABILIDAD	Subdirección de Coordinación y Logística
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Nº de incidencias asociadas a la imposibilidad de uso de las instalaciones y equipamiento
PROCESO RELACIONADO	S.02. Instalaciones y equipamiento
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Subdirección de Coordinación y Logística
FUENTE DE DATOS	Access de incidencias
META	5
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Negativa
UMBRAL CRÍTICO	10
OBSERVACIONES	

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: S.03
	APLICACIONES INFORMÁTICAS Y REDES		
		Fecha:	<i>10/03/2023</i>
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Desarrollar aquellas aplicaciones o recursos de información para asegurar una atención al usuario y una gestión eficiente del Servicio de Biblioteca		Ainara Cisneros Azpiazu	
SUBPROCESOS			
Evaluación para la elección de la aplicación		Gestión y mantenimiento de la web	
Implantación de la aplicación		Desarrollo y actualización de aplicaciones	
Incidencias		Integración de e_BUAH con el portal del investigador	
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Necesidades de desarrollo Información relativa a la aplicación Solicitudes de incidencias Release note		Resolución de incidencias Nueva aplicación o evolución de existente Manuales de uso de las aplicaciones	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
Proveedores		Incidencias durante la implementación	
Usuarios			
Personal de Biblioteca		Incidencias en uso	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
ALMA			
Diferentes tecnologías asociadas a las aplicaciones sobre las que trabajar			
Repositorio institucional e_BUAH			
Repositorio de datos e_CienciaDats			
Discovery Primo			
Web Gestor de Contenidos Open CMS			
Gestor del Portal del Investigador (UXXI) por integración con e_BUAH			
Portal de soporte e incidencias Exlibris			
Portal de soporte e incidencias de ARVO			

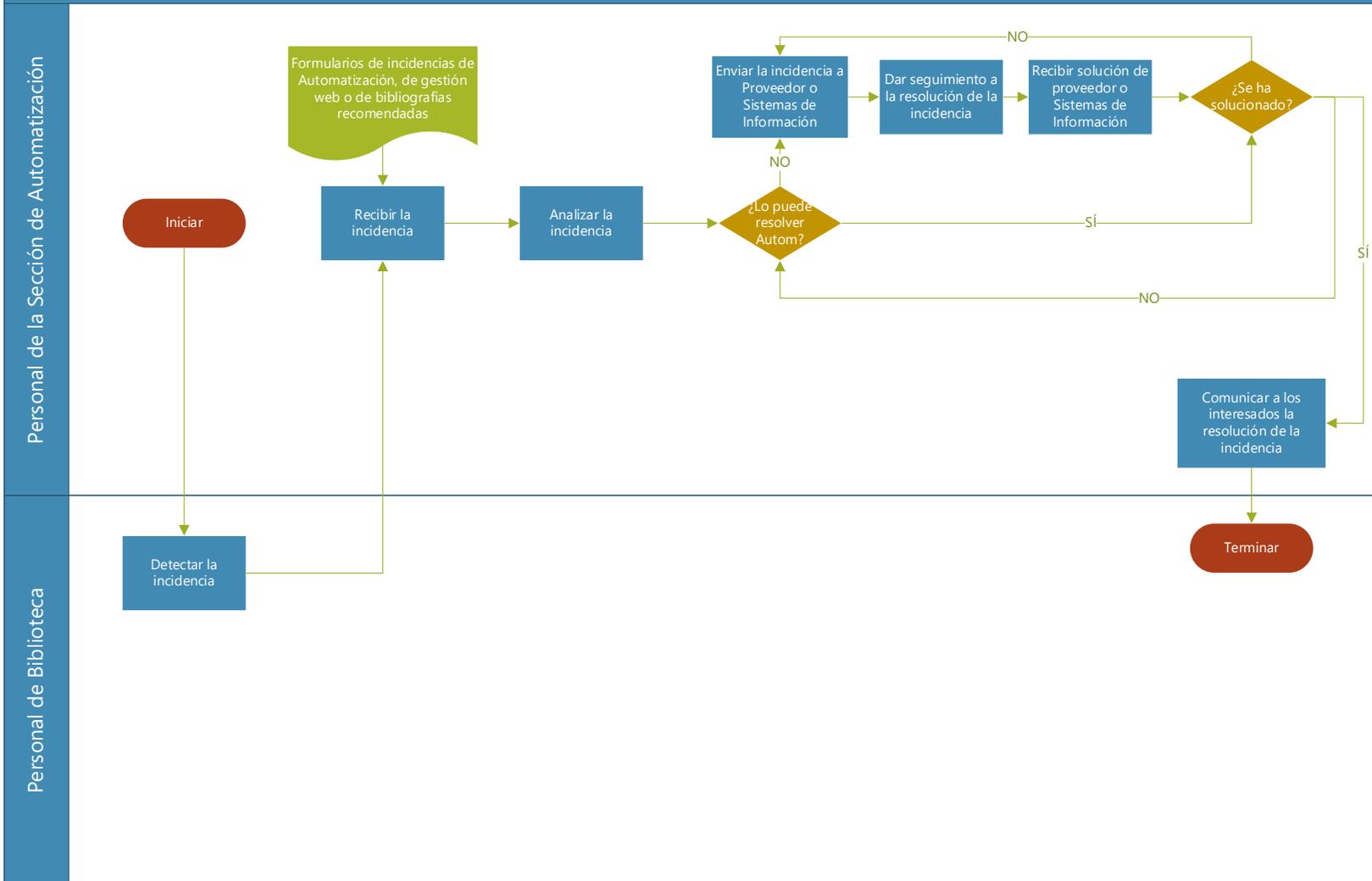
S.03. Aplicaciones informáticas y redes. Evaluación para la elección de la aplicación



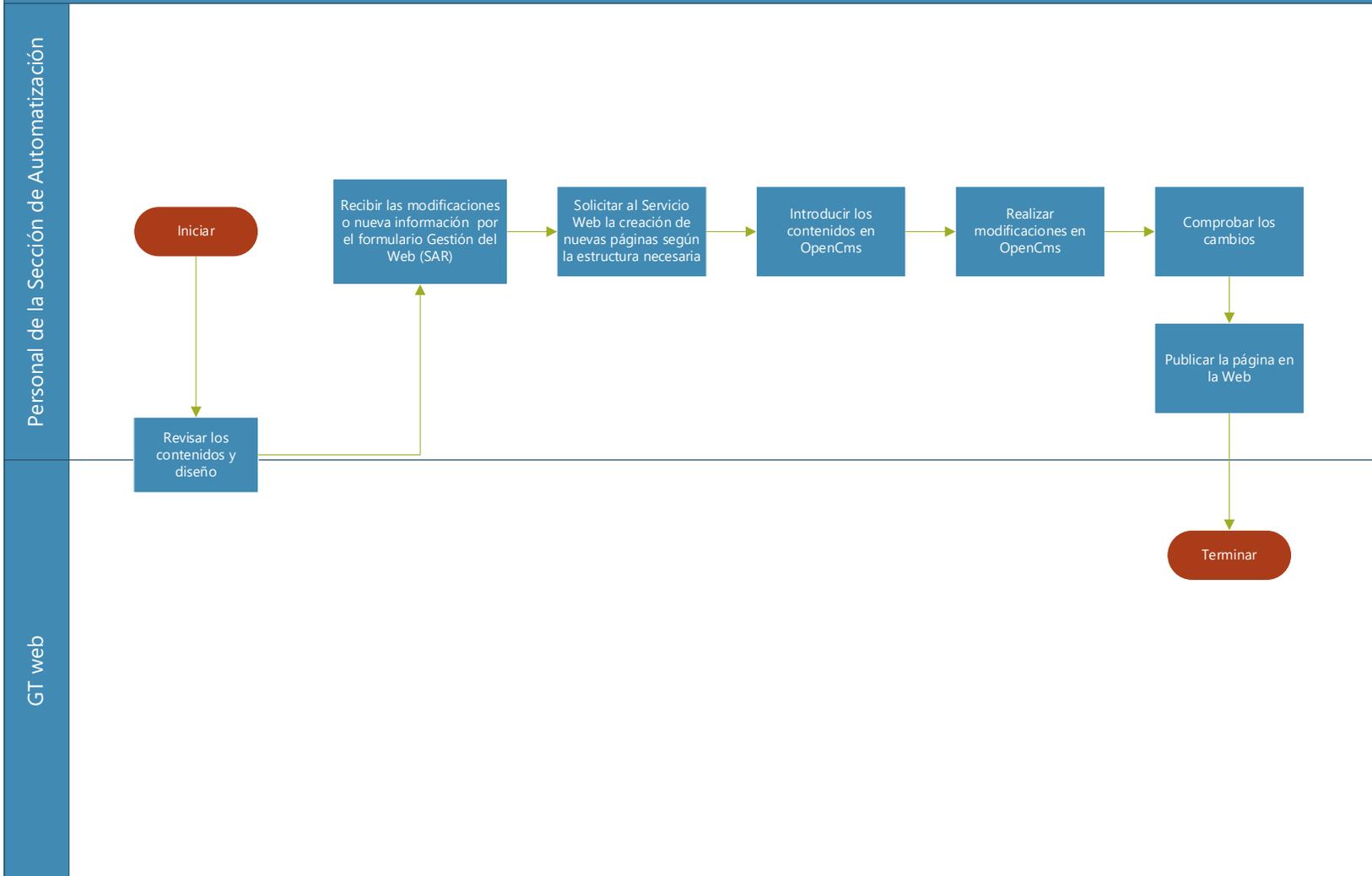
S.03. Aplicaciones informáticas y redes. Implantación de la aplicación



