

## III PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017 BALANCE



## 1. Introducción

---

El III Plan Estratégico 2015-2017 se incardina con el Plan Estratégico de la Universidad de Alcalá 2014-2018, con el III Plan Estratégico de REBIUN 2020 y el III Plan Estratégico del Consorcio Madroño: “Madroño 2020” al ser la Universidad de Alcalá miembro activo de dichas redes. Además, mantiene una continuidad con las políticas bibliotecarias de innovación y mejora de la calidad en la gestión de años anteriores.

El desarrollo de esta Plan a lo largo de estos tres años ha propiciado la organización de numerosos Grupos de Trabajo con la participación de los distintos colectivos de la Biblioteca para la ejecución de las áreas de actuación contempladas.

Este Plan estratégico, contemplado de forma global, ha tenido una ejecución del 94% en cuanto a las actuaciones llevadas a cabo.

## 2. Balance

---

A continuación se presentan, por cada una de las Líneas Estratégicas, las conclusiones obtenidas del análisis realizado sobre la consecución de los objetivos estratégicos definidos para este Plan Estratégico 2015-2017.

### LÍNEA 1: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

#### OBJETIVO 1.1

*Adeuar la estructura organizativa a los nuevos escenarios y retos del servicio de la Biblioteca.*

#### INDICADORES

1. Adecuación de funciones.  
Encuesta de clima laboral, Categoría 4 Comunicación y funciones, pregunta 13: **Las funciones de su puesto de trabajo están de acuerdo con las que inicialmente le marcó la Universidad.**  
El resultado obtenido es del 63%, frente a una meta marcada del 65%, por lo que se puede dar por **logrado** el objetivo.
2. Distribución de responsabilidades.  
Encuesta de clima laboral, Categoría 4 Comunicación y funciones, pregunta 15: **En la Biblioteca existe una adecuada distribución de responsabilidades que se corresponde con el organigrama.**

El resultado obtenido es del 33%, frente a una meta marcada del 50%, por lo que el objetivo no se ha logrado.

3. Distribución de las cargas de trabajo.

Encuesta de clima laboral, Categoría 5 Relaciones de trabajo y coordinación, pregunta 23: **Las cargas de trabajo están bien distribuidas.**

El resultado obtenido es del 28%, frente a una meta marcada del 50%, por lo que el objetivo no se ha logrado.

### CONCLUSIONES

- Se ha llevado a cabo un análisis del clima laboral con una frecuencia bienal (años 2015 y 2017).
- En la encuesta de 2017 se ha incluido la Categoría de Liderazgo (5 preguntas) y la Categoría Compromiso sostenible (7 preguntas).
- Se ha revisado y actualizado el Organigrama de la Biblioteca.

### OBJETIVO 1.2

*Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias.*

### INDICADORES

1. Conocimiento y experiencia adecuados.

Encuesta de clima laboral, Categoría 3 Formación, pregunta 8: **Son adecuados los conocimientos y experiencia de que dispone para desempeñar adecuadamente sus tareas profesionales.**

El resultado obtenido es del 81%, frente a una meta marcada del 80%, por lo que se puede dar por **logrado** el objetivo.

### CONCLUSIONES

- Se ha definido e implementado un Plan de formación interno, tanto formal como informal, que capacite a las personas para desempeñar sus funciones.

A continuación, se resumen las actuaciones puestas en marcha para la consecución de los objetivos estratégicos definidos:

Objetivos	Actuaciones	Año	Resultados	% Avance
1.1. Adecuar la estructura organizativa a los nuevos escenarios y retos del Servicio de Biblioteca	Análisis del clima laboral y evaluación del liderazgo y de la comunicación interna	2015-2017	Encuesta de clima laboral 2015-2017.	100%
	Revisión y actualización del organigrama de la Biblioteca	2016	Organigrama actualizado y publicado en la web	100%
1.2. Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias	Implantación de un Plan de formación interno, tanto formal como informal, que capacita a las personas para desempeñar sus funciones	2016	Plan de formación de Gerencia 2016 Directrices sobre asistencia a eventos varios	100%
		2017	Plan de formación de Gerencia 2017 Asistencia a eventos varios	100%

## LÍNEA 2: COMUNICACIÓN

### OBJETIVO 2.1

*Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados.*

#### INDICADORES

1. Adecuación de los canales de comunicación.

Encuesta de satisfacción de usuarios (modelo LibQual), pregunta S09: **Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles.**

El resultado obtenido es del 7,62, frente a una meta marcada del 8, por lo que el resultado se encuentra cercano al cumplimiento.

