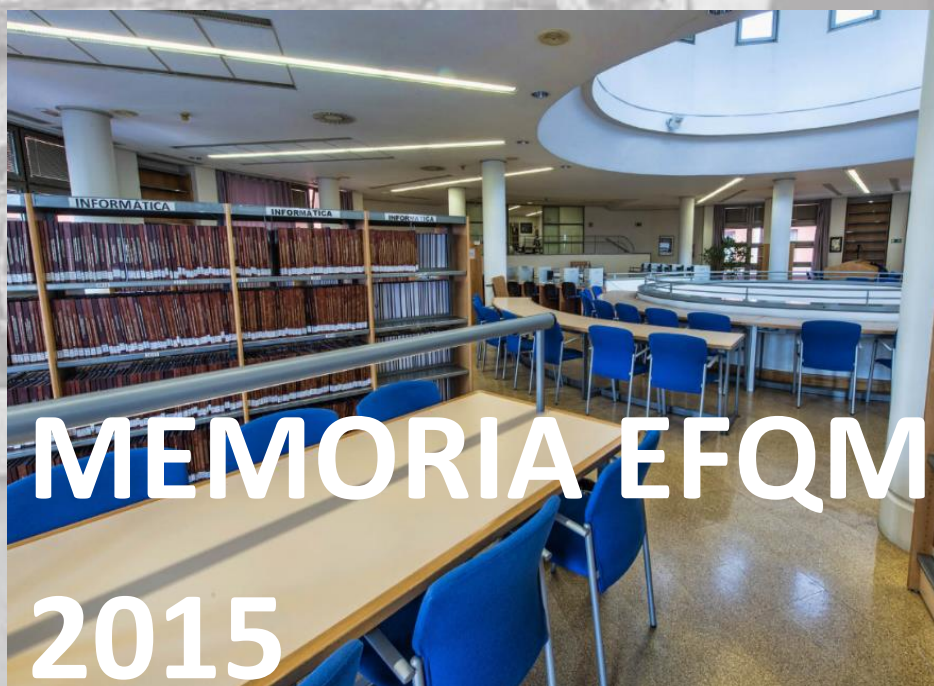




Universidad
de Alcalá

Biblioteca
Universidad Alcalá **Buah**

SELECCIÓN DE EVIDENCIAS DOCUMENTALES

Se indican una serie de evidencias documentales disponibles para su consulta, con referencia a los apartados de la memoria con que tienen relación. Se han sintetizado aspectos de algunas de ellas en las figuras de este Anexo, a las que se hace referencia.

DOCUMENTO O INFORMACIÓN	Info. Clave	Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos, P y S	Resultados	Referencia a Figuras Anexo
I Plan Estratégico 2008-2011 y actuaciones	X	X	X					---
I Plan estratégico 2008 - 2011. Informe final		X	X					---
II Plan Estratégico 2012-2014	X	X	X					A.13
II Plan Estratégico 2012-2014. Actuaciones		X	X	X				A.13 y A.14
II Plan Estratégico 2012-2014. Informe final. (Balance estratégico)		X	X	X				A.14
III Plan Estratégico 2015-2017	X	X	X					A.15
II Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2013-2014	X	X	X					---
III Plan Estratégico de REBIUN 2020	X	X	X					---
Análisis DAFO (Planes estratégicos)	X		X					---
Autoevaluaciones EFQM		X	X	X	X	X	X	A.38
Balance trimestral Indicadores económicos seguto., eval. y control de la gestión					X		X	---
Carta de Servicios 2015						X		A.42
Comisión de Biblioteca. Actas	X	X						---
Comisión de Calidad de la UAH. Actas		X						---
Comisión Técnica. Actas		X						---
Convenio Colectivo				X				---
Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca		X			X			A.28
CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura					X	X		
CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014)		X	X					A.32, A.33
CRAI. Informe al Consejo de Gobierno		X	X		X	X		
Criterios para la selección de recursos de información						X		---
Cuadro de Mando Integral		X	X			X		---
Definición de procesos clave y de soporte (fichas, flujogramas)			X			X		A.37
Equipos externos con participación de BUAH		X		X				A.18
Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios				X	X	X	X	---
Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima		X		X	X		X	---
Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones				X			X	---
Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones				X			X	---
Estatutos UAH		X	X					---
Evaluación de Revistas y Publicaciones periódicas						X		---
Evaluación de recursos electrónicos						X		---
Ficha de riesgos en puesto de trabajo y medidas de protección y prevención				X	X		X	---
Formación de usuarios						X		---
Funciones del personal de la Biblioteca		X		X				---
Grupos de mejora. Informes actividades y logros		X	X	X				A.20 y A.18
Guías de Servicios						X		---
Guía para búsqueda de Tesis					X	X		---
Herramientas del sistema de gestión					X			A.6
Informes de absentismo				X			X	---
Informes de accidentalidad				X			X	---
Informes de Formación. Resultados				X			X	---
Informes de las Comisiones de Calidad		X						---
Informes periódicos, Líneas de actuación, Proyectos		X	X			X		---
Innovación tecnológica.					X			A.35
Intranet					X			---
Instrucción pactada regulación de jornada, vacaciones, licencias y permisos.				X				---
Inversiones en tecnología					X			---
Jornadas Informativas y de Comunicación		X	X	X				A.24
La Biblioteca en cifras							X	---
La Universidad en cifras							X	---
Licencia e-BUAH						X		---

Licencia e-BUAH- UAH						X		---
Líneas de actuación, por curso (despliegue del Plan Estratégico)		X	X					---
Madroño. Memorias		X	X					---
Madroño. Informes. Estadísticas. grupos de trabajo,		X	X					A.18
Manual de acogida de personal de nueva incorporación	X	X		X				---
Manual de funciones		X		X		X		---
Manual de Publicaciones periódicas en Unicornio (Symphony)								---
Manual de reservas programadas								---
Manual de Procedimientos Administrativos			X		X	X		---
Manual de Seguridad y Salud				X	X			---
Manual SUMMON 2.0						X		---
Mapa de procesos.	X		X		X	X		A.36
Memorias de Actividades (anual)		X	X			X		---
Normativa de préstamo a usuarios.						X		A.11
Normativa de préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos ...						X		
Normas de uso de las Salas de trabajo en grupo						X		
Normativa sobre derecho de autor y propiedad intelectual					X	X		
Notas para prensa						X		---
Objetivos estratégicos, anuales y actuaciones		X	X					---
Objetivos. Informes de revisión y consecución		X	X	X				---
Página web, Web Social de la BUAH					X	X		---
Pasaporte Madroño. Acuerdo					X	X		---
Plan de acción 2014 - 2017			X					---
Plan de autoprotección. Funciones y Responsabilidades – DPA				X	X			---
Plan de Comunicación 2012-2014		X		X		X		A.22
Plan de Comunicación y Marketing 2007-2010		X		X		X		A.21
Planes de emergencias				X	X			---
Planes de Formación. Formación anual		X		X				A.17
Planes de mantenimiento.					X			---
Plan de Medios Sociales Biblioteca Universidad de Alcalá				X		X		A.23
Planes de personas			X	X				---
Plataforma de enseñanza virtual Blackboard de la UAH	X					X		---
Política institucional de acceso abierto de la Universidad de Alcalá						X		---
Premios Gerencia		X		X				---
Prescripciones técnicas para digitalización de publicaciones periódicas de UAH						X		---
Presupuestos BUAH. Informes de ejecución presupuestaria			X		X		X	---
Procesos clave de prestación de los servicios						X		A.37
Procesos clave, estratégicos y de apoyo: fichas, diagramas flujo e indicadores						X		---
Proceso de diseño y desarrollo de los servicios						X		---
Procesos de selección (personas)				X				---
Proceso y registros de GPO				X				---
Proveedores. Evaluación: Pautas y directrices. Registro de seguimiento					X			---
Proyectos de nuevas obras y remodelaciones. Referencias					X			A.31 y A.32
Proyectos en colaboración			X		X			A.18
Puestos para necesidades especiales.					X	X		A.30
REBIUN Actas asambleas.		X	X		X			---
REBIUN Estadísticas. Informes		X	X		X			---
REBIUN Cuestionarios			X		X			---
Reconocimientos recibidos por el personal de la BUAH		X		X				---
Reglamento de acción social				X				---
Reglamento de la BUAH	X	X						---
Requisitos del EEES.						X		---
Seguridad informática. Procedimientos					X			---
Sistema de quejas y sugerencias (usuarios). OPINE						X	X	---
Sistema de movilidad interna.				X				---
Sistemas de reconocimiento.		X		X				---
Sistema de sugerencias de empleados				X				---
Software disponible. Distribución por bibliotecas.					X	X		---
Solicitudes de alumnos						X		---
Tecnologías implantadas			X		X	X		A.35
Vigilancia tecnológica.			X		X			---