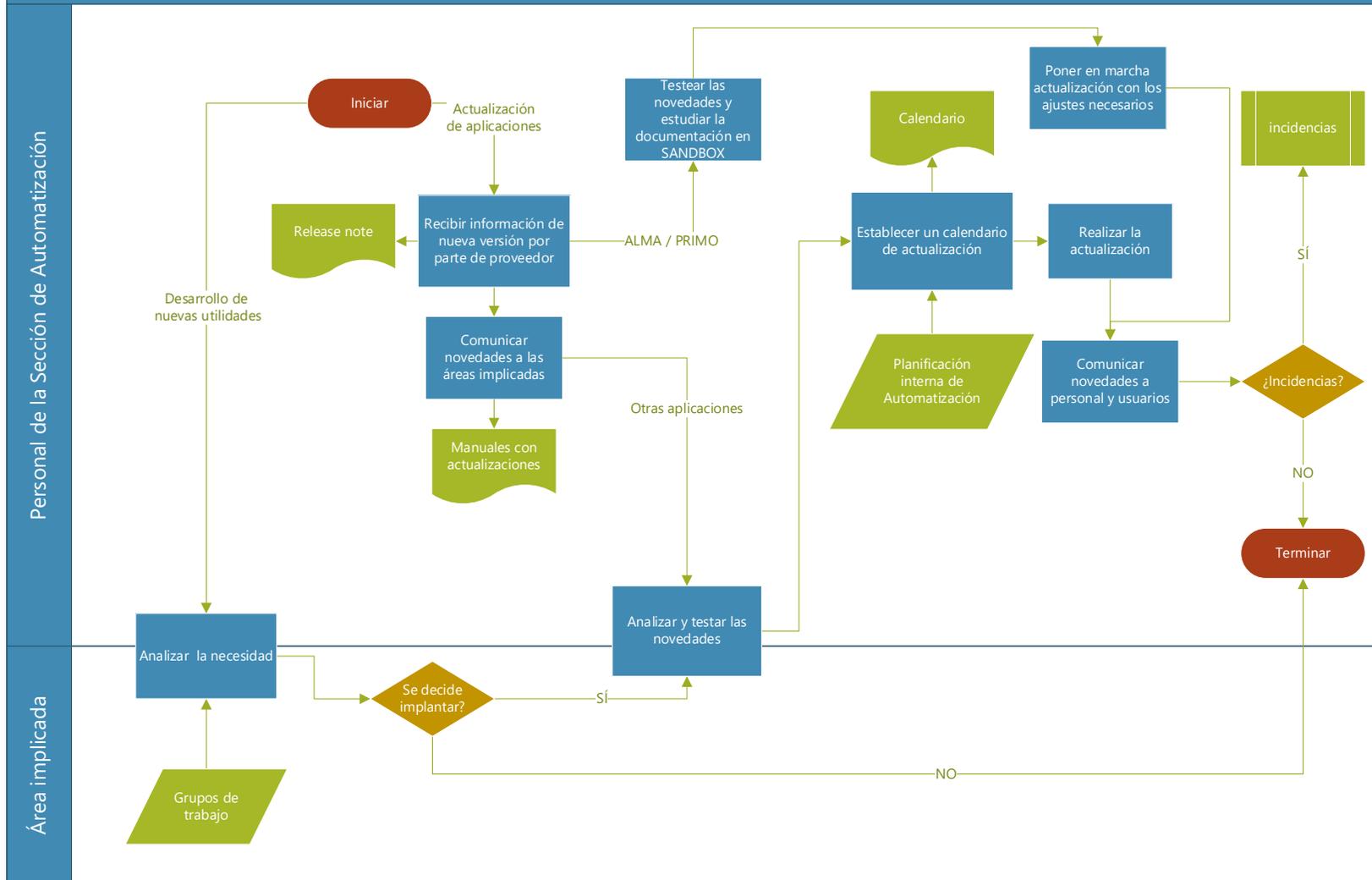
S.03. Aplicaciones informáticas y redes. Incidencias



S.03. Aplicaciones informáticas y redes. Gestión de la web

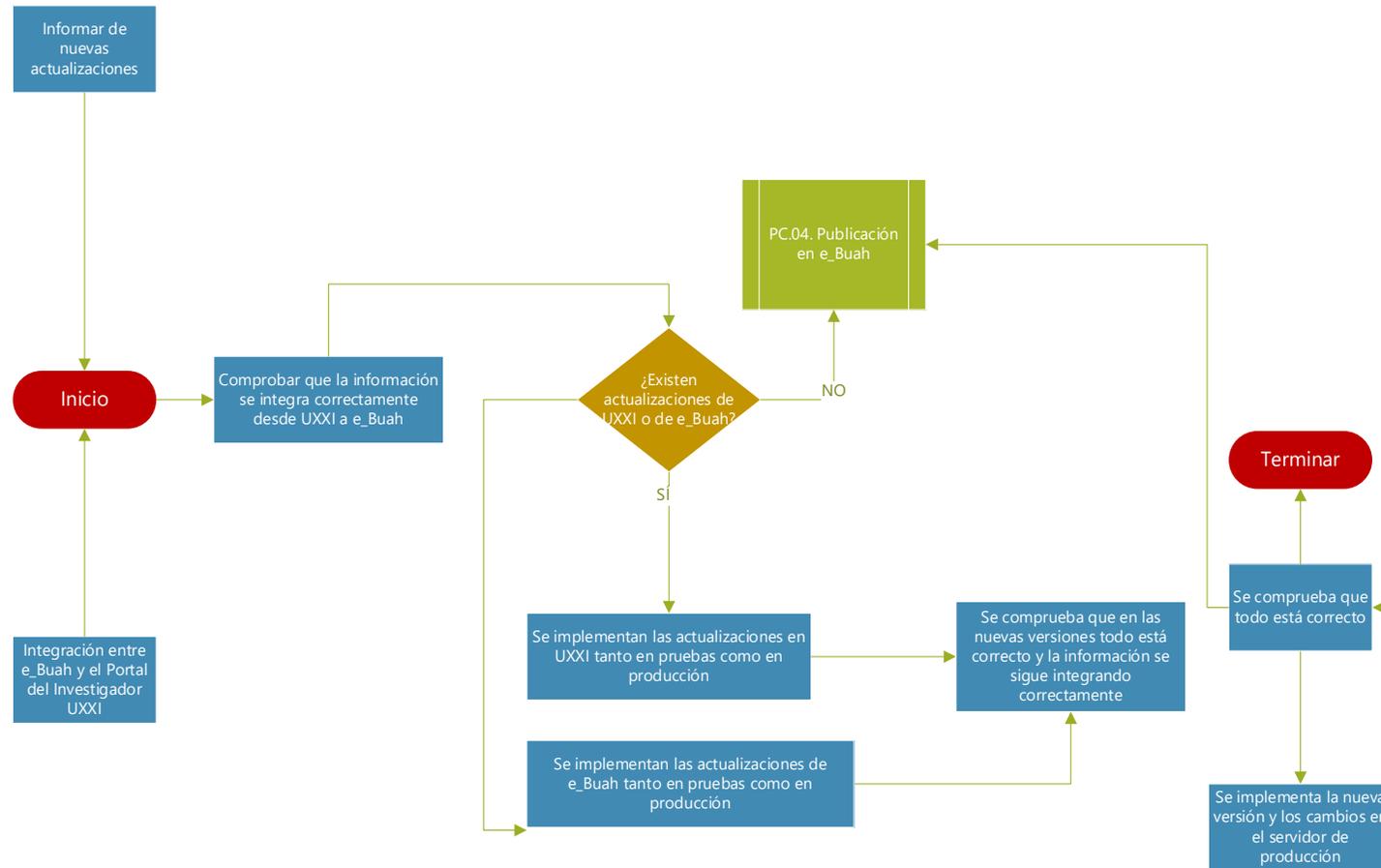


S.03. Aplicaciones informáticas y redes. Desarrollo y actualización de aplicaciones



S.03. Aplicaciones informáticas y redes. Gestión y mantenimiento de la integración de e-Buah con el Portal del investigador

Personal de la Sección de Automatización



PS.03-1

NOMBRE	Incidencias durante la implementación
FINALIDAD	Conocer el nivel de éxito del proceso de implementación
RESPONSABILIDAD	Automatización y Redes
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de incidencias de implementación resueltas / Número de incidencias de implementación detectadas
PROCESO RELACIONADO	PS.03. Aplicaciones Informáticas y Redes
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Automatización y Redes
FUENTE DE DATOS	Plataforma de incidencias de soporte del proveedor
META	90%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	85%
OBSERVACIONES	Se analizará el impacto del servicio del proveedor en el resultado del indicador