#### CONCLUSIONES

- Se ha creado un espacio de comunicación con el usuario bien identificado en la nueva web.
- Se ha redefinido e implementado el Plan de Medios Sociales.
- Se ha hecho accesible la web de la Biblioteca a los dispositivos móviles. Se ha desarrollado e implantado un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca.

## OBJETIVO 2.2

*Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca.*

### INDICADORES

1. Comunicación interna.

Encuesta de clima laboral, Categoría 4 Comunicación y funciones, pregunta 12: **Grado de satisfacción con la información que recibe para poder desarrollar su trabajo.**

El resultado obtenido es del 62%, frente a una meta marcada del 60%, por lo que se da por cumplido el objetivo.

2. Canal de comunicación interna

Encuesta de clima laboral, Categoría 4 Comunicación y funciones, pregunta 16: **La Intranet es una buena herramienta.**

El resultado obtenido es del 40%, frente a una meta marcada del 60%, por lo que el objetivo no se ha cumplido.

### CONCLUSIONES

- Se ha actualizado e implementado un Plan de Comunicación interna.

A continuación, se resumen las actuaciones puestas en marcha para la consecución de los objetivos estratégicos definidos:

Objetivos	Actuaciones	Año	Resultados	% Avance
2.1. Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados	Creación de un espacio de comunicación con el usuario bien identificado en la nueva web	2015-2016	Nueva web con páginas bien definidas	100%
	Redefinición e implantación del Plan de Medios Sociales	2015-2016-2017	Grupo de trabajo para las Redes Sociales Plan de Medios Sociales de la Biblioteca de la UAH 2016 Seguimiento de Plan de Medios Sociales de la Biblioteca de la UAH 2016	100%
	Se ha hecho accesible a la web de la Biblioteca a los dispositivos móviles	2015-2016	Nueva web accesible desde dispositivos móviles Ya es accesible. Se utiliza provisionalmente el gestor de contenidos CMS	100%
	Implementación de un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca	2016-2017	Se han llevado a cabo iniciativas puntuales Plan de promoción y marketing, iniciativas varias ejecutadas	100%
2.2. Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca	Actualización e implementación del Plan de Comunicación interna	2016-2017	Plan de comunicación	100%

### LÍNEA 3: APOYO AL APRENDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

#### OBJETIVO 3.1

*Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar el aprendizaje, la docencia y la investigación.*

#### INDICADORES

1. Índice de satisfacción con respecto al soporte de su actividad.  
Encuesta de satisfacción de usuarios (modelo LibQual), pregunta S10: **Otros servicios como soporte a su actividad.**  
El resultado obtenido es del 8,11, frente a una meta marcada del 8, por lo que se da por cumplido el objetivo.
2. Índice de satisfacción con respecto al soporte de su actividad (segmentado para PDI).  
Encuesta de satisfacción de usuarios (modelo LibQual), pregunta S10: **Otros servicios como soporte a su actividad.**  
El resultado obtenido es del 8,86, frente a una meta marcada del 8, por lo que se da por cumplido el objetivo.

#### CONCLUSIONES

- Se ha redefinido e implantado un Plan de Formación de Usuarios, incluyendo formación presencial y no presencial.
- Se ha realizado una encuesta de satisfacción de usuarios.
- Se ha establecido un módulo de reservas programadas.
- Se ha planificado e implantado un servicio de Apoyo al Aprendizaje.
- Se ha estudiado la implantación de una plataforma de préstamo de libros electrónicos.
- Se ha planificado un servicio de Apoyo a la Investigación.
- Se ha puesto en marcha la integración del Portal del Investigador con el repositorio institucional e-BUAH.
- Se ha puesto en marcha el portal InvestigaM, donde se integra e-cienciaDatos, el primer repositorio de datos científicos en abierto de España (Proyecto Madroño).