INFORMACIÓN CLAVE

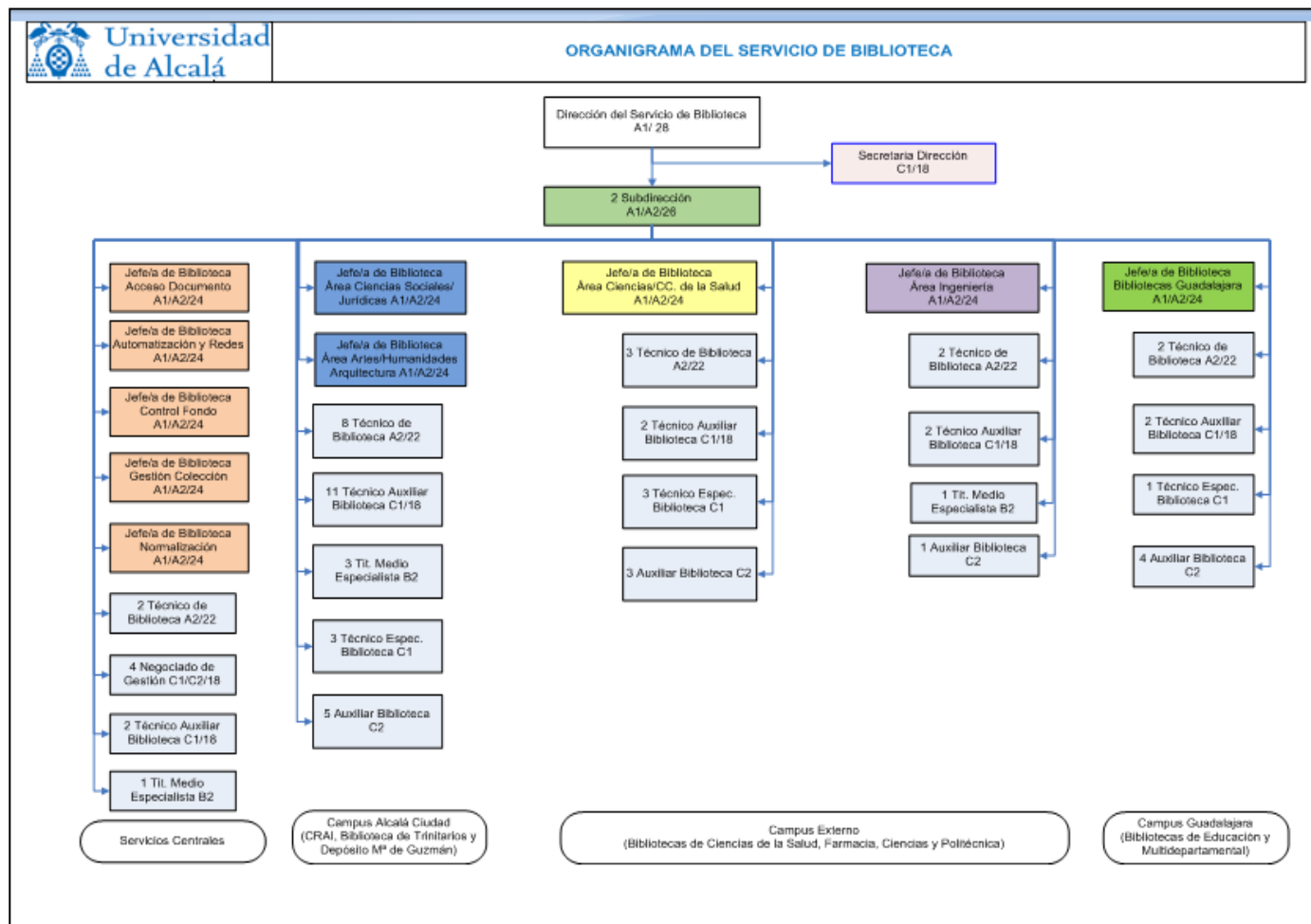


Figura A.1 Organigrama

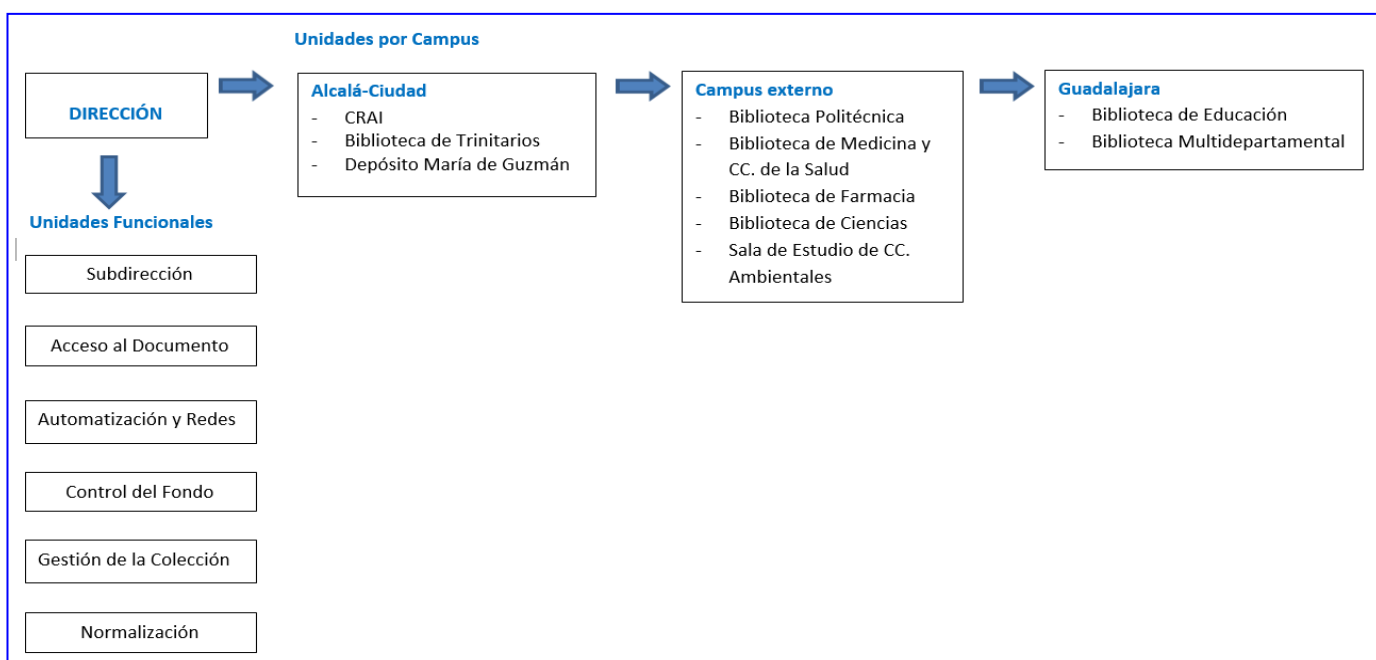


Figura A.2 Unidades Funcionales y por Campus

LIDERAZGO

ESQUEMA DE LIDERAZGO		
Organización	Nº de líderes	Descripción
Equipo directivo	2	Dirección y 2 Subdirecciones
Servicios centrales	5 Jefaturas de Biblioteca	Funciones de Gestión de la Colección, Automatización y Redes, Acceso al Documento, Normalización, Control del Fondo.
Bibliotecas de Alcalá Ciudad	2 Jefaturas de Biblioteca	Funciones de Áreas: Arte y Humanidades y Arquitectura, Ciencias Sociales y Ciencias Jurídicas.
Bibliotecas Campus	2 Jefaturas de Biblioteca	Funciones de Áreas: Ciencias y Ciencias de la Salud, Ingeniería
Bibliotecas Guadalajara	1 Jefatura de Biblioteca	Funciones de Áreas: Educación y Multidepartamental.

Figura A.3 Esquema de liderazgo de BUAH a distintos niveles

TIPOS DE INDICADORES		
Tipo	Indicadores / Resultados	Ref.
Percepción	Satisfacción de usuarios, Encuesta a personas con discapacidad, Valoración general del catálogo, Satisfacción formación de usuarios	Crit. 6
Rendimiento	Consultas de la web de la BUAH, Consultas catálogo, Préstamos a domicilio, Préstamos interbibliotecarios, Préstamo de portátiles, Cursos impartidos a usuarios, Asistentes, Felicitaciones de usuarios, Quejas, sugerencias y acciones de mejora, Actividades por usuario y solicitudes, Cumplimiento de los objetivos de los indicadores de la Carta de Servicios	
Percepción	Resultados encuesta de clima, Resultados encuesta de comunicación interna BUAH, Resultados de satisfacción con la formación	Crit. 7
Rendimiento	Evolución de la Plantilla, Porcentaje de personal fijo y contratado, Antigüedad de la plantilla, Personal de bibliotecas vs total PAS de UAH, Estabilidad de plantilla, Coste de personal, Ratios Usuarios/plantilla y Bibliotecarios/plantilla, Cursos Plan de formación, Asistentes a cursos y eventos, Participación en Grupos de mejora, Absentismo, Accidentalidad, Participación del personal en las encuestas de clima, Premios concedidos a personas de la BUAH.	
Percepción	Donaciones y catalogaciones, Convenios con Instituciones externas, Documentos depositados en e-BUAH, Evolución del Fondo antiguo, Alumnos matriculados en la Universidad para Mayores, Noticias de la BUAH en medios.	Crit. 8
Rendimiento	Aportaciones al Consorcio Madroño, Aportaciones a otros centros, Censo alumnos UAH con discapacidad, Consumos, Reciclados.	
Clave de actividad	Presupuesto, Inversiones en adquisiciones, Inversión en soporte-e vs total, Colecciones: Monografías y revistas electrónicas, Monografías en papel, Publicaciones periódicas en papel, Monografías audiovisuales, Bases de datos, Total de ejemplares en catálogo, Recursos electrónicos propios en acceso abierto, Registros incorporados por la BUAH al Proyecto Enrichment, Comparaciones de ratios con referencias, Repositorio institucional e-BUAH	Crit. 9
Clave de rendimiento	Número de usuarios de la BUAH, Nº de visitas por usuario, Búsquedas y documentos descargados, Superficie BUAH (m2), Superficie m2 por usuario, Días y horas apertura, Puestos de lectura, Alumnos por puesto de lectura, Ordenadores de uso público, Estudiantes por puesto informatizado, SMS enviados (avisos devolución y avisos reservas), Uso de Blogs y Wiki, Participación de la BUAH en la Red de medios sociales	

Figura A.4 Tipos de indicadores relevantes de la Biblioteca

SISTEMA DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN			
Órgano	Composición	NR	Cometido
Comisión de calidad UAH	Presidencia: Vicerrectora de Docencia y Estudiantes Participan: Miembros de la Dirección. Dirección de la Biblioteca. Representantes de los GI externos.	2-3	Proponer políticas, directrices y objetivos en calidad. Velar por el desarrollo y mejora del Sistema de Calidad Elaborar/someter al Consejo de Gobierno la Memoria Anual de calidad Analizar las memorias anuales de calidad de los centros. Analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad fijados y proponer acciones. Rendir cuentas ante los órganos de gobierno y otros G.I.
Comisión de Biblioteca	Presidencia: Vicerrectora de Investigación y Transferencia. Participan: Dirección y Subdirección de la Biblioteca. Gerencia. Representantes de GI externos.	2-3	Informe de la Presidencia sobre los proyectos en desarrollo Calendario de horarios extraordinarios Informe económico: Ejecución del presupuesto y propuesta año siguiente; criterios reparto compra de bibliografía básica. Memoria de actividades de la Biblioteca Informe ejecución acciones estratégicas; nuevas propuestas
Comisión Técnica	Presidencia: Dirección de la Biblioteca Participan: Subdirección, Jefaturas de Secciones Centrales y de Biblioteca	4-6	Informe de la Dirección sobre: Infraestructura y equipamiento, RRHH, presupuesto, normativa, servicios, estadísticas, etc. Control y seguimiento de las acciones del Plan Estratégico Objetivos y propuestas de mejora resultantes de la evaluación Informes de las actividades de los grupos de mejora Tratamiento y resolución de problemas puntuales de gestión.
Reuniones de Jefaturas de Sección	Presidencia: Jefe de la Sección Participan, bibliotecarios o personal auxiliar	4-6	Revisión de consecución de las actividades y objetivos propuestos. Toma de decisiones pertinentes en base a la información recabada y los resultados obtenidos.
Reuniones de Biblioteca	Presidencia: Jefe de la Biblioteca Participan, bibliotecarios o personal auxiliar	4-6	

Figura A.5 Sistema de liderazgo para la gestión

NR: Nº reuniones/año

SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE APOYO A LA GESTIÓN		
SOFTWARE	UTILIDAD	PERSONAS IMPLICADAS
SYMPHONY	Sistema Integrado de Gestión	Equipo Directivo, Técnicos y Auxiliares de Biblioteca
SUMMON	Herramienta para la búsqueda de información desde un solo punto	Jefe de Automatización y Redes, Jefes y Técnicos de Biblioteca
GtBib-SOD	Sistema gestión Préstamo Interbibliotecario	Jefe y personal de Acceso al Documento
DSpace	Gestión y administración del repositorio e-BUAH	Jefe de Automatización y Redes, Jefes y Técnicos de Biblioteca
SMS	Sistema de envío de SMS para el servicio de préstamo	Jefe de Control del Fondo, Jefes y Auxiliares de Biblioteca
Refworks	Gestor bibliográfico	Jefes y Técnicos de Biblioteca
UNIVERSITAS XXI	Gestor económico	Dirección, Jefe de Gestión de la Colección, Administración

Figura A.6 Sistemas automatizados de apoyo a la gestión

INFORMACIÓN SISTEMÁTICA A INSTITUCIONES EXTERNAS		
ORGANISMO SOLICITANTE	TIPO DE DATOS	PERIODICIDAD
Instituto Nacional de Estadística	Gestión global de las distintas bibliotecas	Bienal
Red REBIUN	Anuario estadístico. Gestión global de la Biblioteca	Anual
Consortio Madroño (Memorias)	Gestión del PI, Pasaporte Madroño, Consulta a recursos electrónicos	Mensual y trimestral
Órganos de Gobierno de la UAH	Gestión global de la Biblioteca (Memoria)	Mensual y anual
Facultades de la UAH	Informes estadísticos para procesos de evaluación de las titulaciones	Aleatoria
La Universidad en cifras	Datos estadísticos de gestión global de la Biblioteca	Anual

Figura A.7 Información sistemática a instituciones externas

MECANISMOS DE IMPLICACIÓN ACTIVA EN LA EXCELENCIA	Ref.
Participación proactiva del personal en los ámbitos y órganos de representación: Comisión de Biblioteca, Comisión Técnica, Juntas de Facultad, etc.	1b
Desarrollo de nuevos servicios y mejora de los existentes	5b
Implicación en la mejora de los procesos, gestión de quejas y sugerencias, seguimiento y análisis de indicadores de rendimiento y percepciones, etc. Propiedad de los procesos	5a
Sistema de gestión de quejas y sugerencias Delegación de responsabilidades y funciones Amplia participación en la Autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia, lo que da lugar a proyectos de mejora Amplia participación en Grupos de mejora Participación en equipos externos (REBIUN, Madroño) e intercambio de buenas prácticas. Asistencia y participación en formación y eventos Participación en Concursos de ideas y proyectos del PAS. Premios a grupos de mejora, ideas y proyectos, mejores prácticas	3b, 3c, 3d, 3e
Puesta en marcha de nuevas tecnologías	4d

Figura A.8 Mecanismos de implicación activa en la excelencia

FUENTES E INFORMACIONES	Referencia
- Informes del Rector y Memorias de Prensa - Programa económico propio de la Biblioteca establecido por la UAH - Cambios económicos y presupuestarios - Cambios tecnológicos, análisis de expertos - Procesos de relaciones con usuarios - Procesos internos: RRHH, recursos, admón. etc.	--- --- 4b, 9 4d 2a, 5b-5e 3, 4, 7, 9
- Plan estratégico de la UAH - Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). - III Plan estratégico REBIUN 2020 - II Plan Estratégico Madroño 2013-2014 - Equipos de trabajo externos, congresos y jornadas. - Plan Bolonia. Requerimientos EEES y EEI, CRAI - Normativa aplicable, por ejemplo, Ley de la Ciencia, legislación laboral aplicable al funcionariado, LOPD, etc.	--- 1c, 2c, 4a 1c, 4a 2b 2b, 4c, 4d 2a, 3a, 4c