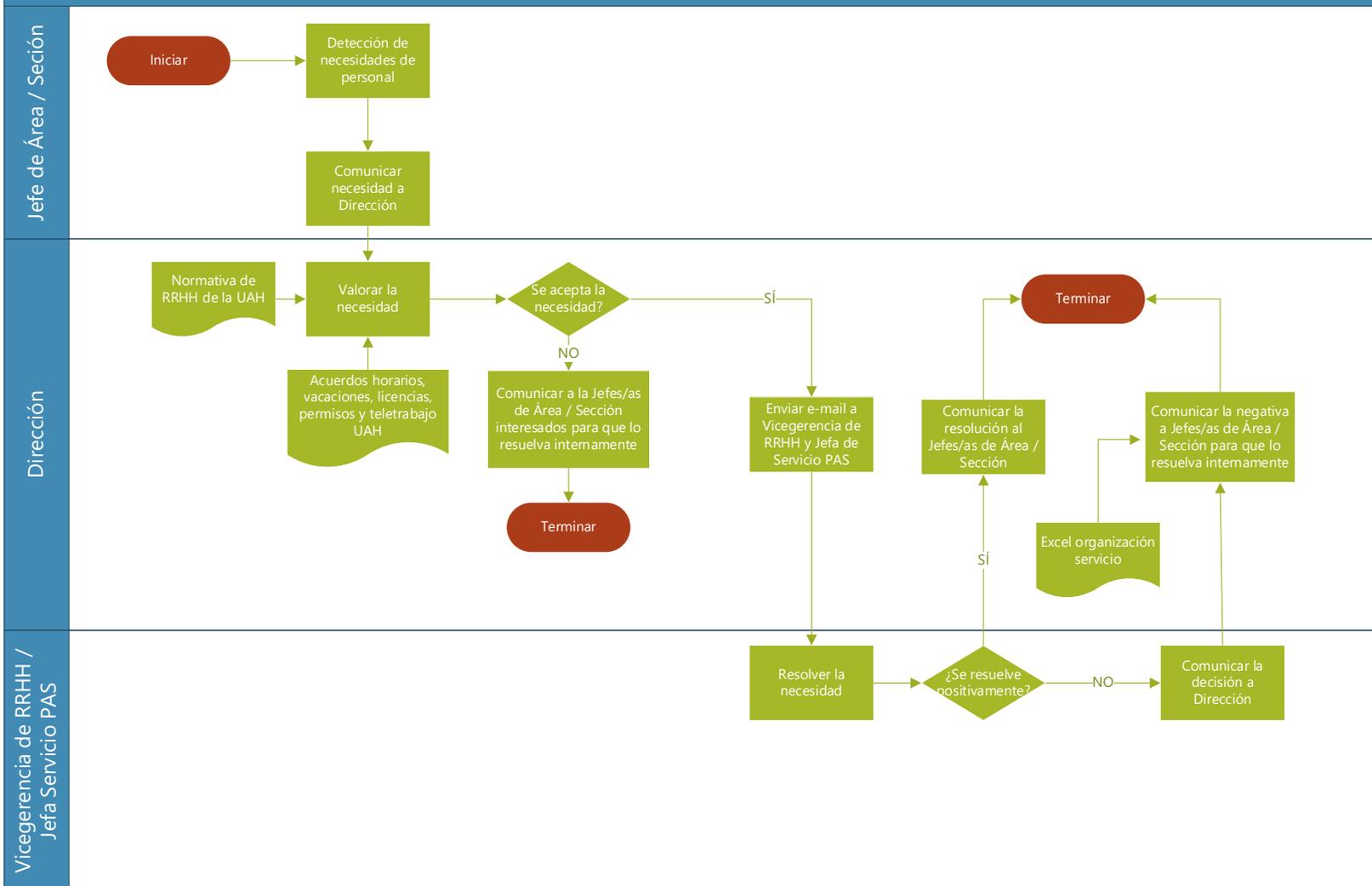
PS.03-2

FICHA DE INDICADOR

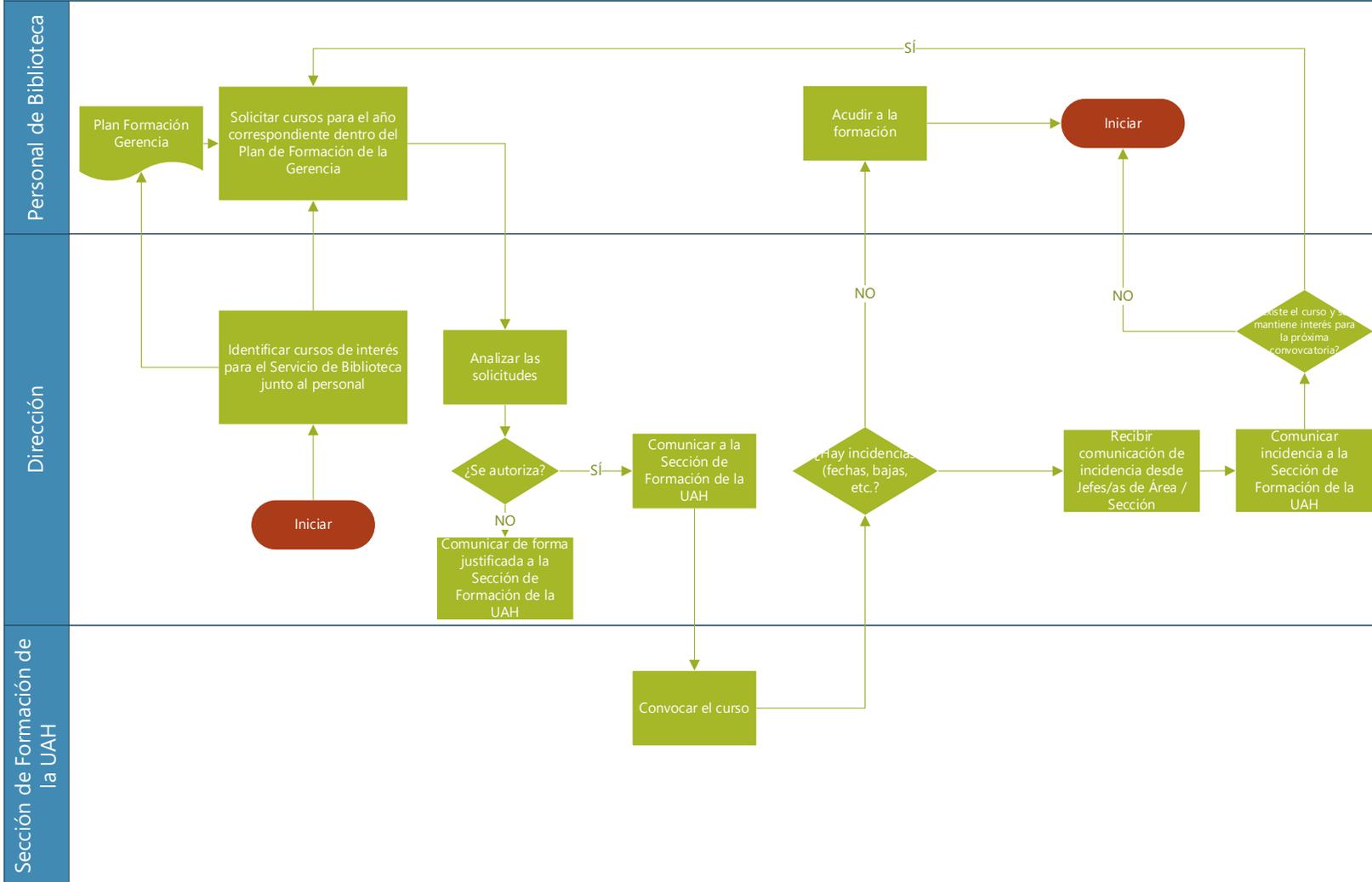
NOMBRE	Incidencias en uso
FINALIDAD	Conocer el nivel de éxito de una nueva aplicación implementada y puesta en uso
RESPONSABILIDAD	Automatización y Redes
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de incidencias en uso resueltas / Número de incidencias en uso detectadas
PROCESO RELACIONADO	PS.03. Aplicaciones Informáticas y Redes
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Automatización y Redes
FUENTE DE DATOS	Plataforma de incidencias de soporte del proveedor
META	90%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	85%
OBSERVACIONES	

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: PS.04
	RECURSOS HUMANOS		
		Fecha:	<i>10/03/2023</i>
OBJETIVO:		RESPONSABLE:	
Gestionar las necesidades de personal en las bibliotecas, organización del trabajo, formación y desarrollo profesional		M. Dolores Ballesteros Ibáñez	
SUBPROCESOS			
Selección y contratación		Incidencias de organización	
Formación interna			
Asistencia a eventos externos			
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Necesidad de personal		Personal contratado	
Necesidad de formación		Evaluación de la formación	
Necesidades de recursos humanos asociados a cada proceso		Asistencia a eventos	
Convocatoria de eventos profesionales		Cumplimiento de las actividades de los procesos	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
Personal de Biblioteca		Absentismo reglado del personal	
		Estabilidad de la plantilla	
		Eventos (internos y externos) a los que asiste el personal	
		Desempeño de los procesos	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Bibliotecas PAS			
Sistema de control horario			
Comunicación Sección de PAS y Vicegerencia de Recursos Humanos			

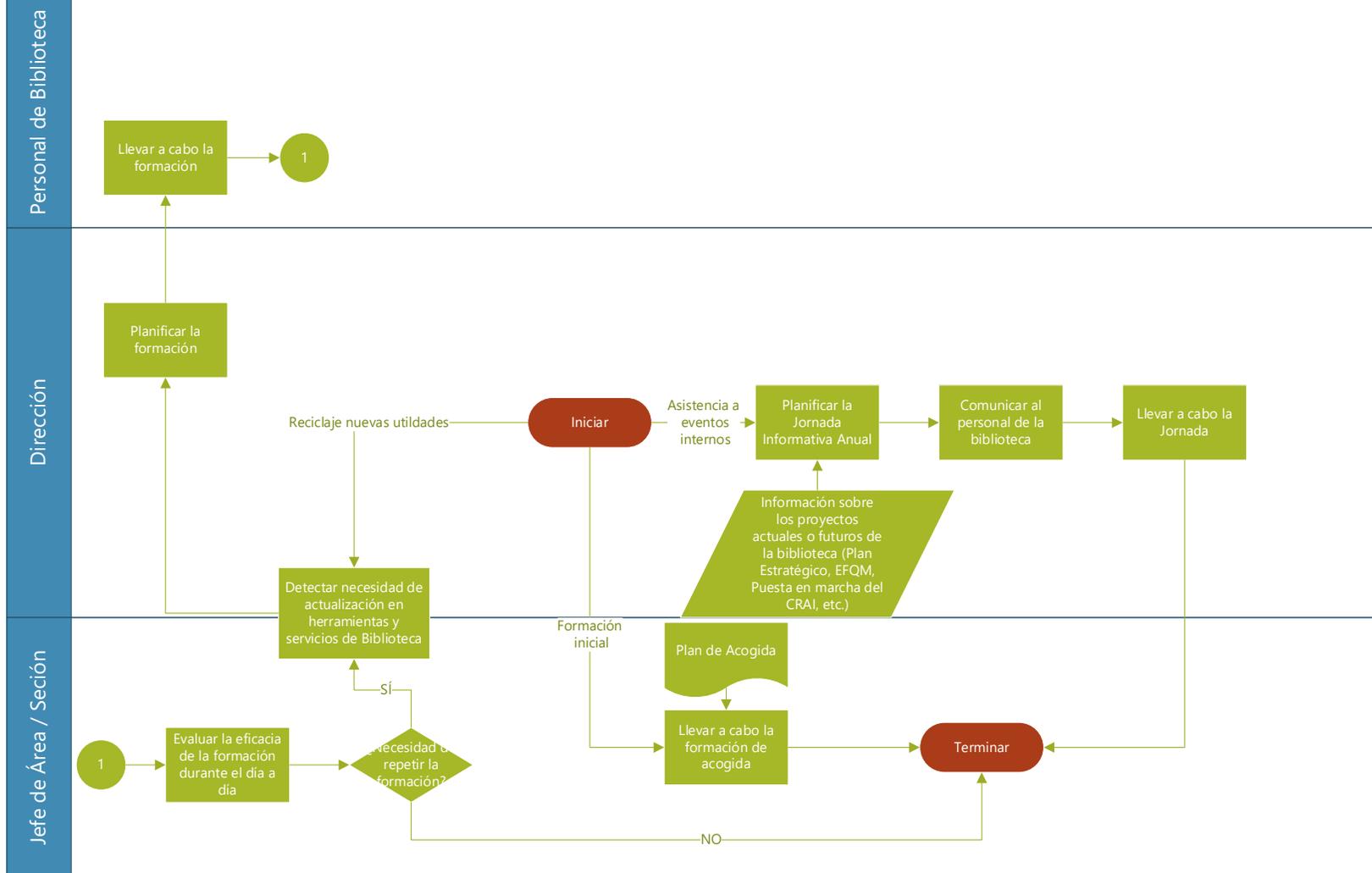
S.04. Recursos humanos. Selección y contratación



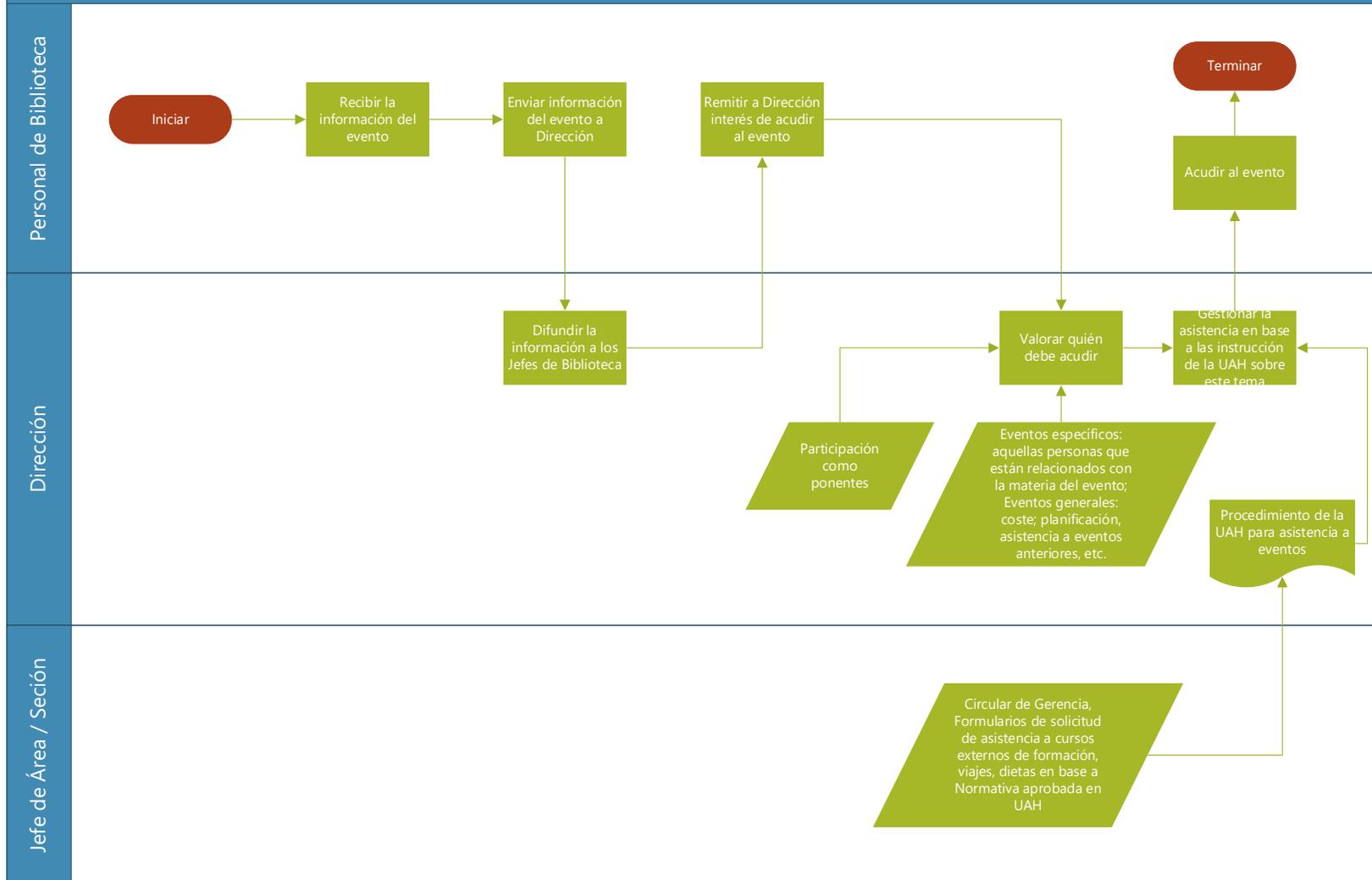
S.04. Recursos humanos. Formación Interna. Plan de Formación de Gerencia