A continuación, se resumen las actuaciones puestas en marcha para la consecución de los objetivos estratégicos definidos

Objetivos	Actuaciones	Año	Resultados	% Avance
3.1. Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar el aprendizaje, la docencia y la investigación	Plan de Formación de Usuarios incluyendo formación presencial y no presencial	2015-2016-2017	Cursos impartidos y realización de videotutoriales Plan de Formación 2015-2017	100%
	Encuesta de satisfacción de usuarios	2015-2017	Encuesta de satisfacción de usuarios 2015 y 2017.	100%
	Módulo de reservas programadas	2015	Módulo activado en julio de 2015	100%
	Servicio de Apoyo al Aprendizaje	2016-2017	Página web de Aprendizaje y Docencia con los servicios que se imparten	100%
	Plataforma de préstamo de libros electrónicos	2016-2017	Contacto con proveedores y estudio de propuestas	50%
	Servicio de Apoyo a la Investigación y Publicación del PDI	2015-2016-2017	Grupo de Trabajo Servicios de Apoyo a la Investigación Página web propia y apoyo al personal investigador Servicio estructurado	100%
	Portal del Investigador en e-BUAH	2015-2016	Grup de Trabajo Portal Investigador-e_BUAH Iniciado en 2015, en junio de 2016 se pone en producción	100%
	Planificar la gestión de datos de investigación en colaboración con el Consorcio Madroño	2015-2016	Portal PaGoDA, Proyecto e-Ciencia Proyecto InvestigaM, donde se integra e-cienciaDatos	100%

:

#### LÍNEA 4: CALIDAD EN LA GESTIÓN

##### OBJETIVO 4.1

*Avanzar en la aplicación del modelo de excelencia EFQM.*

##### INDICADORES

1. Calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca.  
Encuesta de satisfacción de usuarios (modelo LibQual), pregunta SG1: **Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca.**  
El resultado obtenido es del 8,43, frente a una meta marcada del 8, por lo que se da por cumplido el objetivo.
2. Puntuación Sello Excelencia.  
Informe de evaluación 2015.  
Sello de Excelencia Europea 400+ (tramo de puntos EFQM entre 450-500).  
**El valor asociado a este objetivo se conocerá una vez realizada la Evaluación EFQM correspondiente al año 2017, prevista para el mes de noviembre.**

##### CONCLUSIONES

- Se ha desarrollado e implementado el Cuadro de Mando Integral.
- Se ha sistematizado la toma de datos utilizando la herramienta Midenet.
- Se han diseñado planes de acción anuales para dinamizar la estrategia.
- Se ha documentado y comunicado el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social.
- La organización se encuentra a la espera de recibir el resultado de la Evaluación EFQM de 2017, prevista para el mes de noviembre.

A continuación, se resumen las actuaciones puestas en marcha para la consecución de los objetivos estratégicos definidos:

Objetivos	Actuaciones	Año	Resultados	% Avance
4.1. Avanzar en la aplicación del modelo de excelencia EFQM	Desarrollo e implementación del Cuadro de Mando Integral	2015-2016-2017	Cuadro de Mando Integral implementado	100%
	Sistematización de la toma de datos utilizando la herramienta Midenet	2015-2016-2017	Recogida y carga de datos 2014 Carga de datos en Midenet	50%
	Diseño de planes de acción anuales para dinamizar la estrategia	2015-2016-2017	III Plan estratégico 2015-2017 Planes de acción anuales en el CMI	75%
	Definición y comunicación del compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social	2015-2016-2017	Acciones realizadas bajo los objetivos de la Institución Incardinar con la política general de la UAH	100%
	Reconocimiento a la Excelencia según el modelo EFQM	2015-2017	Renovación Sello 400+ tramo puntos EFQM 450-500	100%