Figura A.9 Fuentes de información de la BUAH

ESTRATEGIA

GRUPOS DE INTERÉS, SEGMENTACIÓN, CANALES DE RELACIÓN				
	Grupo de interés	Segmentación	Canales de relación y captación de necesidades y expectativas	Referencias
Usuarios de servicios	Alumnos de postgrado Becarios de investigación	Relación individual.	Relacionados con el apoyo para el acceso a los servicios de préstamo, información y soporte, la producción científica, la investigación, la publicación de tesis, la digitalización, la difusión de su investigación, incremento de audiencia, peticiones, etc. Contacto directo, remoto, encuestas de satisfacción y gestión de quejas y sugerencias.	5b, 5c, 5d, 5e 6a
	Docentes e Investigadores			
	Estudiantes Becarios Personal de Administración y Servicios (PAS)	Segmentación por tipología, titulaciones y Bibliotecas	Encuestas de satisfacción de usuarios y de satisfacción de la Formación de usuarios. Canales para expresar Reclamaciones, quejas, sugerencias. El formulario de consultas on-line. La página web. Las figuras del Defensor Universitario y la Inspección de Servicios La Comisión de Biblioteca y los diversos órganos de participación de la UAH a donde se pueden dirigir (Consejo de Gobierno, Comisiones, Juntas de Centro, Claustro, etc.)	4d, 4e, 5b, 5c, 5d, 5e 6a, 6b
	Otros	Relación individual.	Jornadas de recepción de estudiantes abierto para todos, visitas guiadas para los grupos de alumnos de institutos, atención personalizada en las Bibliotecas	1c, 5b, 5c, 5d, 5e
PAS	Personal de Administración y Servicios de la BUAH	Tratamiento individual y en grupo	Contactos en reuniones sistemáticas; Encuestas de clima; Necesidades y Plan de formación del personal; Trabajo en equipo; Grupos de mejora; Buzón de sugerencias y quejas; Canales de Comunicación interna.	1a, 1d, 3b, 3c, 3d, 7a, 7b
Organizaciones y Sociedad	Universidad de Alcalá	Departamentos, unidades	Representación en la Junta de Personal y en el Comité de Empresa. Consejo de Gobierno, Claustro y otros órganos de participación.	1c, 4a
	Otras Universidades	Universidades y Bibliotecas	Relaciones de intercambio y aprendizaje mutuo. Análisis de la información disponible y experiencias que puedan servir como buena práctica, para aplicarla a la propia unidad.	1c, 4a, 5b, 9a, 9b
	Organismos de colaboración: REBIUN, MADROÑO		Pertenencia a REBIUN Y MADROÑO	
	Empresas, proveedores, Colegios y Asociaciones profesionales	Relación individual	Relaciones contractuales o acuerdos específicos. Facilitan el contacto con científicos y especialistas de la Universidad, de cara a una mejor transferencia de los resultados de investigación y nuevas tecnologías.	4a, 8b
	Sociedad en general	Ciudadanos. Representantes.	Cualquier ciudadano autorizado tiene la posibilidad de acceder a los recursos de la Biblioteca.	4c, 8a, 8b
	La propia Biblioteca Universitaria	Puntos de servicio y funciones	A través de todos los canales de comunicación establecidos	Información Clave 7a, 7b

Figura A.10 Grupos de Interés, segmentación, canales de relación y referencias a donde se puede encontrar más información

NORMATIVA DE LA BIBLIOTECA

- [Estatutos de la Universidad de Alcalá](#)
- [Reglamento de Biblioteca](#) (Aprobado en la sesión de Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2005 y ratificado el 23 de noviembre de 2006).
- [Normativa de préstamo](#) (Aprobada en Consejo de Gobierno el 29 de Noviembre de 2007).
- [Normativa de préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos de Apoyo a la Docencia y el Aprendizaje](#) (Aprobada en Consejo de Gobierno el 27 de noviembre de 2008).
- [Licencia](#) para depositar en e-Buah cualquier tipo de obra de la que se poseen los derechos de autor (Aprobada en Consejo de Gobierno el 18 de diciembre de 2008).
- [Licencia para autoarchivo en e-Buah](#) (Aprobada en Consejo de Gobierno el 18 de diciembre de 2008).
- [Normas para el acceso al servicio de lectura en sala de las bibliotecas universitarias de la Comunidad de Madrid](#) (Acuerdo Consorcio Madroño).
- [Política Institucional de acceso abierto de la UAH](#)

*Figura A.11 Normativa de la Biblioteca***PROCESO DE DESARROLLO DEL II PLAN ESTRATÉGICO 2012-2014**

FECHAS	ACTIVIDADES
Enero 2012	• Constitución del Equipo Coordinador del Plan Estratégico en la Comisión Técnica de Biblioteca
Febrero-Marzo 2012	• Diseño del análisis DAFO • Realización del análisis DAFO por todo el personal de la Biblioteca (del 29/2 al 15/3/2012 en Encuesta Fácil. Participan 50 personas (63%))
Abril-Mayo 2012	• Análisis de resultados y propuestas de mejora • Revisión de otros planes estratégicos • Estudio de la documentación resultante de las encuestas y los informes de evaluación • Definición de las líneas estratégicas, los objetivos estratégicos asociados a cada línea y los objetivos operacionales
Junio 2012	• Redacción definitiva del II Plan Estratégico 2012-2014 • Presentación en la Comisión de Biblioteca • Puesta en marcha

Figura A.12 Proceso de desarrollo del II Plan Estratégico 2012-2014 de la BUAH

LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS, ACTUACIONES Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012 - 2014					
LE	Objetivos estratégicos	Actuaciones	Responsable	Indicadores de calidad	%
1. Organización y gestión	Promover una cultura organizativa que posibilite la excelencia, garantice mayor eficiencia en la gestión de los recursos y proporcione una mejor respuesta a las demandas emergentes de los usuarios. Dinamizar la formación de todo el personal para conseguir mantener la profesionalidad que lo caracteriza y la adaptación al entorno.	1.1 Adaptar y flexibilizar la estructura organizativa	Dirección Biblioteca	Reorganización bibl. ciudad Nuevo organigrama	50
		1.2 Estudiar cargas de trabajo del personal	Dirección Biblioteca		0
		1.3 Diseñar una formación interna efectiva, fomentando un entorno personal de aprendizaje	Dirección Biblioteca	Cursos de formación Asistencia a eventos	100
2. Comunicación	Mejorar la comunicación interna posibilitando que la información sea fluida, pertinente y que llegue a todo el personal. Establecer una interacción con los usuarios y adecuar los canales de comunicación de la Biblioteca a sus necesidades y expectativas.	2.1 Implementar el Plan de Comunicación de la Biblioteca 2012-2014	Subdirección Biblioteca	Ejecución del Plan	100
		2.2 Desarrollar y fomentar la utilización de las nuevas herramientas de comunicación social vinculadas a la web 2.0	Jefa Bib-Área Enseñanzas Técnicas	Plan de medios sociales 2013 Redes sociales institucionales y por áreas	70
		2.3 Incardinar las acciones de comunicación de la Biblioteca con los objetivos establecidos en el Plan de Comunicación de la UAH 2012	Subdirección Biblioteca	Ejecución del Plan	100
3. Recursos de Información	Definir una política de gestión de la colección que tenga en cuenta las necesidades de información de todos los usuarios y que se adapte a los cambios en el ámbito académico, tecnológico y económico. Fomentar la difusión del conocimiento en acceso abierto, potenciando el repositorio institucional e-BUAH y colaborando en las políticas establecidas en la universidad.	3.1 Diseñar una política de gestión de la colección adaptada al nuevo entorno	Jefa Bib-Gestión de la Colección	Política de gestión de la colección	50
		3.2 Evaluar la colección impresa y electrónica	Jefa Bib-Gestión de la Colección	Anulación de 280 títulos de revistas. Reducción de RREE	100
		3.3 Desarrollar una política sostenible de digitalización de colecciones	Jefa Bib-Gestión de la Colección		0
		3.4 Enriquecer la colección depositada en el repositorio institucional e-BUAH	Jefa Bib-Automatización Jefa Bib-Área Medicina	Trabajos académicos Nuevas colecciones	100
4. Acceso a la Información	Optimizar el acceso a la información en cualquier formato a través de una adecuada organización del conocimiento y del uso eficaz de la tecnología. Innovar rediseñando y/o estudiando herramientas que permitan simplificar y facilitar el acceso a la información a los diferentes tipos de usuarios.	4.1 Rediseñar la arquitectura de la información de la web con criterios estipulados por el W3C	Pendiente	Reorganización de la información de la web	50
		4.2.1 Agilizar y simplificar el acceso a la información. Implementar el discovery Summon	Jefa Bib-Automatización	Adaptación y mejoras en Buscador	100
		4.2.2 Agilizar y simplificar el acceso a la información Estudiar y desarrollar la nueva versión del OPAC (Symphony 3.3.1)	Jefa Bib-Normatización	Nueva versión Symphony 3.3.1	100
		4.3 Hacer accesible la información desde los diferentes dispositivos móviles	Pendiente		0
		4.4 Diseñar una política de desarrollo del repositorio institucional e-BUAH	Jefa Bib-Automatización Jefa Bib-Área Medicina	Nueva estructura y política de desarrollo	100
5. Servicios Bibliotecarios	Promover nuevos servicios en línea y aumentar y mejorar los contenidos digitales. Definir una formación flexible y ajustada a los diferentes perfiles de usuarios. Impulsar nuevos proyectos de colaboración entre la Biblioteca y el PDI que faciliten su trabajo en todas las fases del ciclo de investigación.	5.1 Diseñar un plan de formación de usuarios flexible y adaptado al entorno educativo	Jefa Bib-Área Medicina	Plan de formación de usuarios 2013-2015	100
		5.2 Elaborar materiales de formación en línea como apoyo a la autoformación	Jefa Bib-Área Medicina	Informe del Grupo de Autoformación Videotutoriales	100
		5.3 Extender los servicios tradicionales de la Biblioteca a servicios funcionales en línea	Pendiente		0
		5.4 Ofrecer al PDI servicios de apoyo a la docencia e investigación	Pendiente	Nueva página web PDI Integración Portal Investigador-e-BUAH	50

Figura A.13 Líneas estratégicas, objetivos, actuaciones, responsables, indicadores de calidad o resultados y % de cumplimiento.

IMPLANTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012 - 2014				
	ACTUACIONES	FECHAS	RESULTADOS	%
LE 1 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	1.1 Adaptar y flexibilizar la estructura organizativa	2014	Reorganización CRAI y estructura bibliotecaria campus Alcalá-ciudad Nuevo organigrama	50
	1.2 Estudiar cargas de trabajo del personal	2013	Se pospone por esperar al desarrollo completo del Objetivo 1.1	0
	1.3 Diseñar una formación interna efectiva, fomentando un entorno personal de aprendizaje	2013	Cursos de formación realizados	100
LE 2 COMUNICACIÓN	2.1 Implementar el Plan de Comunicación de la Biblioteca 2012-2014	2012-2014	Ejecución del Plan	100
	2.2 Desarrollar y fomentar la utilización de las nuevas herramientas de comunicación social vinculadas a la web 2.0	2012-2014	Plan de Medios sociales 2013 Redes sociales por bibliotecas	75
	2.3 Incardinar las acciones de comunicación de la Biblioteca con los objetivos establecidos en el Plan de Comunicación de la Universidad 2012	2012-2014	Ejecución del Plan	100
LE 3. RECURSOS DE INFORMACIÓN	3.1 Diseñar una política de gestión de la colección adaptada al nuevo entorno	2014	Política de gestión de la colección	50
	3.2 Evaluar la colección impresa y electrónica	2012	Anulación de 280 títulos de revistas Reducción de la cartera de recursos-e	100
	3.3 Desarrollar una política sostenible de digitalización de colecciones	2013-2014	Se pospone por falta de financiación	0
	3.4 Enriquecer la colección depositada en el repositorio institucional e-BUAH	2013	Trabajos académicos Nuevas colecciones	100
LE 4. ACCESO A LA INFORMACIÓN	4.1 Rediseñar la arquitectura de la información de la web con criterios estipulados por el W3C	2013-2014	Web con diseño adaptable a dispositivos m RWD (Responsive Web Design)	50
	4.2 Agilizar y simplificar el acceso a la información	4.2.1 Implementar el discovery Summon.	 Adaptación y mejoras	100
		4.2.2 Estudiar y desarrollar la nueva versión del OPAC (Symphony 3.3.1)	Versión Symphony 3.3.1 Adaptación y mejoras	100
	4.3 Hacer accesible la información desde los diferentes dispositivos móviles	2013-2014	Se pospone a la espera del desarrollo del Objetivo. 4.1	0
	4.4. Diseñar una política de desarrollo del repositorio institucional e-BUAH	2013	Nueva estructura y política de desarrollo	100
LE 5. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	5.1 Diseñar un plan de formación de usuarios flexible y adaptado al entorno educativo	2012-2013	Plan de formación de usuarios 2013-2015	100
	5.2 Elaborar materiales de formación en línea como apoyo a la autoformación	2012-2013	Videotutoriales Informe Grupo Autoformación	100
	5.3 Extender los servicios tradicionales de la Biblioteca a servicios funcionales en línea	2013-2014	Se pospone pendiente de redefinir mejor el objetivo	0
	5.4 Estructurar servicios de apoyo a la investigación	2103-2014	Nueva página web para el PDI Integración Portal Investigador-e-BUAH	50

Figura A.14 Implantación del Plan Estratégico 2012 - 2014

III PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017

METODOLOGÍA DE TRABAJO

La definición del Plan Estratégico se ha llevado a cabo siguiendo las siguientes fases:

1. Balance del Plan Estratégico anterior.
2. Análisis externo / entorno.
3. Análisis interno.
4. Diagnóstico estratégico: Análisis DAFO, y construcción de los pares Debilidad-Amenaza, Debilidad-Oportunidad, Fortaleza-Amenaza, Fortaleza-Oportunidad, con el objetivo de establecer aquellas áreas de mayor prioridad para el establecimiento de las Líneas Estratégicas
5. Opciones estratégicas.
6. Definición del Plan Estratégico.

Para el desarrollo de cada una de estas fases, la Biblioteca contó con la participación del Equipo de Trabajo del Plan Estratégico.