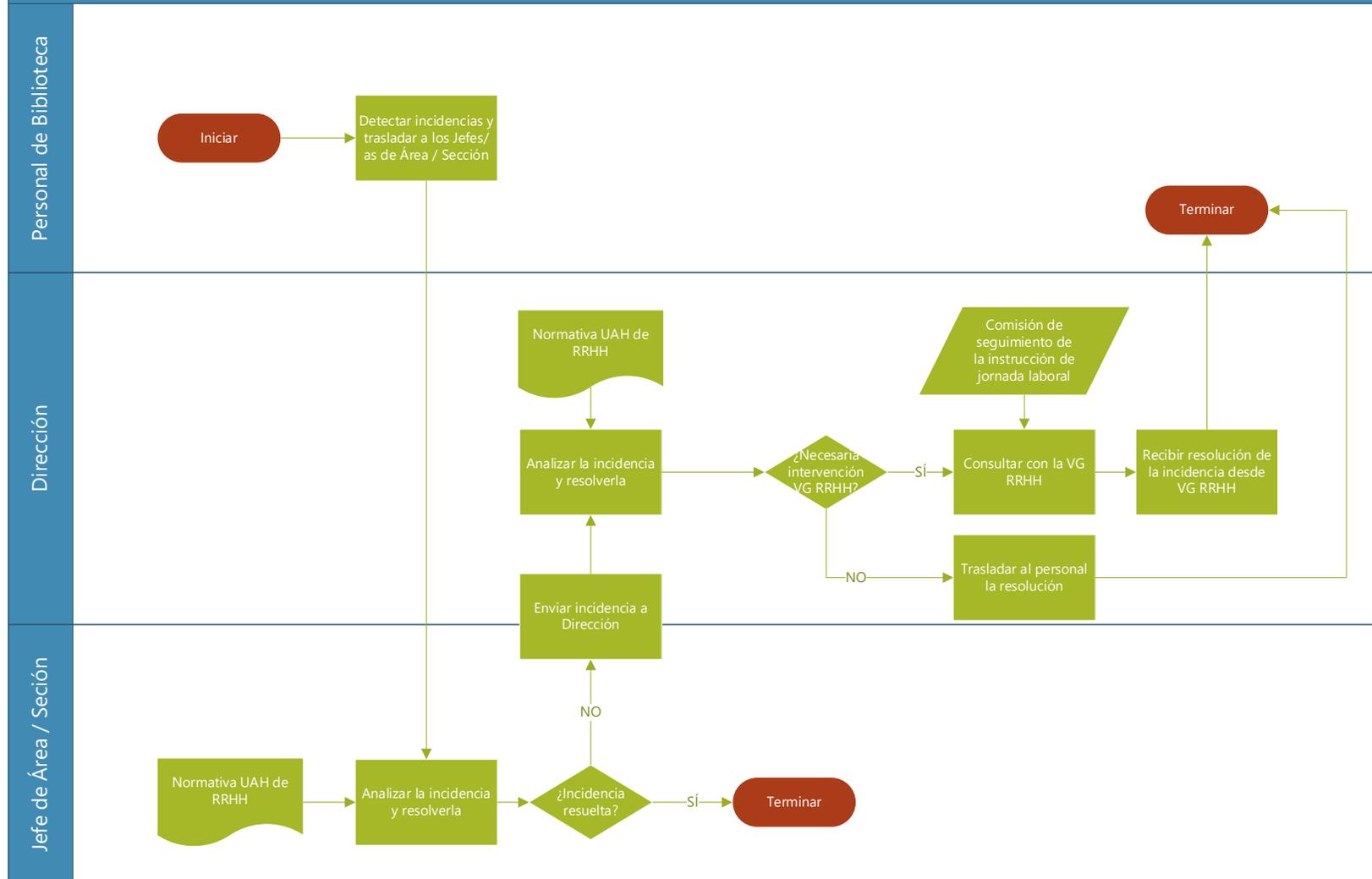
S.04. Recursos humanos. Formación Interna



S.04. Recursos humanos. Formación interna. Asistencia a eventos externos



S.04. Recursos humanos. Incidencias



FICHA DE INDICADOR

PS.04-1

NOMBRE	Absentismo reglado del personal
FINALIDAD	Conocer el grado de absentismo reglado anual
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Nº de horas de absentismo reglado/nº de horas que debe hacer al año
PROCESO RELACIONADO	PS.04. Recursos Humanos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Semestral
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Dirección
FUENTE DE DATOS	Control horario
META	25%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Negativa
UMBRAL CRÍTICO	30%
OBSERVACIONES	Para el personal en su conjunto, no de forma individual

PS.04-2

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Estabilidad de la plantilla
FINALIDAD	Conocer el porcentaje de personal fijo
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de personal fijo / Plantilla Total (jornada completa)
PROCESO RELACIONADO	PS.04. Recursos Humanos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Cada dos años
QUIEN LO MIDE	Dirección
FUENTE DE DATOS	REBIUN. UNIVERSITAS XXI-HOMINIS
META	85%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	70%
OBSERVACIONES	

PS.04-3

FICHA DE INDICADOR

NOMBRE	Eventos (internos y externos) a los que asiste el personal
FINALIDAD	Conocer el grado de participación del personal en eventos relacionados con su reciclaje, formación continua y promoción. Comparados con periodos anteriores
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de eventos a los que asiste el personal. Plan de formación de Gerencia. Eventos Madroño, Rebiun, UAH, otras instituciones
PROCESO RELACIONADO	PS.04. Recursos Humanos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Dirección
FUENTE DE DATOS	Plan de Formación de Gerencia / BBDD de formación
META	5% eventos más respecto al año anterior
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	4% eventos más respecto al año anterior
OBSERVACIONES	Comparados con periodos anteriores