RESUMEN DEL III PLAN ESTRATÉGICO 2015 - 2017

LE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	ÁREAS DE ACTUACIÓN	FECHAS
LE 1: ORGANIZACIÓN	1. Adecuar la estructura organizativa a los nuevos escenarios y retos del Servicio de Biblioteca.	1. Capacidad de adaptación a requisitos del puesto. 2. Adecuación de funciones. 3. Distribución de responsabilidades. 4. Claridad de responsabilidades. 5. Suficiencia de la plantilla. 6. Distribución de las cargas de trabajo.	1. Revisar y actualizar el organigrama de la Biblioteca. 2. Llevar a cabo un análisis del clima laboral, que incluya la evaluación del liderazgo y la evaluación de la comunicación interna	2016 2015-17
	2. Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias	1. Conocimiento y experiencia adecuados. 2. Satisfacción con la formación. 3. Capacidad de adaptación a requisitos del puesto.	1. Definir e implementar un Plan de Formación interna, tanto formal como informal, que capacite a las personas para desempeñar sus funciones	2016-17
LE 2 COMUNICACIÓN	1. Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados	1. Adecuación de los canales de comunicación.	1. Crear un espacio de Comunicación con el usuario: teléfonos, en persona, correos, pregunte al bibliotecario (formularios, chats) bien identificado en la nueva web. 2. Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales. 3. Hacer accesible la página web de la Biblioteca y sus servicios a los dispositivos móviles. 4. Desarrollar e implantar un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca	2016 2016-17 2016
	2. Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca	1. Comunicación interna. 2. Canal de comunicación interna.	1. Actualizar e implantar un Plan de Comunicación Interna	2016-17
LE 3 APOYO AL APRENDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN	1. Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar el aprendizaje y docencia	==	1. Planificar e implantar un Servicio de Apoyo al Aprendizaje. 2. Redefinir e implantar el Plan de Formación de Usuarios, incluyendo formación presencial y no presencial. 3. Llevar a cabo la encuesta de satisfacción de usuarios. 4. Estudiar e implantar una plataforma de préstamos de libros electrónicos. 5. Establecer un módulo de reservas programadas.	2016-17 2015-17 2016 2015
	2. Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación	1. Índice de satisfacción con respecto al soporte de su actividad. 2. Calidad global (segmentado para PDI).	1. Planificar un servicio de apoyo a la investigación y publicación del PDI. 2. Puesta en marcha del portal del investigador en e-Buah (repositorio). 3. Planificar la gestión de datos de investigación en colaboración con el Consorcio Madroño.	2016 2015 2015-165
LE 4 CALIDAD EN GESTIÓN	1. Avanzar en la aplicación del modelo de excelencia EFQM	1. Puntuación Sello Excelencia.	1. Desarrollar e implementar el Cuadro de Mando Integral. 2. Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet. 3. Diseñar planes de acción anuales para dinamizar la estrategia. 4. Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social.	2015-16 2015-16 2015-17 2015-17

Figura A.15 III Plan Estratégico 2015-2017 de la BUAH

PERSONAS

OBJETIVOS RELATIVOS A RRHH EN EL PE 2011-14	
L.E.: 1. Organización y gestión	
Objetivo Estratégico	Promover una cultura organizativa que posibilite la excelencia, garantice mayor eficiencia en la gestión de los recursos y proporcione una mejor respuesta a las demandas emergentes de los usuarios.
Actuaciones	1.1 Adaptar y flexibilizar la estructura organizativa 1.2 Estudiar cargas de trabajo del personal
Objetivo Estratégico	Dinamizar la formación de todo el personal para conseguir mantener la profesionalidad que lo caracteriza y la adaptación al entorno.
Actuaciones	1.3 Diseñar una formación interna efectiva, fomentando un entorno personal de aprendizaje

Figura A.16 Objetivos relativos a RRHH en el PE 2011-14

FORMACIÓN			
CURSOS INTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL	Personal Directivo y Bibliotecarios	Personal Administrativo y Auxiliar	TOTAL
Alemán (on line)		1	1
Atención al usuario	15	14	29
Cómo elaborar informes eficaces (CSIF)		1	1
Comunicación, promoción y marketing	17		17
Curso de accesibilidad universal. La relación con personas con discapacidad	1	1	2
Curso de Word, Excel y Access. Nivel avanzado		2	2
Excel 2010 práctico	2		2
Francés (on line)	1		1
Inglés (on line)	6	1	7
Outlook	1		1
Redes sociales, dispositivos móviles		2	2
SCOPUS. Impartido por la FECYT			1
Servicios de apoyo a la investigación	30		30
Word 2010 práctico	1		1
TOTALES	89	23	112
CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL	Personal Directivo y Bibliotecarios	Personal Administrativo y Auxiliar	TOTAL
Curso CSIF "Como Elaborar Informes"	1		1
Formación SCOPUS de la FECYT	15	1	16
Gestión de Derechos en Repositorios Digitales	1		1
II Encuentro de Instituciones Colaboradoras DIALNET. Fundación Dialnet	2		2
Jornada sobre Web Semántica en Archivos, Bibliotecas y Museos. Bca. Nacional	1		1
Jornadas MEDES. S. Lorenzo de El Escorial (Madrid)	1		1
Seminario la Evaluación de la Investigación en la Universidad. UC3M	3		3
Reunión Grupo de Usuarios Españoles Unicorn (GUESD). Valencia	1		1
VII Jornada Profesional de la Red de Bibliotecas. Instituto Cervantes	1		1
XII Jornadas CRAI. MOOCs & CRAIs. Barcelona. REBIUN	3		3
XII WORKSHOP REBIUN de proyectos digitales. Jornadas sobre el libro electrónico. Zamora	3		3
XV Jornadas Nacionales de CC de la Salud. Madrid	3		3
XXII Asamblea Anual REBIUN	1		1
XXII Foro Excelencia: Valor esencial para nuestra marca país.(CEG) Madrid	1		1
TOTALES	36	1	37

Figura A.17 Formación 2014: Cursos internos y cursos y eventos externos

ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN EXTERNA**Participación de la BUAH con REBIUN**

- Durante el 2011 y 2012 la Dirección de la Biblioteca ha sido Secretaria Ejecutiva de Rebiun.
- Se ha participado muy activamente en el diseño, puesta en marcha y desarrollo del III Plan Estratégico REBIUN 2020 y en otras actividades entre las que destaca la constitución de la Comisión Intersectorial para la negociación de licencias nacionales, en colaboración con la FECYT, y asegurar la financiación del WOK, SCOPUS y SCIENCE DIRECT (Elsevier).
- Participación activa y continua en diversos grupos de trabajo (Catálogo Colectivo, Préstamo Interbibliotecario, Estadísticas, Recolección, Repositorios, ALFIN Alfabetización Informacional etc.).
- Proyecto liderado por la FECYT y REBIUN para impulsar la implantación del mandato de acceso abierto recogido en el art. 37 de la Ley de la Ciencia. Se creó un grupo de trabajo en el que ha participado la Biblioteca con el objetivo de publicar el documento: *"Recomendaciones para la implementación del artículo 37 Difusión en Acceso Abierto de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación"*.

Participación de la BUAH en eventos organizados por REBIUN

- IX Jornadas CRAI. Evaluación y acreditación de las competencias informáticas e informacionales.
- X Jornadas CRAI. Resultados de implantación de las competencias informáticas e informacionales en las universidades españolas.
- XIX Asamblea Anual de Rebiun. UB, 2-4 noviembre 2011. La Directora fue elegida vocal del Comité Ejecutivo y continuó como Secretaria Ejecutiva
- XX Asamblea Anual Rebiun. UMA, 8-9 noviembre 2012
- Talleres ALFIN- Línea 1 Rebiun. UCM
- XI Workshop Rebiun sobre proyectos digitales. Tecnología móvil y bibliotecas. UPC, 23 noviembre 2012
- XI Jornadas CRAI: "Reflexiones sobre la superconvergencia de servicios en el entorno de la educación superior del Reino Unido". Universidad Carlos III de Madrid, 23-24 de Mayo de 2013. Asistieron 5 personas de la Biblioteca.
- XII Workshop REBIUN sobre proyectos digitales: "Redes sociales y experiencias en bibliotecas web 2.0". Universitat de Lleida, 17-18 de Octubre de 2013. Asistieron 2 personas de la Biblioteca.
- XXI Asamblea Anual de Rebiun tuvo lugar los días 7 y 8 de noviembre de 2013 en la Universidad de Zaragoza.
- XII Jornadas CRAI. MOOCs & CRAIs: El futuro ya es presente. Universitat Pompeu Fabra (Barcelona), 22-23 de Mayo de 2014. Asistieron 3 personas de la Biblioteca.
- XIII Workshop REBIUN sobre proyectos digitales: Los libros electrónicos en las bibliotecas. Universidad de Salamanca, campus de Zamora, 2-3 de octubre de 2014. Asistieron 3 personas de la Biblioteca.
- XXII Asamblea Anual de Rebiun 2014. Universidad Complutense de Madrid, 6-7 de Noviembre. Asistió la Directora de la Biblioteca por delegación del Rector.

Participación de la BUAH con el Consorcio Madroño

- **Desarrollo del II Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2009-2013**, con 7 líneas estratégicas y sus correspondientes objetivos y acciones
- **Grupos de trabajo y proyectos en los que se participa o se ha participado recientemente:** Pasaporte Madroño, Proyecto e-Ciencia, Maleta Viajera, Gestión de la colección, Summon, Joyas bibliográficas, licencias consorciadas para el acceso a recursos electrónicos, Portal Singularis, Formación y Seminarios, etc.
- **La Dirección de la Biblioteca ha participado** en los Consejos de Gobierno y en las Comisiones Técnicas celebradas en estos años

Detalle de los dos últimos años**2013**

- La BUAH, a través del Vicerrectorado de Investigación, ostenta la **Presidencia del Consorcio en el 2013**.
- Desarrollo de las acciones del I Plan Estratégico 2009-2013 en las que participa muy activamente la Biblioteca: Proyecto e-Ciencia (acceso abierto a la investigación), Maleta Viajera, Pasaporte Madroño, actividades de formación y difusión, etc.
- En 2013 se ha trabajado especialmente en la **negociación de licencias para el acceso a los recursos electrónicos** (monografías, revistas y bases de datos).
- Se sigue participando en el Portal Singularis (Tesoros Bibliográficos del Consorcio Madroño) incluyendo ejemplares digitalizados del fondo antiguo de la Biblioteca.
- Participación en un nuevo grupo de trabajo (2013): *Grupo de análisis de la producción científica*.

2014

- Se siguen desarrollando las diversas acciones del II Plan Estratégico 2013-2015 en las que participa muy activamente la Biblioteca.
- Se sigue participando en el Proyecto e-Ciencia (acceso abierto a la investigación), la Maleta Viajera, el Pasaporte Madroño, actividades de formación y difusión, etc. El objetivo de este proyecto es ofrecer una plataforma digital de acceso libre a la producción científica de las Universidades del Consorcio Madroño y del resto de los Organismos de Investigación de la Comunidad de Madrid.
- Se sigue participando en el Portal Singularis (Tesoros Bibliográficos del Consorcio Madroño) incluyendo ejemplares digitalizados del fondo antiguo de la Biblioteca.

Eventos organizados por Madroño

- III Jornadas de Buenas Prácticas en el ámbito de las Bibliotecas. Celebradas el 12 de abril de 2011, Madrid. M^a Dolores Ballesteros Ibáñez, Jefa de Gestión de la Colección, hizo una presentación sobre "Desarrollo de las líneas de mejora propuestas en la evaluación del 2009 para optar al Sello de Excelencia Europea 400+".
- Seminario II Jornada Madroño + Lectores de libros electrónicos. 26 de octubre de 2011, Madrid
- Presentación del Portal Singularis. Tesoros Bibliográficos del Consorcio Madroño. Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla (UCM), 18/01/2012
- IV Jornadas sobre buenas prácticas en bibliotecas. Servicios de apoyo a la investigación en las Bibliotecas Universitarias. UPM, 30 octubre 2012
- V Jornada sobre buenas prácticas en el ámbito de las bibliotecas: *"El bibliotecario incrustado. El nuevo papel de los bibliotecarios en la Universidad"*. Los resultados fueron un éxito por el alto nivel de las ponencias presentadas y por el número de asistentes de todas las universidades públicas de Madrid y de la UNED. Celebrado en la UAH el 17 de junio de 2013.
- Seminario I Encuentro de Investigadores y Bibliotecarios: Alianzas y Expectativas. 27 de noviembre de 2014, UPM.

Otros proyectos y actividades de cooperación en los que participa la BUAH

- **Grupo de trabajo** puesto en marcha por la FECYT para definir una hoja de ruta sobre cómo implantar el mandato de acceso abierto recogido en la Ley de la Ciencia.
- **Grupo de innovación docente** de CAFYDE. El objetivo es el desarrollo de competencias transversales (gestión de la información, manejo de las TIC, trabajo autónomo y ética profesional) en los estudiantes de los estudios de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte de la Universidad de Alcalá.
- **Proyecto de innovación:** *Orientación de la reflexión hacia la gestión de la información en el proceso de enseñanza-aprendizaje. EV/60.*
- **Proyecto de Innovación Docente.** Proyecto sobre *Competencias informacionales, realidad aumentada y deporte*. El proyecto tiene como propósito crear una estrategia metodológica de aprendizaje-enseñanza enmarcada dentro de la asignatura "Tecnología y Actividad Física" de 1º en el Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- **Proyecto política de acceso abierto** publicación impulsado por la FECYT en colaboración con REBIUN. Se ha participado en la publicación *"Recomendaciones para la implementación del artículo 37. Difusión en Acceso Abierto de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación"*
- **BIBLIOSALUD 2014.** Presentación de un póster sobre *"Competencias en información en el grado en Medicina de la Universidad de Alcalá: una experiencia de participación"*.
- **Con la Sociedad de Condueños.** Una vez finalizado el proyecto de catalogación de su fondo bibliográfico en el 2009, igual que en años anteriores, en el 2014 se ha seguido manteniendo dicha colección con la catalogación de los nuevos fondos adquiridos y el acuerdo para el Préstamo Interbibliotecario.
- **Con la Fundación Pablo Iglesias.** Se ha continuado con el control y normalización de los registros bibliográficos depositados en el catálogo de la Biblioteca, Symphony. 31 de diciembre de 2014. El total de ejemplares en el catálogo ha sido 46.461.
- **Se ha firmado el Convenio de colaboración** entre la Universidad de Alcalá y la Fundación General de la Universidad de Alcalá y la Fundación Instituto de Cultura Gitana (junio-2014), por el que la Fundación del ICG deja en depósito en la Biblioteca una colección inicial de unos 1.000 documentos, que se irá incrementando, para su proceso técnico y accesibilidad a usuarios interesados.

Figura A.18 Actividades de colaboración externa

EXPOSICIONES O EVENTOS DE LA UAH ORGANIZADOS O EN QUE HA PARTICIPADO LA BUAH

2013	Exposición. La Biblioteca ha colaborado con fondos de la Donación González Robles, como material de apoyo para la nueva exposición que ha organizado el Vicerrectorado de Extensión Universitaria con los fondos propios del Museo Luis González Robles: "Centroamérica y Caribe en la Colección del Museo Luis González Robles", que ha sido inaugurada a primeros de septiembre de 2013. Proyecto "Competencias informacionales, realidad aumentada y deporte", del Departamento de Ciencias de la Educación, Grado Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Convocatoria de proyectos para el fomento de la innovación en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, curso 2013-2014. 30 de abril y 14 de mayo. Jornadas de puertas abiertas en la Biblioteca de Trinitarios, organizadas por el Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras. Durante el mes de diciembre se han llevado a cabo una serie de visitas guiadas para alumnos de bachillerato de institutos del entorno.
2014	Exposición de obras "José Caballero Bonald. Premio Cervantes 2012". Centro de Interpretación los Universos de Cervantes (Ayuntamiento de Alcalá de H.). 23 septiembre 2013-20 enero 2014. La Biblioteca de Filosofía ha prestado libros para dicha exposición. Exposición "América: la tentación europea. Arte de México y el Caribe en los fondos de la Colección" [González Robles]. Organizada por el Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Relaciones Institucionales. Lugar: Museo Luis González Robles (S. Ildefonso). 23 enero-21 marzo 2014. La Biblioteca ha participado con fondos bibliográficos de la Colección González Robles. Seminario de Recursos de la Biblioteca. Impartido por Juan Luis Ramos, el 17 de febrero de 2014, en colaboración con el Departamento de Ciencias de la Educación. Recepción de alumnos. Se recibe a alumnos en prácticas de 4º de la ESO de diversos IES, que durante esos días conocerán el funcionamiento de las bibliotecas. Irán a Medicina, Económicas, Humanidades y Derecho. La idea de esta iniciativa es ayudar a los alumnos a tener una perspectiva del mundo laboral. 7 a 10 de abril BIBLIOSALUD 2014. Presentación de un póster sobre "Competencias en información en el grado en medicina de la Universidad de Alcalá: una experiencia de participación". 8 de abril. Jornada: "Web semántica en archivos, bibliotecas y museos". Organizada por la Fundación Ramón Areces, la Biblioteca Nacional de España y la Fundación Amigos de la Biblioteca Nacional de España (FABNE). 10 de abril Jornadas de Puertas abiertas de la Universidad de Alcalá. La Biblioteca de Filosofía ha participado dichas jornadas en el programa de visitas de alumnos de los centros de enseñanza secundaria de Alcalá de Henares y también de todo el Corredor del Henares, de la Comunidad de Madrid, y de la provincia de Guadalajara. Se participó en un total de 26 visitas, con un total de 478 alumnos y profesores. 23 de abril, "Día del Libro". Campaña de expurgo/donación en algunas bibliotecas. Ha tenido muy buena acogida por parte de los estudiantes, principales beneficiarios de esta iniciativa. Proyecto de Innovación Docente. Días 30 de abril y 14 de mayo. Dos sesiones por día con los alumnos divididos en dos grupos. Se podría decir que ha sido una experiencia más de bibliotecario integrado o incrustado. Entrega de diplomas Alumnos de 4º ESO en prácticas. Asistencia al acto de entrega de diplomas a los alumnos de la ESO que han hecho prácticas en la UAH, incluida la Biblioteca. El Vicerrector de Comunicación y Coordinación ha remitido a la Dirección de la Biblioteca una carta de agradecimiento por dicha colaboración y un certificado acreditativo de dicha participación. 21 de mayo Acto de entrega del premio Campaña The Vidrio Games. El 26 de mayo la Directora asistió en la sala de juntas del Consejo Social al acto de entrega del premio Campaña The Vidrio Games a la UAH por haber superado el reto previsto para el reciclaje de vidrio por los estudiantes II Encuentro de Instituciones Colaboradoras de Dialnet. Logroño los días 29 y 30 de mayo. Seminario "Las redes sociales en el ámbito educativo". 4 de junio Visita programada al CRAI para el personal de la Biblioteca antes de su apertura. Estuvo dirigida por personal de la Oficina de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM) y contó con la asistencia de 32 personas de los distintos colectivos de la Biblioteca. 19 de marzo. Jornadas de Puertas Abiertas del CRAI. Con motivo de la puesta en marcha del CRAI, se han llevado a cabo dos Jornadas de Puertas Abiertas el 17 y 24 de octubre con la participación del Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación y la propia Biblioteca. Han despertado mucho interés y ha habido gran afluencia de público. Visitas programadas al CRAI. El CRAI también ha colaborado con el Centro de Información Universitaria (CIU) acogiendo visitas programadas del 16 al 18 de diciembre en las Jornadas de Puertas Abiertas para alumnos de diversos colegios e IES de Madrid y Guadalajara. Asistieron un total aproximado de 80 alumnos. Las visitas las ha realizado el personal del CRAI con total dedicación y éxito
2015 (hasta junio)	Jornada de puertas abiertas denominada "Universidad abierta /Open Day UAH". Objetivo: acercar y dar a conocer a potenciales estudiantes, y a todos aquellos ciudadanos que deseen visitarnos, la oferta académica, fortalezas y actividades de la UAH, entre ellas la labor y posibilidades que ofrece el CRAI y los servicios de bibliotecas, tanto en Alcalá de Henares como en el de Guadalajara (30 de mayo). Visita de una delegación del Instituto de Cultura Gitana, con representantes de otras instituciones, para hacer seguimiento del Convenio firmado con la UAH el 27 de junio del 2014. El convenio recoge el depósito de la colección del ICG en la Biblioteca de la UAH (unos 1.000 volúmenes depositados en la Biblioteca de Trinitarios) (18 de junio). Visita de representantes del Shanghai International Studies University (SISU) Library (junio). Recibida en el CRAI la visita de representantes del Shanghai International Studies University (SISU) Library, Shanghai, China. Quedaron muy satisfechos de la visita: ... <i>"deeply impressed by the library's long history, rich collections, and the meticulous service for readers, which is a remarkable example for us to learn from"</i>... Shuhuai Ren. 13 de mayo: Alumnos en prácticas. Programa 4º ESO en el que ha participado la Biblioteca. Ceremonia de entrega de los diplomas a los estudiantes que han participado en este programa. Recepción estudiantes en la UAH - Programa 4º ESO + Empresa. La Biblioteca ha colaborado acogiendo a alumnos de 4º de la ESO de diversos institutos para estancias educativas de 3 días en las bibliotecas de Medicina, Politécnica y CRAI en los meses de marzo y abril. Jornadas de Puertas Abiertas. El CRAI está colaborando con el Centro de Información Universitaria (CIU), acogiendo las visitas programadas en las Jornadas de Puertas Abiertas para alumnos de diversos colegios e IES de Madrid y Guadalajara con el fin de difundir lo que la UAH ofrece. Las visitas las realiza el personal del CRAI, con total dedicación y éxito - Programa 4º ESO en el que ha participado la Biblioteca. Ceremonia de entrega de los diplomas Congreso sobre Estudios Transatlánticos en Biblioteca Cervantina.

Figura A.19 Exposiciones o eventos de la UAH organizados o en que ha participado la BUAH

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS PERSONAS DE LA BUAH

Grupos continuos y colaboraciones externas a la BUAH

- Grupo de elaboración de los Planes Estratégicos
- Comisión de Biblioteca
- Comisión Técnica
- Comisión de calidad de la UAH
- Equipos de Evaluación Interna EFQM
- Juntas de Facultad
- Colaboración en la gestión de obras en los edificios
- Participación en actividades de apoyo a la sociedad
- Equipos de participación externa REBIUN y Madroño (**figura A.18**)
- Participación en otras actividades organizadas por la Institución Universitaria, u otras instituciones.

Algunas de las Áreas relevantes en que se ha trabajado

Actualización de la Carta de Servicios
 Actualización del Mapa de Procesos y del Manual de Procedimientos Administrativos
 Actualización del Manual de Comunicación y Marketing
 Informes sobre la estabilidad laboral de la plantilla
 Informes de accidentalidad de la plantilla Informe sobre el absentismo laboral reglado
 Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias
 Informes sobre la gestión ambiental
 I Plan Estratégico 2007-2011 – Acciones e Indicadores
 II Plan estratégico 2012-2014. Elaboración, implantación, despliegue y seguimiento, y cierre
 III Plan estratégico 2015-2017. Elaboración, inicio de implantación
 Anuario estadístico e indicadores comparativos con Rebiun
 Actualizaciones de la página web
 Ejecución de las Memoria Anuales de 2011, 2012, 2013 y 2014
 Informes sobre el Préstamo Interbibliotecario- Doc. solicitados y servidos
 Informes sobre la evaluación de proveedores
 Cursos de formación al personal: Número de horas y evaluación
 Premios recibidos de la Gerencia

GRUPOS DE MEJORA

	Nº de participantes,		
	2012 - 13	2014	2015
Web 2.0: Desarrollo de la nueva web según directrices del Servicio Web de la UAH	8	4	6
Repositorio e-BUAH: Desarrollo del repositorio institucional e-BUAH para el acceso abierto	9	9	9
Acceso a la información: Desarrollo del Buscador Discovery Summon	7	6	8
Acceso a la información: Desarrollo del OPAC (consulta al catálogo)	7	7	7
Formación. Plan de Formación de Usuarios	4	--	--
Autoformación. Diseño y ejecución de materiales para la autoformación (video-tutoriales)	5	--	5
Dialnet: Ejecución del convenio para el enriquecimiento de la base de datos con vaciado de revistas de la UAH	14	9	9
DeCine: Desarrollo del blog DeCine	5	5	5
Reservas programadas: diseño y configuración de un nuevo módulo del sistema integrado de gestión bibliotecaria para la reserva on-line de las salas de trabajo individual y en grupo de las bibliotecas	--	8	8
Cuadro de Mando Integral: Se ha utilizado la herramienta Midenet para el despliegue y seguimiento del CMI.	--	20	12
CRAI: : Planificación y organización del proyecto puesta en marcha del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación	--	8	--
Servicios de apoyo a la investigación: Diseño y puesta en marcha	--	--	3
Portal investigador e-BUAH	--	--	3
Plan Estratégico	--	--	12
Total grupos	8	9	12
Total participantes	64	76	87

Figura A.20 Participación activa de las personas de la BUAH

PLAN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING 2007-2011		
Línea estratégica	Objetivo estratégico	Nº de actuaciones
1 Mejorar la comunicación interna de la Biblioteca	1 Mejorar los canales de comunicación existentes y crear otros nuevos, eficientes y participativos que promuevan las iniciativas individuales y colectivas, fomentando un buen clima de trabajo y una adecuada información del personal de la Biblioteca	4
	2 Potenciar la identidad del grupo y el sentimiento de pertenencia al mismo	3
2 Planificar la comunicación externa de la Biblioteca para mejorar la visibilidad de la misma en la comunidad universitaria	Mejorar los canales de comunicación de la Biblioteca potenciando su integración en los de la institución	4
3 Hacer más visible la imagen de la Biblioteca en el marco de la calidad y mejora continua	1 Potenciar la imagen corporativa de la Biblioteca	7
	2 Mejorar los canales de difusión de la imagen corporativa de la Biblioteca	4
4 Aumentar la difusión y el uso de los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca a la Comunidad Universitaria.	Mejorar la difusión de los servicios y recursos	5
5 Proyectar la Biblioteca en la sociedad	Realizar acciones encaminadas a incrementar el conocimiento que la sociedad tiene acerca del valor y la labor del servicio que la Biblioteca desarrolla	12

Figura A.21 Plan de comunicación y marketing 2007-2011

PLAN DE COMUNICACIÓN 2012 - 2014

Objetivo: Establecer el sistema por el que la Biblioteca hace llegar la información necesaria a cada uno de los destinatarios que puedan estar interesados en ella, a través de los canales establecidos y propuestos.

Canales de comunicación. Son los medios por los que se transmite la información a los destinatarios. El tipo de canal que se elija depende del tipo de información y de los destinatarios a los que se quiera hacer llegar.



CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Cuadro de distribución de la comunicación interna

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS	ACCIONES PROPUESTAS
Institucional y de la Biblioteca:	Equipo Directivo	Todo el personal	-Blog de Dirección -Correo electrónico -Intranet -Reuniones -Comisión Bca. -Comisión Téc.	-Blog de Dirección visible en web -Buzón sugerencias de Dirección -Calendario en línea
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Todo el personal	-Correo electrónico -Intranet -Reuniones	-Blog de acceso abierto -Listas de distribución
Gestión de Aplicaciones y recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes	Todo el personal	-Blog SAR -Correo electrónico -Intranet -Reuniones	-Poner el blog SAR más visible en la web
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Personal de circulación	-Correo electrónico -Intranet -Reuniones	
Normalización	Sección de Normalización	Jefes Biblioteca Bibliotecarios y Personal Auxiliar	-Intranet -Correo electrónico -Formulario SNOR: Gestión Incidencias -Reuniones	-Listas de distribución
Acceso al Documento	Sección de ADO	Todo el personal	-Correo electrónico -Intranet -Reuniones	-Redes sociales internas
Servicios	Subdirección Bca Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Bibliotecarios y Personal Auxiliar	-Correo electrónico -Intranet -Reuniones	
RR.HH.	Equipo Directivo	Todo el personal segmentado si procede	-Blog de Dirección -Correo electrónico -Intranet -Reuniones C T	

Cuadro de distribución de la comunicación externa

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS	ACCIONES PROPUESTAS
Política bibliotecaria: Normativa, Noticias	Dirección y Subdirección Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	-Redes sociales -Comunic@ -Web de la Biblioteca -Correo electrónico -Comisión Bca -RMS	-Redes Sociales: Twitter, Facebook, Youtube -Videos de presentación -Responsable Comunicación y Marketing [Community Manager]
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	-Comunica -Web de la Biblioteca -Correo electrónico -SMS -Comisión Bca	
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	-Comunic@ -Comisión Bca -Correo electrónico -Web de la Biblioteca	-Blog de acceso abierto
Recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	-Web de la Biblioteca -Comunic@ -Blog SAR -Correo electrónico	-Hacer el blog SAR más visible en la Web
Servicios	Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	-Web de la Biblioteca -Comunic@ -Presentaciones -Cartelería varia -Comisión Bca	-Redes Sociales: Twitter, Facebook, Youtube -Bluetooth

Figura A.22 Plan de Comunicación 2012-2014

PLAN DE MEDIOS SOCIALES

Plan de Medios Sociales, como desarrollo del II Plan Estratégico 2012-2014, complemento del Plan de Comunicación 2012-2014, y en línea con los propios objetivos de la Universidad de Alcalá. Los medios sociales son un instrumento social de comunicación en un entorno colaborativo que utiliza tecnologías web 2.0. Estos medios permiten compartir, descubrir, crear e intercambiar contenidos generados por los usuarios, con la característica general de su carácter participativo, facilitando un rápido acceso y transferencia de la información. Están soportados por tecnologías accesibles que facilitan la gestión del conocimiento, las relaciones de los usuarios, los grupos de interés y la mejora de la imagen corporativa.

La BUAH utilizará los medios sociales como parte de su estrategia comunicativa, complementando los canales de comunicación tradicionales recogidos en el Plan de Comunicación. Este Plan de Medios Sociales organiza el uso de estos medios y establece el modelo de presencia de la Biblioteca en la web social, creando y ordenando la identidad digital de la BUAH de manera estructurada.

Normas de uso y estilo: *Principios de actuación, Estilo del lenguaje, Estilo de la comunicación, Pautas de uso, Pautas de participación, Contenidos de publicación, Licencias, derechos de autor y protección de datos, Imagen gráfica.*

Medios: *Público al que va dirigido, Responsables de las cuentas, Tipos de Medios Sociales 1. Redes Sociales, Indicadores, 2. Contenidos compartidos: imágenes, videos, presentaciones, documentos, 3. Creación y Curación de Contenidos, Monitorización, Evaluación, Gestión de crisis.*

Las redes sociales virtuales están soportadas por aplicaciones de software que permiten a los usuarios crear un perfil con el propósito de construir una estructura relacional entre personas que comparten intereses o actividades.

Figura A.23 Resumen del contenido del Plan de Medios Sociales

JORNADAS INFORMATIVAS**Contenidos de las jornadas**

Compromiso con la calidad. Excelencia. Evaluaciones EFQM

Planificación estratégica. Planes estratégicos.

Resultado de las encuestas realizadas en el proceso de evaluación:

- Satisfacción de usuarios.
- Comunicación interna de la BUAH.
- Detección de necesidades formativas del personal de la BUAH.
- Clima laboral.

Actividades. Cooperación.

Colecciones. Servicios. Publicaciones.

Presupuestos.

Noticias en prensa

Figura A.24 Jornadas Informativas

NOTICIAS EN LOS DIVERSOS MEDIOS

Noticias en la web de la Biblioteca. Se publican las noticias de impacto inmediato.

Tablón de Anuncios. A través de Comunic@ se publican noticias en el Tablón de Anuncios.

Blog de Noticias. A modo de Intranet, como canal directo de comunicación entre la Dirección y el resto del personal. Se publican noticias relativas a las diversas actividades y áreas de gestión.

Blog de la SAR. Se publican noticias relacionadas especialmente con las actualizaciones en herramientas de búsqueda y la activación del acceso a los recursos electrónicos de nueva adquisición.

Diario Digital de la UAH. Se publican noticias, entrevistas, etc. de la Biblioteca de interés a lo largo del año.

Figura A.25 Noticias en los diversos medios (más información en figura 8a.5)

LEYES, ACUERDOS, ESTATUTOS, APLICABLES A LA GESTIÓN DE PERSONAS

En lo que respecta a leyes, acuerdos, estatutos, etc. aplicables a la gestión de personas, a continuación se mencionan los más relevantes:

- BOCM Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Calendario laboral para cada año
- RPT Funcionarios y RPT Laborales
- Convocatorias empleo público
- Instrucción pactada entre la gerencia de la UAH y el consejo de representantes para la regulación de jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos.
- Acuerdos y resoluciones adoptados por la comisión paritaria de la Gerencia y el Consejo de Representantes para informar de la aplicación de la instrucción para la regulación de jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos
- Acuerdo General sobre Formación, Acción Social, Salud Laboral, y Derechos sindicales que suscriben las Universidades públicas de Madrid y los sindicatos CC.OO., FETE-UGT Y CSI-CSIF.
- Reglamento de acción formativa del personal de administración y servicios de la Universidad de Alcalá
- Otros: Acción social, Negociación colectiva (convenios), Retribuciones PAS, Estatutos de la UAH, Boletín oficial de la UAH, Actas de Consejo de Gobierno, Reglamentos, Boletines de Investigación, Normativa académica (Grado, Posgrado, Másteres), Normativa interna para la gestión económica y presupuestaria, Legislación Universitaria, Normativas especiales para PDI, Boletines Oficiales, Base de datos de Legislación y Jurisprudencia (Aranzadi), y Servicio de Prevención.

Figura A.26 Leyes, acuerdos, estatutos, aplicables a la gestión de personas

ALIANZAS Y RECURSOS

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACTUACIONES	Relación				
		4a	4b	4c	4d	4e
1. Organización y gestión Las nuevas demandas de los usuarios afectan a la cultura organizativa del Servicio de Biblioteca.	Promover una cultura organizativa que posibilite la excelencia, garantice mayor eficiencia en la gestión de los recursos y proporcione una mejor respuesta a las demandas emergentes de los usuarios. Adaptar y flexibilizar la estructura organizativa	X	X	X	X	X
2. Comunicación La comunicación es un instrumento clave para la organización y para la proyección de los servicios y recursos de la Biblioteca.	Mejorar la comunicación interna posibilitando que la información sea fluida, pertinente y que llegue a todo el personal. Establecer una interacción con los usuarios y adecuar los canales de comunicación de la Biblioteca a sus necesidades y expectativas. Implementar el Plan de Comunicación de la Biblioteca 2012-2014 Desarrollar y fomentar la utilización de las nuevas herramientas de comunicación social vinculadas a la web 2.0		X		X	X
3. Recursos de información Será prioritario definir una política de gestión de la colección que tenga en cuenta las necesidades de información de todos los usuarios y que se adapte a los cambios en el ámbito académico, tecnológico y económico.	Racionalizar la inversión en la colección, manteniendo los recursos fundamentales para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Establecer un nuevo marco de negociación que posibilite mantener el acceso a los contenidos que más se adapten a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios, manteniendo una sostenibilidad de precios. Ofrecer recursos de información adecuados en calidad, diversidad y formato como apoyo al estudio, la docencia y la investigación. Diseñar una política de gestión de la colección adaptada al nuevo entorno Evaluar la colección impresa y electrónica Desarrollar una política sostenible de digitalización de colecciones Enriquecer la colección digital en el repositorio institucional e-Buah	X	X		X	X
4. Acceso a la información Que la Biblioteca debe garantizar a sus usuarios	Optimizar el acceso a la información en cualquier formato a través de una adecuada organización del conocimiento y del uso eficaz de la tecnología. Innovar rediseñando y/o estudiando herramientas que permitan simplificar y facilitar el acceso a la información a los diferentes tipos de usuarios. Rediseñar la arquitectura de la información de la web de la Biblioteca con criterios de accesibilidad y usabilidad estipulados por el W3C Agilizar y simplificar el acceso a la información Hacer accesible la información desde los diferentes dispositivos móviles Diseñar una política de desarrollo del repositorio institucional	X	X		X	X
5. Servicios bibliotecarios Interactuar con los usuarios, conocer sus necesidades en el marco educativo y de investigación y adelantarse a las expectativas	Promover nuevos servicios en línea y aumentar y mejorar los contenidos digitales. Definir una formación flexible y ajustada a los diferentes perfiles de usuarios que respalde la adquisición de competencias informacionales e impulse el autoaprendizaje y las actividades no presenciales. Impulsar nuevos proyectos de colaboración entre la Biblioteca y el PDI que faciliten su trabajo en todas las fases del ciclo de investigación y fomentar la difusión del conocimiento en acceso abierto, potenciando el repositorio institucional e-Buah y colaborando en las políticas establecidas en la Universidad. Diseñar un plan de formación de usuarios flexible y adaptado al entorno educativo Elaborar materiales de formación en línea como apoyo a la autoformación Extender los servicios tradicionales de la Biblioteca a servicios funcionales en línea Ofrecer al PDI servicios de apoyo a la docencia e investigación.	X	X		X	X

Figura A.27 Relación entre estrategias y objetivos y la gestión de recursos

CONVENIOS Y ACUERDOS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ CON OTRAS INSTITUCIONES REFERIDOS AL SERVICIO DE BIBLIOTECA DE LA UAH

- REBIUN Acuerdo de Cooperación Bibliotecaria Interuniversitaria (1990)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE DEFENSA Y LA UAH (Enero-1997)
- CONVENIO ENTRE LA ASOCIACIÓN DE ANTIGUOS ALUMNOS DE LA UAH Y LA BIBLIOTECA (Febrero-1997)
- CENTRO DE INVESTIGACIÓN GEOGRÁFICA (Instituto Geográfico Nacional) (Abril-1998)
- CONSORCIO MADROÑO DE UNIVERSIDADES DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y DE LA UNED PARA LA COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA (Septiembre – 1999)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UAH Y LA FUNDACIÓN PABLO IGLESIAS (Junio – 2000)
- CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN FINANCIERA UAH- BSCH (CIFI) (2001)
- INSTITUCIÓN DE ESTUDIOS COMPLUTENSES (CSIC) ((Mayo 1989) y (Julio-2002)
- COLABORADORES DEL CORO DE LA UAH (FEBRERO-2002)
- ESCUELA OFICIAL DE IDIOMAS DE ALCALÁ (Servicio de préstamo del Fondo British Council de la Biblioteca del Edificio de Trinitarios) (Septiembre 2003)
- CONVENIO CON LA SOCIEDAD DE CONDUENOS Y LA UAH (2004)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE AMIGOS DE LA UAH (Enero – 2007)
- PASAPORTE MADROÑO PARA PROFESORES E INVESTIGADORES DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA CM Y LA UNED (Octubre-2003) (Enero-2004 para UCM) (2007)
- CONVENIO ENTRE LA FUNDACIÓN DIALNET DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA Y LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (Febrero-2012)
- ACUERDO MARCO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y LA FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ [FGHA] SOBRE COLABORACIÓN ENTRE EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA [CDE] DE LA UAH Y EL INSTITUTO DE ESTUDIOS LATINOAMERICANOS [IELAT] DE LA FGUA (Marzo – 2012)
- CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA Y LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (Marzo – 2012)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID Y LA UAH (PRÁCTICAS DE LOS ALUMNOS DE GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN) (Febrero-2013)
- CONVENIO EUROPEANA ENTRE EL MECyD Y LA UAH PARA SUMINISTRO DE METADATOS (Febrero-2013)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UAH, LA FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y LA FUNDACIÓN INSTITUTO DE CULTURA GITANA (Junio-2014)

Figura A.28 Convenios y acuerdos de la UAH con otras instituciones referidos a la Biblioteca Universitaria

SISTEMA ESPAÑOL DE BIBLIOTECAS, RED REBIUN Y CONSORCIO MADROÑO

Sistema Español de Bibliotecas. Establece el marco legal de cooperación bibliotecaria y coordinación técnica a nivel estatal.