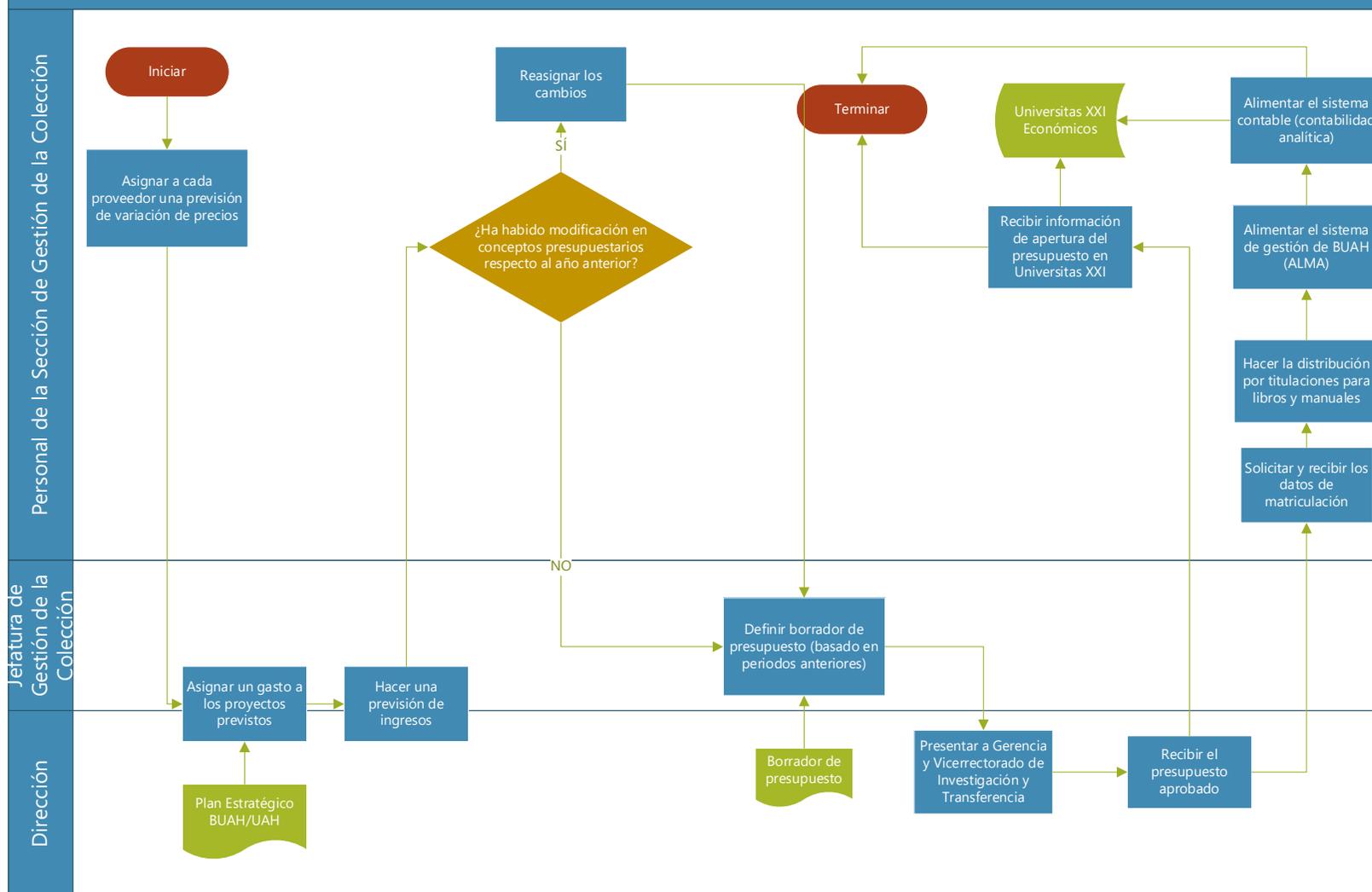
S.04.04

FICHA DE INDICADOR

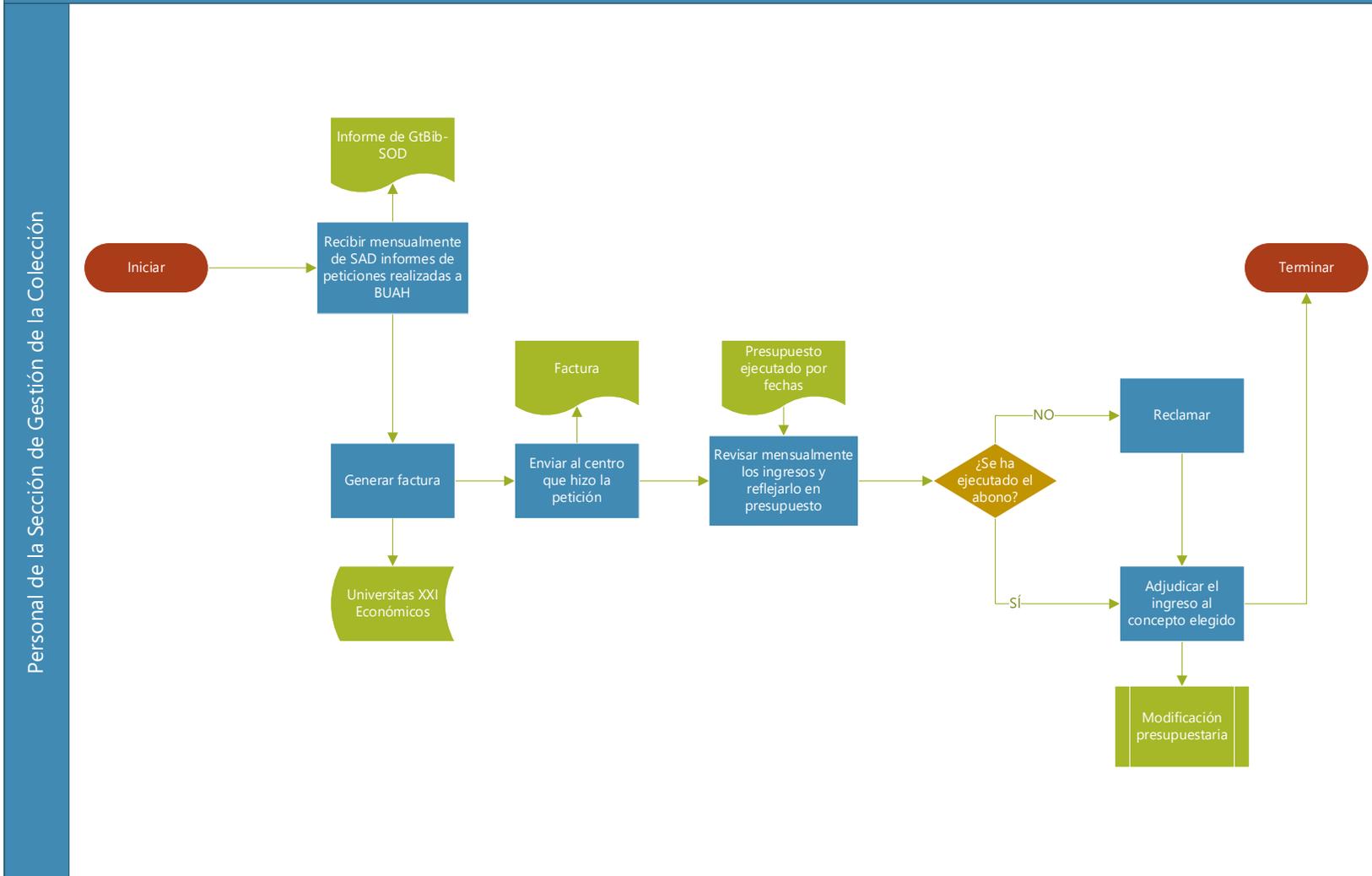
NOMBRE	Desempeño de los procesos
FINALIDAD	Conocer la cantidad de indicadores con un resultado positivo
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	% de indicadores positivos frente al total
PROCESO RELACIONADO	S.04. Recursos humanos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Dirección
FUENTE DE DATOS	Midenet
META	80%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	60%
OBSERVACIONES	

	FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: S.05
	RECURSOS ECONÓMICOS		
		Fecha:	<i>10/03/2023</i>
OBJETIVO:			RESPONSABLE:
Dotar de recursos económicos la gestión del Servicio de Biblioteca para su desarrollo más eficiente			M. Dolores Ballesteros Ibáñez
SUBPROCESOS			
Definir el presupuesto		Ejecución del presupuesto. Modificaciones presupuestarias	
Ejecución del presupuesto. Tramitación de ingresos		Cierre del presupuesto	
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):	
Plan Estratégico del Servicio de Biblioteca Facturas recibidas Informe de GtBib-SOD Normativa y fecha de cierre presupuestario		Borrador de presupuesto Presupuesto Memorias justificativas de gasto Informe final de cierre presupuestario	
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:	
Proveedores		Gasto en adquisiciones por usuario	
Personal de Biblioteca		Cierre de presupuesto	
UAH - Vicerrectorado de Investigación			
UAH - Gerencia (Vicegerencia de Asuntos Económicos)			
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
ALMA			
GtBib-SOD			
Universitas XXI Económicos			

S.05. Recursos económicos. Definición del presupuesto

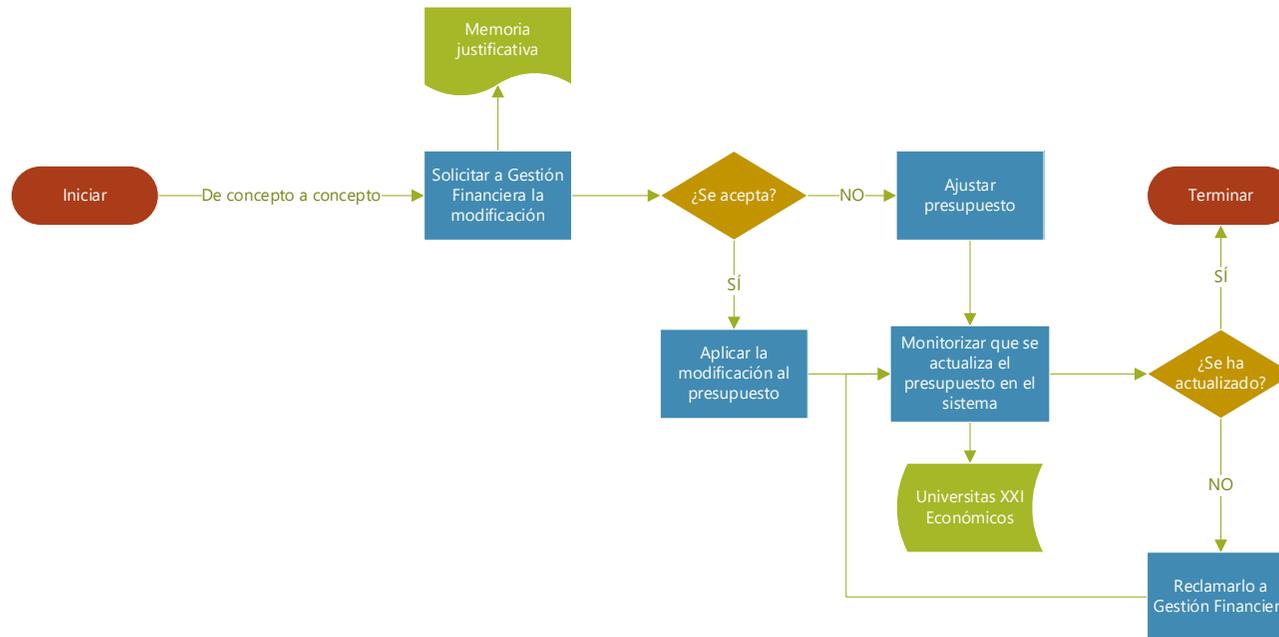


S.05. Recursos económicos. Ejecución del presupuesto. Tramitación de ingresos

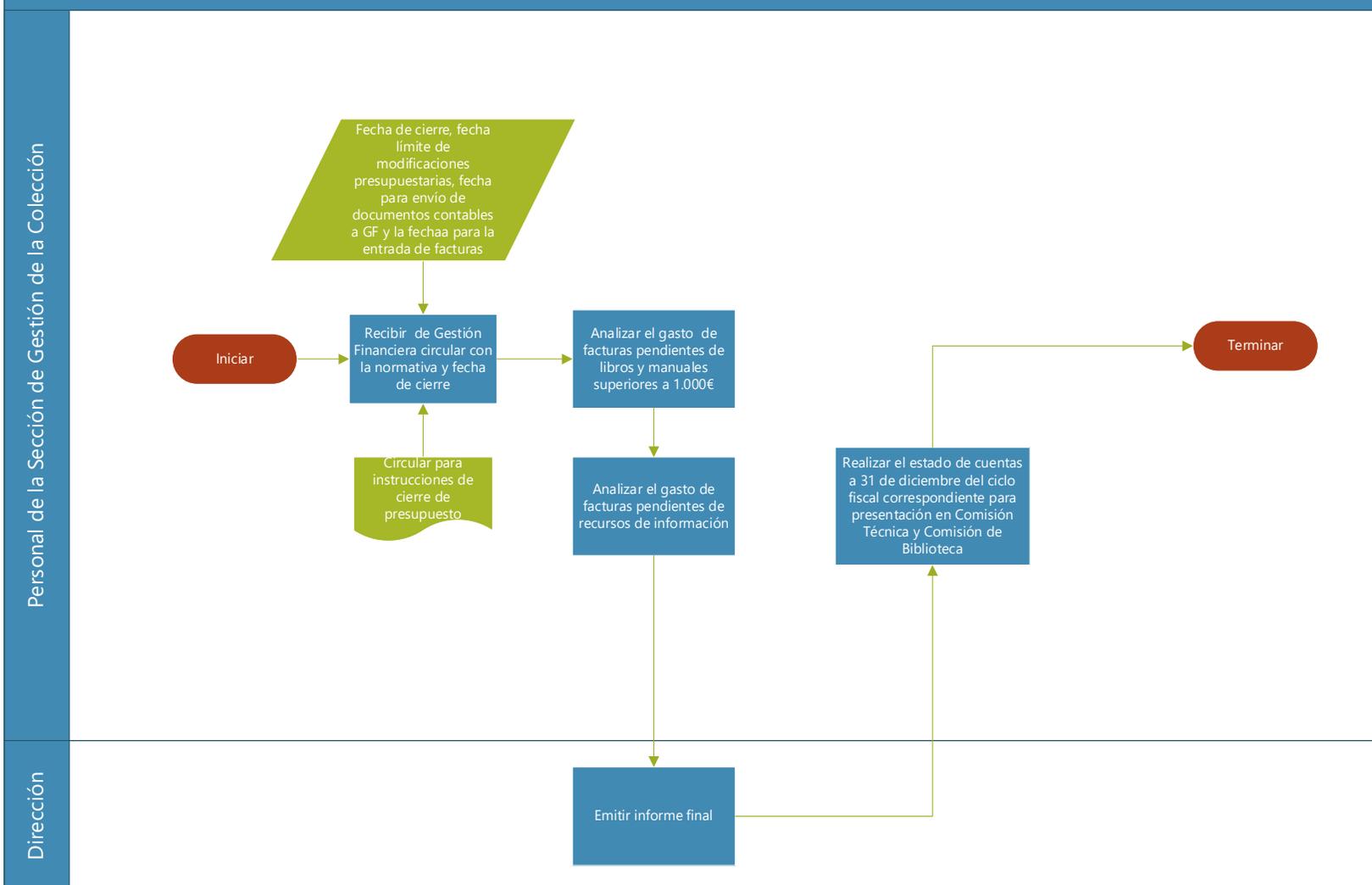


S.05. Recursos económicos. Ejecución del presupuesto. Modificaciones presupuestarias

Personal de la Sección de Gestión de la Colección



S.05. Recursos económicos. Cierre del presupuesto



FICHA DE INDICADOR

PS.05-1

NOMBRE	Gasto en adquisiciones por usuario
FINALIDAD	Conocer el gasto (€) por usuario (usuarios propios) en recursos de información (monografías en papel, monografías audiovisuales, pp. en papel, material no librario y recursos electrónicos)
RESPONSABILIDAD	Dirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Gasto en recursos de información (€) / Usuarios propios
PROCESO RELACIONADO	PS.05. Recursos económicos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Gestión de la Colección
FUENTE DE DATOS	Universitas XXI, Universitas XXI-Hominis, Servicio de Alumnos y Planes de Estudio
META	45€
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Negativa
UMBRAL CRÍTICO	
OBSERVACIONES	En base al histórico se particularizará a nivel de concepto

FICHA DE INDICADOR

PS.05-2

NOMBRE	Cierre de presupuesto
FINALIDAD	Conocer la situación de déficit o superávit al cierre anual de presupuesto para hacer los ajustes necesarios
RESPONSABILIDAD	Sección Gestión de la Colección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Total de presupuesto ejecutado / Presupuesto aprobado
PROCESO RELACIONADO	PS.05. Recursos económicos
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Gestión de la Colección
FUENTE DE DATOS	Universitas XXI
META	100%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Negativo
UMBRAL CRÍTICO	99,5%
OBSERVACIONES	Al final del año natural



Universidad
de Alcalá

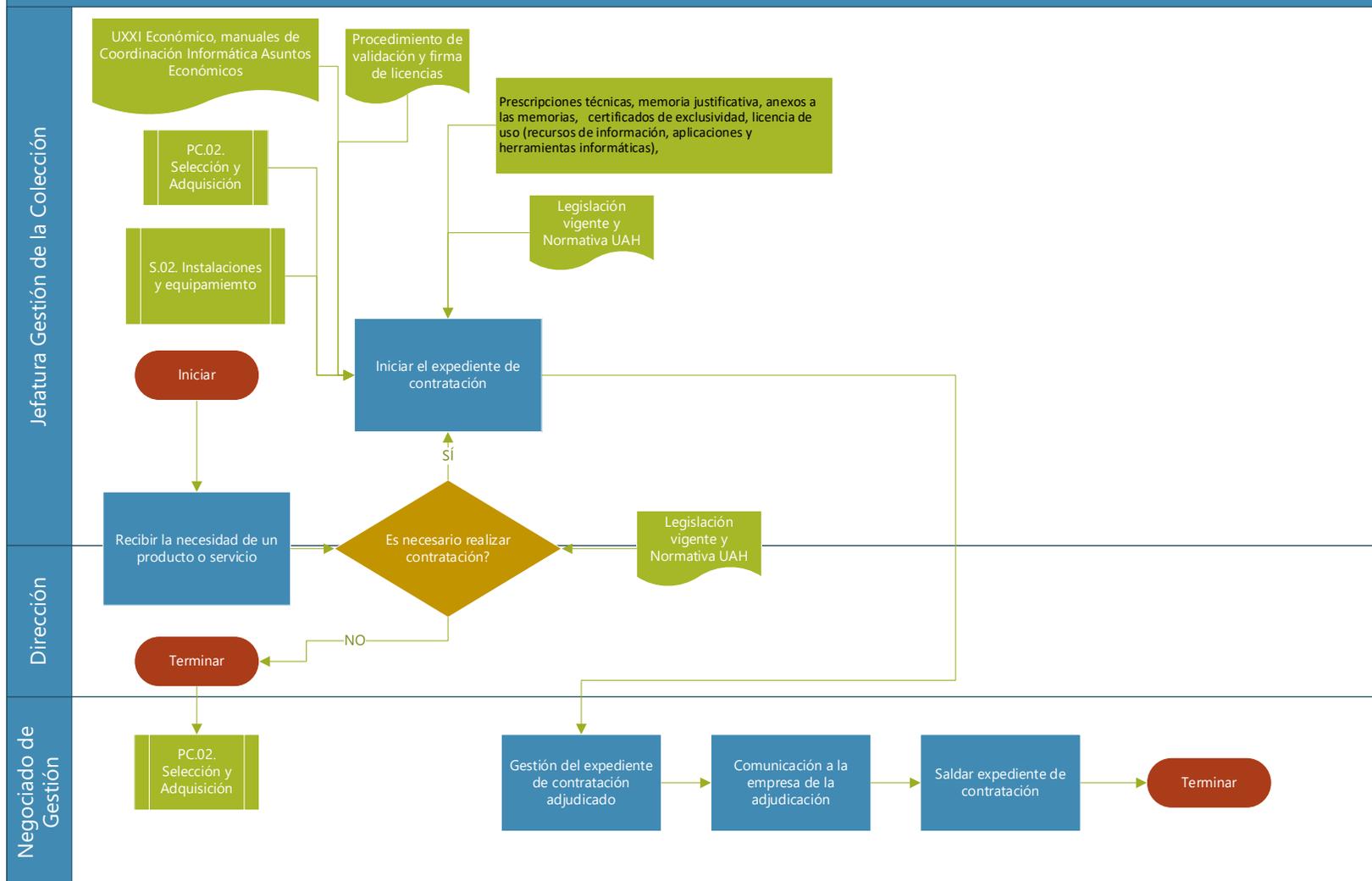
BIBLIOTECA

3.6.

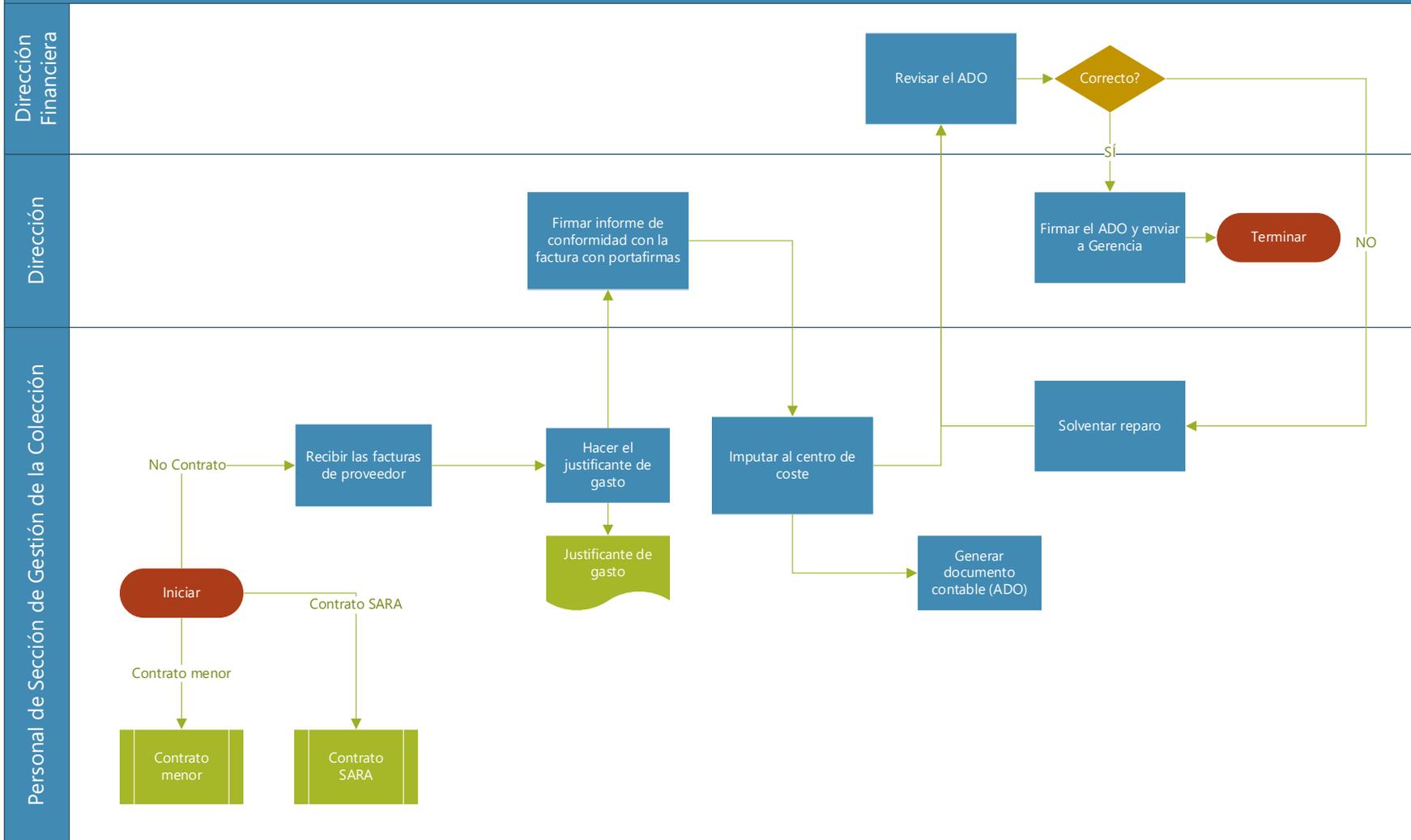
S.06. Administración, memorias y estadísticas

FICHA DEL PROCESO:		CÓDIGO: S.06
ADMINISTRACIÓN, MEMORIAS Y ESTADÍSTICAS		Fecha:
OBJETIVO:		RESPONSABLE:
Gestionar la carga administrativa del Servicio de Biblioteca de forma eficiente y obtener los datos necesarios de su actividad para la correcta toma de decisiones		M. Dolores Ballesteros Ibáñez
SUBPROCESOS		
Contratos	Facturación moneda extranjera y pago anticipado	
Facturación	Ingresos	
Contrato menor	Memorias, informes y estadísticas	
Contrato SARA		
ENTRADAS (INPUTS):		SALIDAS (OUTPUTS):
Licencia original		Licencia digitalizada
Suministro realizado		Informe favorable del servicio realizado
Albarán de donación		Albarán de donación archivado
Datos de canje		Datos archivados en base de datos de canje
Recursos electrónicos y publicaciones periódicas		Archivo de albaranes y facturas
Préstamo interbibliotecario		Justificante de gasto
Compra de monografías		Documentación contable (ADO)
Digitalización		Archivo de documentación de contrato menor
Acceso a documentos de préstamos interbibliotecario		Memoria de justificación contrato SARA
Facturas de proveedor		Prescripciones técnicas contrato SARA
Necesidad de contratación menor		Documento contable - AD
Necesidad de contrato SARA		Propuesta de contrato - PRO
Factura contrato SARA		Justificante de gasto contrato SARA
Factura proforma para pago adelantado		Documento contable - O
Notificación de pago de la factura e importe real		Memoria justificativa de exención de normativa vigente de contratación para facturaciones especiales
Informe de SAD (Informe de documentos servidos)		Memoria justificativa del gasto para pago adelantado o moneda extranjera
Datos de actividad para elaboración de estadísticas		Elaboración de estadísticas
GRUPOS DE INTERÉS:		INDICADORES:
Proveedores		Indicadores registrados en plazo
Personal de Biblioteca		Datos de actividad
UAH - Gerencia		
UAH - Servicio de Gestión Financiera		
UAH - Servicio de Contratación		
Alianzas - Consorcio Madroño		
Alianzas - Rebiun		
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
Intranet		
Base de Datos de Recursos Electrónicos		
Base de Datos de Canje		
Universitas XXI		