RED REBIUN. (Red de Bibliotecas Universitarias). Este organismo se crea por iniciativa de los directores de bibliotecas de las universidades españolas en 1988 y se incorpora posteriormente como una comisión sectorial de la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE). Agrupa a 75 bibliotecas universitarias y el CSIC.

Su fin es elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura bibliotecaria mediante la cooperación, llevar a cabo acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios, mantener contactos con diversos organismos y fomentar el intercambio y la formación del personal.

Consortio Madroño. (Consortio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria).

Tiene su origen en el Protocolo firmado en Madrid el 9 de junio de 1999 por los Excmos. y Mgfcos. Sres. Rectores de las siete Universidades que lo conforman. En 2010 el Consortio Madroño obtuvo la certificación UNE-EN ISO 9001:2008, revalidada posteriormente, convirtiéndose en el primer consorcio español de bibliotecas universitarias en certificarse bajo dicha norma.

Su objetivo fundamental es mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a través de la cooperación interbibliotecaria, y promover servicios bibliotecarios conjuntos que permitan el aprovechamiento eficaz de las inversiones en recursos electrónicos.

La **política de alianzas con REBIUN y el Consortio Madroño** se concreta en las siguientes acciones:

- Incrementar la productividad científica al mejorar el acceso de la comunidad universitaria a las colecciones bibliográficas
- Mejorar los servicios bibliotecarios y ahorrar costes en la catalogación, al compartir recursos, especialmente registros bibliográficos y de autoridades
- Promover planes de cooperación, servicios conjuntos, la adquisición compartida de recursos y la conexión a redes nacionales e internacionales
- Experimentar y fomentar la aplicación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los svcs bibliotecarios
- Potenciar la formación del personal de las bibliotecas
- Colaborar en otras iniciativas que puedan surgir

OTRAS ENTIDADES CON REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL DE LA UAH

- Club de Excelencia en Gestión (CEG), desde 2013. Representante de la UAH: por delegación del Rector, Vicerrectora de Investigación y Transferencia.
- FUNDACIÓN DIALNET DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA, desde 2012. Representante de la UAH: Rector.
- Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas (ANABAD), desde 1999. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.
- Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC), desde 1989. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.
- Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche (LIBER), desde 1990. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), desde 1990. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.

Figura A.29 Sistema Español de Bibliotecas, Red REBIUN y Consortio Madroño. Otras entidades

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO GENERAL DE LA BUAH Y DE LOS PUESTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**Infraestructuras y equipamiento de la BUAH**

Infraestructuras: 10 puntos de servicio con 3.517 puestos de lectura, 237 puestos en salas colectivas, 105 puestos en salas para el trabajo en grupo y 10 despachos para investigadores

Equipamiento: 176 ordenadores para uso público y 74 ordenadores para la plantilla, 16 fotocopiadoras, 32 impresoras, 24 escáneres, 5 lectores-reproductores, 4 buzones de devolución, 7 máquinas de autopréstamo y 4 calculadoras gráficas para la Biblioteca Politécnica.

En 2014 se han instalado un total de 8 pantallas digitales de 55" distribuidas en las salas de trabajo en grupo de las Bibliotecas de Ciencias, Medicina y Politécnica. Su uso es académico y están a disposición de los estudiantes. Estos equipos han sido el resultado del premio conseguido en la **Campaña The Vidrio Games**, en el campus externo de Alcalá, por haber superado los estudiantes el reto previsto para el reciclaje de vidrio. A cambio de dicha participación la empresa organizadora donó a la UAH dicho equipamiento audiovisual.

Se dispone de Wifi en todos los locales.

Puestos para personas con discapacidad

Se cuenta con 6 puestos dotados de equipamiento y software especial para todo tipo de discapacidades (ubicados en el CRAI y las bibliotecas de Medicina y Magisterio dando servicio a los 3 campus.).

Cuentan con dispositivos, equipamiento, instrumentos, tecnología y software que permiten a las personas que presentan una discapacidad realizar actividades que sin ellos no podrían ser realizadas o requerirían de un mayor esfuerzo: mesa accesible, con un PC adaptado (con los programas Jaws 8.0 y Zoomtext Xtra 9.1), un escáner (con el programa Omnipage), una telelupa, un teclado con letras extra grandes, una impresora Braille Portathiel y una lupa de pantalla.

Se instaló en los PC's el programa PredWin, de ayuda en todo tipo de discapacidades, desarrollado por el Dto. de Electrónica de la UAH.

Figura A.30 Equipamiento general de la BUAH y de los puestos para personas con discapacidad

EJEMPLOS DE MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS**2011-2012**

- Finalización de las obras de la **Biblioteca Central de Humanidades y CC. SS. y JJ.** en Alcalá de Henares (visitas a otras Bibliotecas).
- Traslado de la **Biblioteca de Ciencias**
- **Obras en varias bibliotecas:** servicios centrales, despachos, salas de trabajo en grupo, etc.
- Espacios para **puestos informáticos** y zonas wifi. Acceso remoto.
- Acondicionamiento de **depósitos intermedios** con "compactus" en cada campus
- **Señalización** en todas las bibliotecas.
- **Adaptación** de la mayoría de las bibliotecas al Plan Bolonia.

2013 – 2014

- **Biblioteca de Ciencias:** acondicionamiento de un nuevo emplazamiento en la planta baja del edificio para resolver los actuales problemas de accesibilidad.
- Se han efectuado **revisiones del mobiliario de las bibliotecas**
- **Biblioteca de Magisterio:** Se han instalado puertas automáticas de acceso. Se ha recuperado la sala de ordenadores para uso de la Biblioteca y solicitado a Gerencia la apertura de la planta baja para uso de la Biblioteca.
- **Biblioteca de Medicina.** Se han equipado seis salas de estudio como salas audiovisuales en reconocimiento al esfuerzo realizado a través de la campaña "*The vidrio games. El reto del vidrio*", que instaba a los alumnos y alumnas de la Universidad a reciclar 1.000 kg. de residuos de vidrio en un mes.
- **Biblioteca de Trinitarios:** Para albergar el fondo antiguo, se han llevado vitrinas, pintado paredes, cambiado luces, arreglado ventanas y en general otras obras.
- **Edificio María de Guzmán:** Se ha terminado de habilitar y organizar el depósito.
- **Apertura del CRAI**

Figura A.31 Ejemplos de mejoras en infraestructuras

CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

El proyecto de construcción y puesta en marcha del **CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)** ha permitido centralizar la estructura bibliotecaria del campus Alcalá-ciudad. Supone una mejor racionalización en la gestión de los recursos disponibles y poner en marcha servicios y espacios que eran imposibles en las anteriores bibliotecas por su insuficiente tamaño y su elevado coste al tener que duplicar o triplicar algunos de ellos debido a su dispersión.

El nuevo espacio, concebido como algo más que una Biblioteca, favorece la convergencia de servicios ofreciendo a la comunidad universitaria la ventaja de atender sus demandas académicas, de investigación y administrativas en un solo punto o ventanilla única.

ALGUNAS NUEVAS POSIBILIDADES QUE SE OFRECEN EN EL CRAI

- Concentración de las colecciones de las distintas áreas en un único espacio siguiendo un orden sistemático por materias en acceso directo, proporcionando una visión más amplia e íntegra de los fondos disponibles favoreciendo no solo el aprendizaje, la docencia y la investigación sino también la formación continua del estudiante al tener un acceso fácil a otras disciplinas.
- Favorecer el acceso abierto a la mayoría de las colecciones que conforman la bibliografía básica recomendada y especializada.
- Disponer de las últimas tecnologías para el ejercicio de la actividad docente e investigadora.
- Disponer de muchos más puestos de trabajo y estudio en espacios amplios, luminosos y bien acondicionados.
- Disponer de horarios amplios y una sala 24x7.
- Disponer de salas de trabajo en grupo individuales y colectivas, aulas de audiovisuales/visionado, multiconferencia, aula virtual de idiomas, despachos para investigadores, etc.
- Realizar una gestión de los recursos disponibles: colecciones, equipamiento, material de trabajo, etc. mucho más eficiente al no tener duplicar, triplicar o, incluso, quintuplicar recursos.
- Permitir una gestión más eficiente del personal al concentrarse en un único espacio, permitiendo un reparto más ajustado de las funciones y tareas y evitando el trasiego que suponía atender todos los puntos de servicios anteriores para cubrir ausencias justificadas.
- Al ser el mismo personal de las anteriores bibliotecas, el usuario encuentra el apoyo y la cercanía de la que disfrutaba anteriormente.

INSTALACIONES

Dispone de 1.200 puestos en total distribuidos en cinco plantas de la siguiente manera:

- Salas de lectura y estudio distribuidas en cinco plantas con cerca de 800 puestos, ordenadores y zonas de descanso
- Sala 24X7 (128 puestos), sala multimedia/visionado/ (12 puestos), sala trabajo en grupo (12 puestos)
- Salas de trabajo individual y en grupo (20 de 1/2/4/6/8/12 puestos)
- Despachos para investigadores (10 de uso individual o compartido, 2 puestos)
- Salas multimedia/visionado/multiconferencia (4 de 8/12/ puestos)
- Aula virtual de idiomas (15 puestos)
- Puestos especiales para personas con discapacidad (4)
- Taquillas
- Ordenadores para consulta al catálogo
- Ordenadores para uso individual
- Portátiles para préstamo
- Impresoras, escáneres, lectores/reproductores
- Lector de microformas
- Máquinas de autopréstamo/autodevolución

SERVICIOS A LOS USUARIOS**Apoyo al Aprendizaje:**

- Información general, formación básica y resolución de dudas
- Carnés y cuentas de usuario
- Préstamo, reservas y renovaciones de documentos de la UAH
- Préstamo de documentos de otras instituciones (Préstamo Interbibliotecario)
- Servicio de obtención de documentos
- Préstamo de ordenadores portátiles
- Préstamo de otros materiales
- Formación en competencias informacionales
- Información bibliográfica
- Catálogo y Buscador (buscar información y acceder a los recursos suscritos)
- Soporte a la elaboración de trabajos académicos.

Apoyo a la Docencia

- Adquisición de la bibliografía básica recomendada
- Acceso a los recursos de información impresos y electrónicos (catálogo y Buscador)
- Formación en competencias informacionales
- Préstamo, reservas y renovaciones de documentos de la UAH
- Préstamo de documentos de otras instituciones (Préstamo Interbibliotecario)
- Servicio de obtención de documentos
- Pasaporte Madroño.

Apoyo a la Investigación

- Mantenimiento de las colecciones especializadas impresas y electrónicas
- Acceso a las colecciones especializadas impresas y electrónicas (Buscador)
- Formación especializada en competencias informacionales
- Soporte a la publicación en revistas científicas

- Gestor de referencias
- Elaboración de guías temáticas
- Soporte a la acreditación y sexenios
- Propiedad intelectual y derechos de autor
- Acceso abierto a los resultados de la investigación: repositorio institucional e-BUAH
- Políticas de copyright de las editoriales y autoarchivo.

Futuros proyectos y servicios de apoyo a la Investigación

- ORCID (Open Researcher and Contributor ID). Identificador de autores de publicaciones científicas.
- Integración Universitat XXI – Repositorio e-BUAH. Portal de la producción científica de los investigadores de la UAH.
- Facilitar un espacio con equipamiento específico para la producción de materiales didácticos por medio de las nuevas tecnologías en el marco del nuevo sistema de aprendizaje que propone el EEES.
- Reserva de despachos, seminarios, aulas multimedia/visionado/multiconferencia.

Figura A.32 Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

OBJETIVOS TECNOLÓGICOS EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTOS	
CONCEPTO	OBJETIVOS
- Sistema integrado de gestión: SYMPHONY	- Instalación de nuevas versiones y actualización del OPAC - Adquisición de nuevos módulos: Reservas programadas
- Discovery Summon	- Configuración, explotación y nuevas versiones
- Ordenadores para usuarios - Portátiles para el préstamo - Periféricos y componentes - Ordenadores para el personal	- Renovar e incrementar el nº de PCs para los usuarios en todas las bibliotecas - Incrementar el nº de portátiles para el préstamo para todas las bibliotecas - Incrementar el nº de periféricos en todas las bibliotecas - Renovación de toda la flota
- Mantenimiento de los equipos - Mantenimiento de las infraestructuras de redes - Servidores - Mantenimiento del repositorio e-BUAH	- Mantenimiento de los equipos y la reposición de los deteriorados y obsoletos - Actualizar las infraestructuras TIC en las bibliotecas que lo requieran - Ampliar o comprar servidores si se requiere por la puesta en marcha de nuevas aplicaciones - Actualizar el software y la estructura
- Máquinas de auto-préstamo	- Renovar las máquinas de auto-préstamo
- Tecnología RFID	- Preparar el fondo bibliográfico con tecnología RFID - Sustituir anti-hurtos obsoletos por otros con tecnología RFID y comprar los equipos necesarios: lectores de etiquetas, dispositivo inalámbrico para la lectura
- Digitalización - Videotutoriales - Web, dispositivos móviles y redes sociales	- Especialmente el fondo antiguo - Para el aprendizaje y la autoformación - Para la difusión y facilitar el acceso a la información
- PC's, pantallas informativas, anti-hurto de 3 antenas, desmagnetizadores, escáneres, impresoras, proyectores y pantallas, etc.	- Dotar de equipamiento tecnológico al CRAI: planificada la adquisición e instalación de equipos por zonas y cada una de las cuatro plantas: entrada, conserjería, mostrador de información, mostrador préstamos, despachos, sala principal, salas de lectura, salas de trabajo en grupo, salas multimedia. El detalle se incluye en el documento "CRAI. Equipamiento Tecnológico".