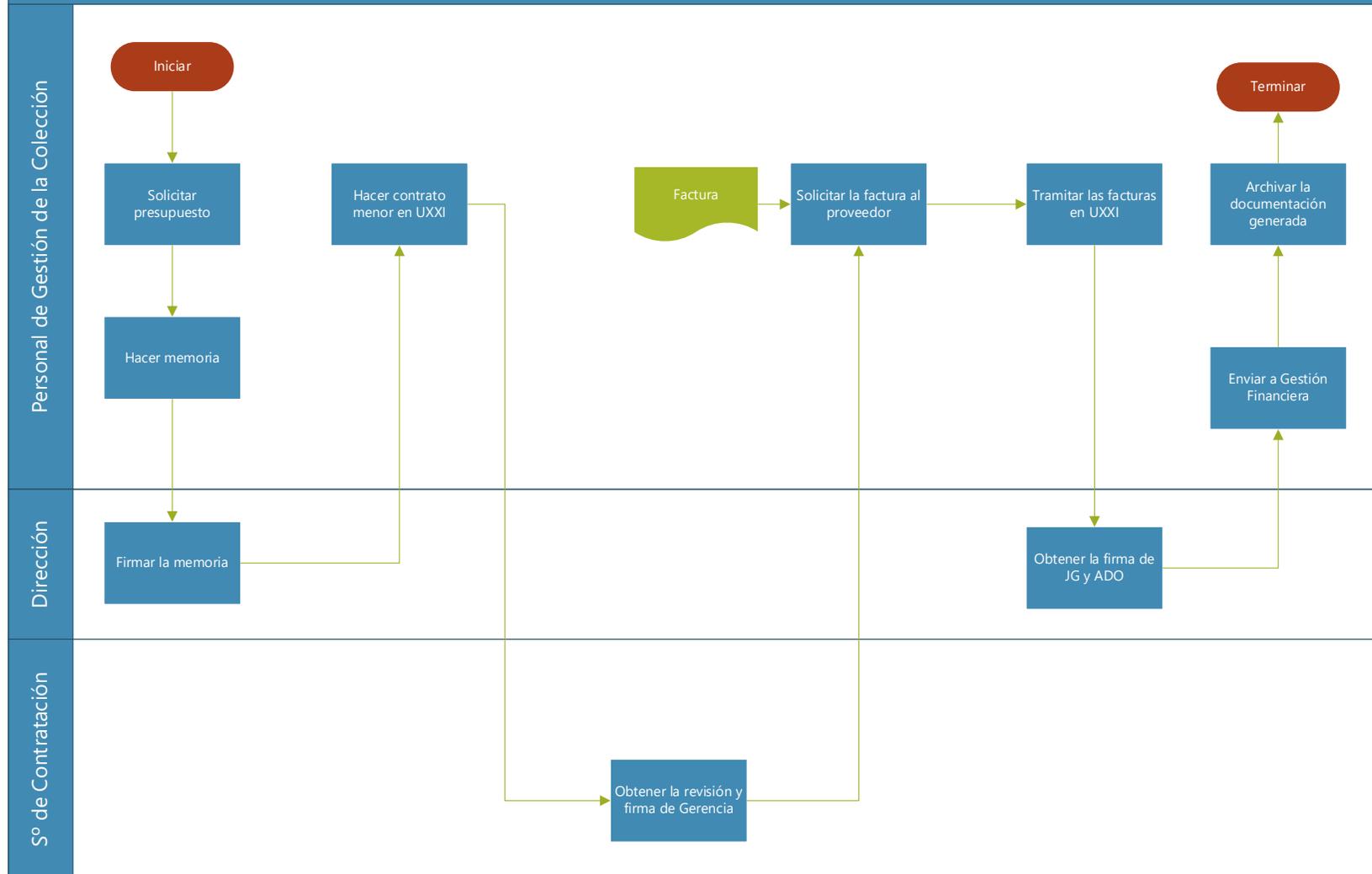
S.06. Administración. Contratos



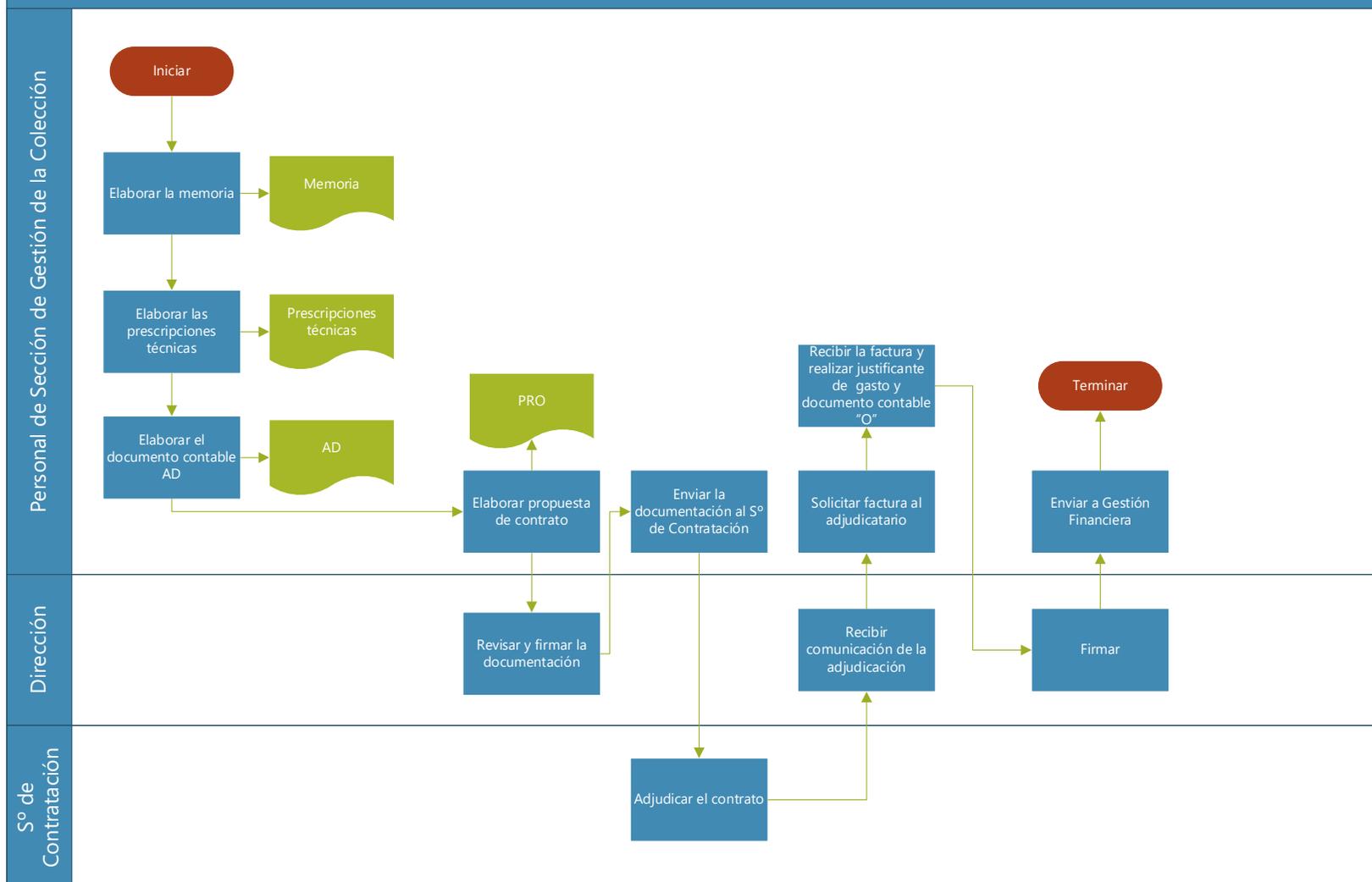
S.06. Administración. Facturación



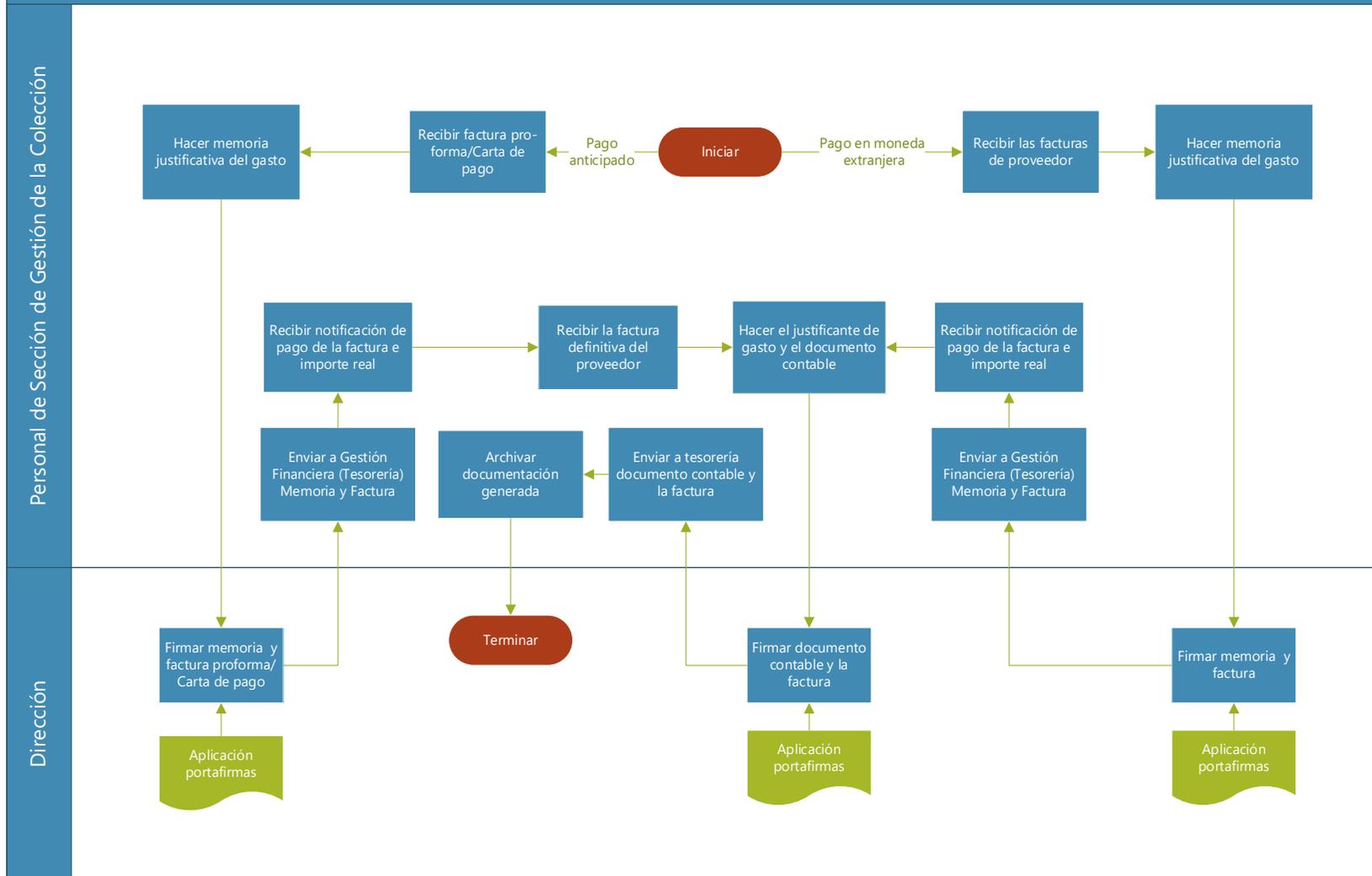
S.06. Administración. Contrato menor



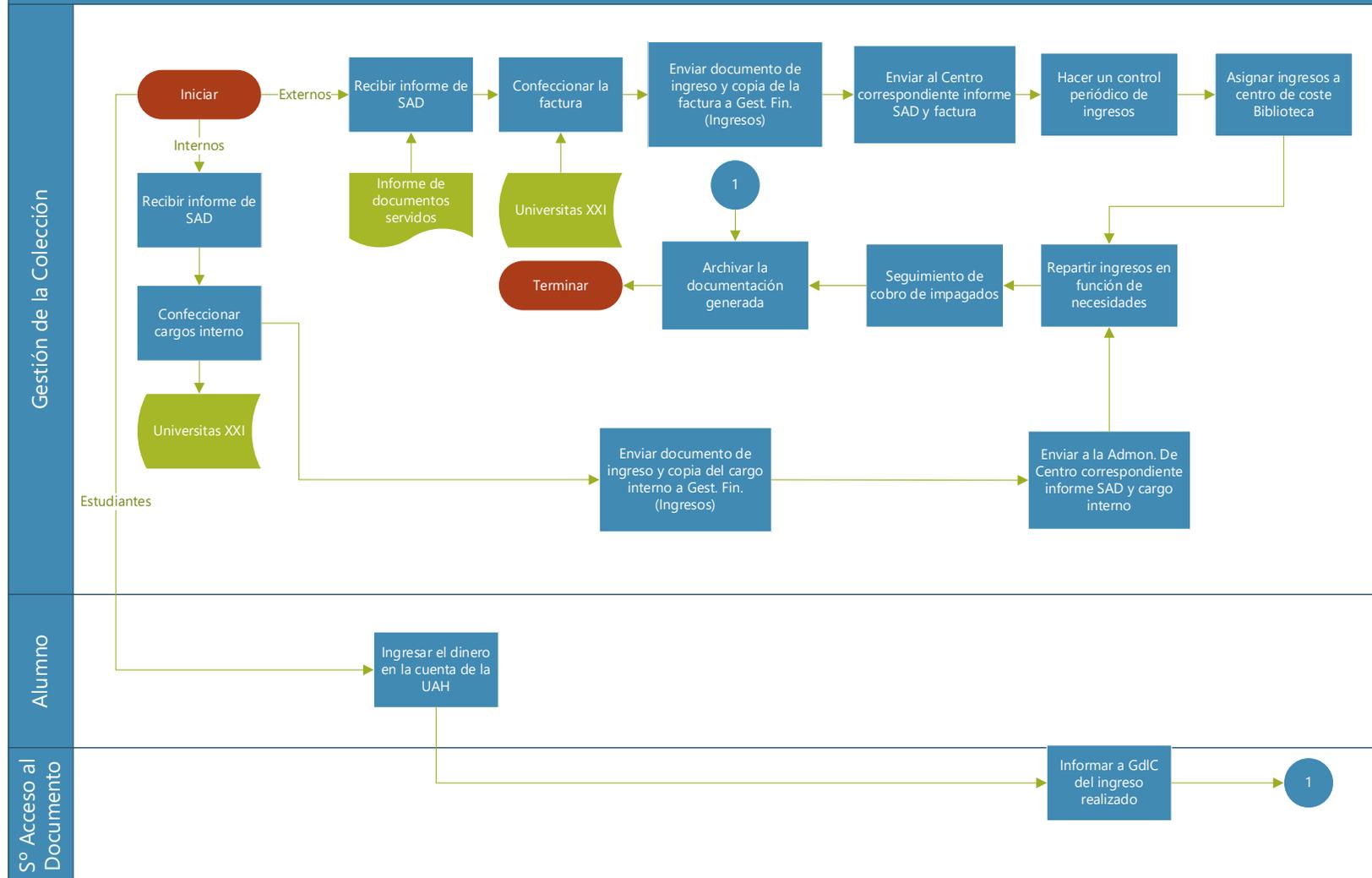
S.06. Administración. Contrato SARA



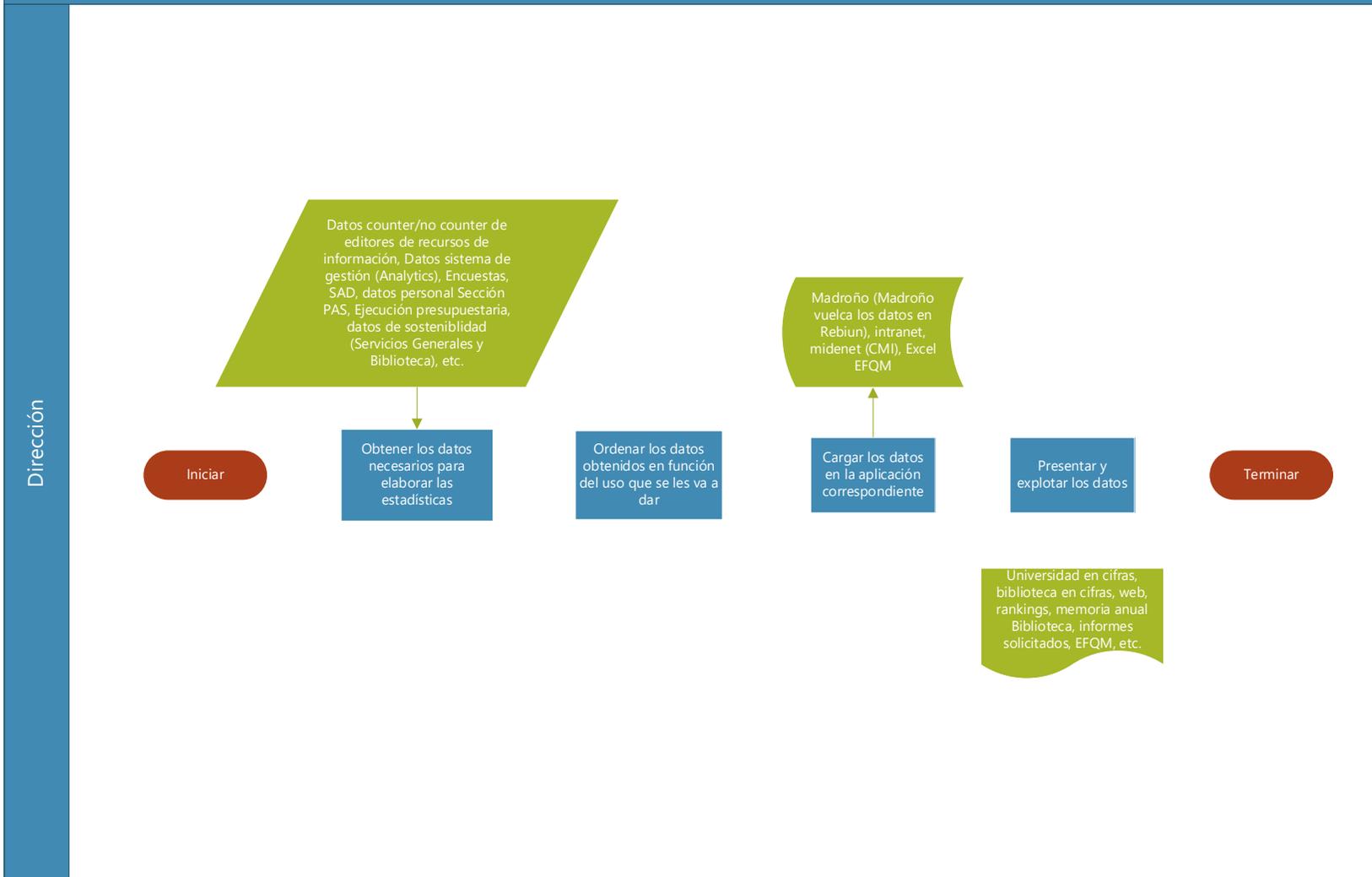
S.06. Administración. Facturación moneda extranjera y pago anticipado



S.06. Administración. Ingresos



S.06. Administración. Memorias informes y estadísticas



FICHA DE INDICADOR

PS.06-1

NOMBRE	Documentos asentados en Universitas XXI
FINALIDAD	Comprobar que todos los documentos se han tramitado correctamente
RESPONSABILIDAD	Jefa de Gestión de la Colección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Número de documentos asentados / Número de documentos tramitados
PROCESO RELACIONADO	PS.06. Administración, memorias y estadísticas
FRECUENCIA MEDICIÓN	Mensual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Semestral
QUIEN LO MIDE	Gestión de la colección
FUENTE DE DATOS	Universitas XXI
META	100%
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Negativa
UMBRAL CRÍTICO	98%
OBSERVACIONES	Aplicable a toda la tipología de facturación definida en el proceso

FICHA DE INDICADOR

PS.06-2

NOMBRE	Datos de actividad
FINALIDAD	Conocer y explotar los datos de las actividades de gestión y servicios de la Biblioteca
RESPONSABILIDAD	Subdirección
DEFINICIÓN/FÓRMULA	Porcentaje de conceptos contabilizados en el cuestionario Rebiun / Total de conceptos
PROCESO RELACIONADO	PS.06. Administración, memorias y estadísticas
FRECUENCIA MEDICIÓN	Anual
FRECUENCIA ANÁLISIS	Anual
QUIEN LO MIDE	Subdirección
FUENTE DE DATOS	Aplicaciones informáticas, Documentos Excel
META	100% de conceptos contabilizados
QUIEN LO RECIBE	Dirección
POLARIDAD	Positiva
UMBRAL CRÍTICO	95% de conceptos contabilizados
OBSERVACIONES	Además de los datos de Madroño/Rebiun existe otro tipo de datos estadísticos no contemplados en este indicador. Los datos recogidos cada año son del año natural anterior.