Figura A.33 Objetivos Tecnológicos en Infraestructura y equipamientos

PROGRAMAS DE GESTIÓN Y RECURSOS DIGITALES	Nombre
Sistema de gestión Bibliotecaria	Symphony
Gestor Bibliográfico	Refworks
Herramienta discovery	SUMMON
Repositorio Institucional (Dspace)	e-BUAH
Web, web 2.0 (redes sociales)	RMS
Sistema de Gestión para el Préstamo Interbibliotecario	GtBib-SOD
Sistema de envíos de SMS para el servicio préstamo	SSII
Gestión de datos estadísticos	REBIUN Y MADROÑO
Contenido i-Bistro/iLink (para el enriquecimiento de los registros del catálogo)	Enrichment

Figura A.34 Programas de gestión y recursos digitales de la BUAH

PROYECTOS EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
- Web: nuevo diseño y actualización de contenidos. Mejora (<i>Proceso Comunicación y marketing</i>) - Estadísticas: desarrollo de aplicaciones - Plan de Medios Sociales - Cuadro de Mando Integral - Web 2.0 (<i>Plan de Medios Sociales</i>) - Repositorio e-BUAH - Acceso a la Información (DISCOVERY) - Acceso a la Información (OPAC) - Desarrollo de Guías temáticas - Unicorn para la gestión bibliotecaria - RefWorks como gestor bibliográfico, nueva herramienta Discovery para el acceso a la información y Summon como buscador único que sustituye a SFX y Metalib, - GtBib-SOD para el PI, sistema de envío de SMS a los usuarios, web 2.0 (blogs, wikis, delicious, etc.) - Proyecto Enrichment (enriquecimiento del Catálogo, cubiertas e índices de libros) - La Biblioteca en la Redes Sociales, actualización de la web y nuevo diseño. Intranet, etc. - Actualización de Unicorn (Symphony 3.3.1) - Mejoras en el OPAC (Symphony 3.3.1) - Participación en la instalación de la herramienta Summon en la web del Consorcio. - Diseñar una política de desarrollo del repositorio institucional e_Buah. - Diseñar un plan de formación de usuarios. Informes de formación y Guía de uso y recomendaciones - Elaborar materiales de formación en línea como apoyo en la autoformación. - "Proyecto para definición de procesos y marcadores", en colaboración con la empresa Attest, utilizando la herramienta Midenet para la elaboración del Cuadro de Mando Integral. Este proyecto forma parte de las líneas de mejora recomendadas en el Informe de Evaluación de los evaluadores externos, en el proceso llevado a cabo para la renovación del Sello 400+ en 2013. - Dspace. Actualización. Se ha contratado a la empresa ARVO para esta tarea. - La OTEC retirará todos los ordenadores en uso existentes en las bibliotecas. Sólo se quedarán los nuevos. - Adaptación de la nueva versión de Symphony 3.4.1.4 (Sistema de Gestión de Bibliotecas) con nuevos módulos (e-Library, reservas programadas, reservas demand management, etc.) y revisión de las novedades en los módulos existentes. - Configuración de la versión de Summon 1.0 (Buscador) para el acceso a los recursos electrónicos. - El Servicio de Acceso al Documento se ha incorporado al servicio de hosting para el sistema de gestión GtBib-SOD de la empresa Kronosdoc SCP. Esta decisión ha incorporado numerosas mejoras en la gestión. - Actualización de la web con diseño adaptable o adaptativo, conocido por las siglas RWD (del inglés, Responsive Web Design), que pueda visualizarse en dispositivos móviles. - Desarrollo del proyecto <i>"Integración UNIVERSITAS XXI – repositorio e-BUAH"</i>. En el CRAI, ha sido equipada una sala de docencia, con dos pantallas enormes interactivas y cuadro de mandos de las mismas. Además se van a seguir instalando los PCs de sobremesa y los puntos de red que aún se necesitan.
COLABORACIONES EXTERNAS Y GRUPO DE MEJORA
Ver figuras A.18 y A.20

Figura A.35 Proyectos en Innovación tecnológica y gestión de la información (2013 – 2014)

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

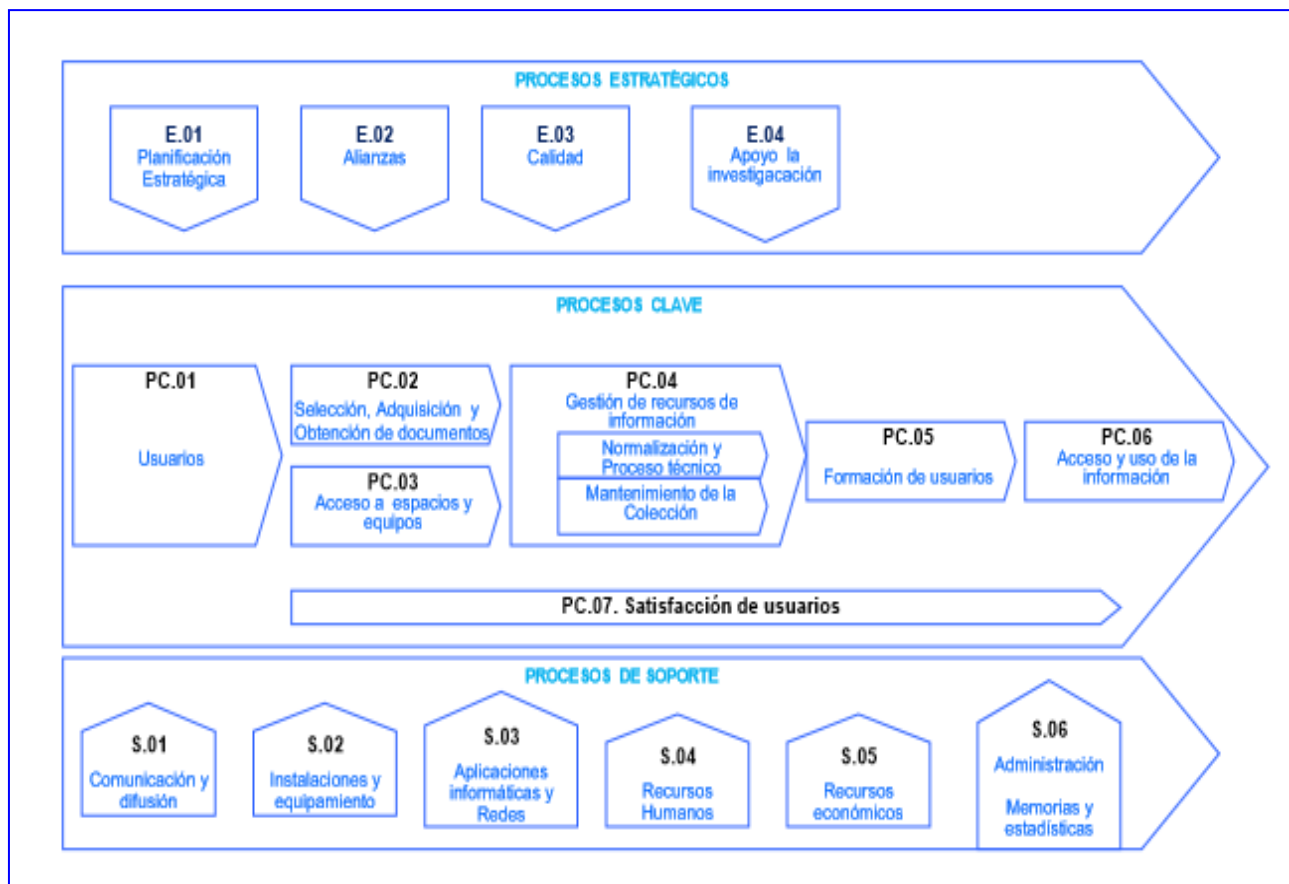


Figura A.36 Mapa de procesos de la BUAH

PROCESOS CLAVE	SUBPROCESOS	RESPONSABLE/EQUIPO	G.I. Implicados
PC.01 Usuarios.	N/A	Jefatura de Bib-Control del Fondo Jefaturas de Biblioteca	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho Usuarios autorizados
PC.02 Selección, Adquisición y Obtención de Documentos.	Selección de manuales y monografías Selección de publicaciones periódicas Compra de monografías en formato físico Compra de revistas título individual Préstamo interbibliotecario Publicaciones periódicas y recursos electrónicos Recursos electrónicos: paquetes de revistas, libros y bases de datos Canje de revistas Donaciones Trabajos académicos Contratos Licencias	Jefatura de Bib-Gestión de la Colección Bibliotecarios	Sección de Gestión de la Colección Sección de Normalización Jefaturas de Biblioteca, Bibliotecarios y Personal administrativo y auxiliar
PC.03 Acceso a Espacios y Equipos.	Acceso a espacios Acceso a equipos	Dirección de Biblioteca Jefatura de Bib- Automatización y Redes Jefaturas de Biblioteca	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados
PC.04 Gestión de Recursos de Información	Documento físico Altas Bajas Incidencias Catalogación e_BUAH Normalización Gestión de publicaciones UAH Enrichment Evaluación de Recursos de Información Conservación y Preservación Digitalización Inventario	Jefatura de Bib- Normalización Jefatura de Bib-Gestión de la Colección Jefatura de Bib- Automatización y Redes	Sección de Gestión de la Colección Sección de Normalización Sección de Automatización y Redes Jefaturas de Biblioteca, Bibliotecarios y Personal administrativo y auxiliar
PC.05 Formación de Usuarios	Formación presencial Autoformación	Jefatura de Bib-Área CC y CC Salud Jefatura de Bib-Control del Fondo Bibliotecarios	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho Usuarios autorizado
PC.06 Acceso y uso de la Información.	Acceso director para uso en sala Acceso a documento electrónico Acceso a documentos de préstamo interbibliotecario Suministro de documentos a otras instituciones Préstamos Acceso a la información	Jefatura de Bib-Área CC Sociales y Jurídicas Jefatura de Bib-Acceso al Documento Jefatura de Bib-Control del Fondo Bibliotecarios	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho Usuarios autorizado

Figura A.37 Inventario de Procesos Clave con los propietarios y Grupos de Interés implicados

LA BIBLIOTECA Y LA CALIDAD

La Biblioteca de la UAH en los últimos años ha trabajado con objetivos encaminados a la **gestión de la calidad total** y principios orientados a: *la satisfacción del usuario, organización del trabajo en procesos, fomento de una cultura de mejora continua, aplicación de técnicas de gestión de la calidad y medición de resultados.*

Sus iniciativas arrancaron con un proyecto institucional en 2005, que culminó con la presentación del documento **“Medidas para un cambio estratégico. Resumen ejecutivo”**, que aportó un conjunto de estrategias, actuaciones y proyectos que resumimos. Posteriormente, ha continuado con otras iniciativas, como se indica.

A) Evaluación del Servicio de Préstamo para alumnos de 1er y 2º ciclo, noviembre de 2000 a enero de 2002. Metodología: EFQM. Encuesta a los alumnos de 1er y 2º ciclo como parte del proyecto. Establecimiento de 18 acciones estratégicas de mejora.

B) Evaluación de la Colección de Publicaciones Periódicas, año 2002. Enfoque: racionalidad y eficiencia a la gestión de esta documentación. Producto: recomendaciones para la sustitución por otros de más demanda y actualidad, y sustituciones por formato electrónico. Implantado.

C) Evaluación de los Servicios Bibliotecarios, curso 2003/2004. Objetivo: analizar la calidad de los servicios bibliotecarios. Producto: Informe con sugerencias de líneas de mejora, especialmente en la promoción y marketing de los servicios, y recomendación de formular un Plan Estratégico de la BUAH. Implantado.

D) Encuesta de Satisfacción de Usuarios, al personal investigador de la Universidad (2003) y a la comunidad universitaria (2011, 2013 y 2015). Objetivo: Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca Universitaria según el modelo LibQual.

E) Encuestas a usuarios con discapacidad (2008, 2009). Se han puesto en marcha servicios especiales para estos usuarios.

F) Inspección del Servicio: llevada a cabo por la Inspección de Servicios de la UAH, previa propuesta y aprobación en Consejo de Gobierno, en el año 2005. Las propuestas se implantaron en 2006 hasta un 85% de las previstas. Seguimiento de las mismas en los años siguientes.

G) Evaluación de Riesgos de las Bibliotecas, realizada por el Servicio de PRL de la UAH. Informe con recomendaciones generales, implantadas.

H) Encuestas sobre el Clima Laboral, en 2000, 2007, 2011, 2013 y 2015, dentro del Plan de Gestión de la Gerencia y con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del personal. Análisis e implantación de mejoras.

I) Encuestas sobre necesidades formativas a usuarios (2009 y 2011): cursos más solicitados, obstáculos que les impiden asistir a los cursos, cursos más valorados, etc. La mayoría se inclina por una formación **semipresencial** o de **autoformación**, con lo que la BUAH se centrará en elaborar buenos materiales de apoyo, tutoriales, guías, etc. para la formación.

J) Encuesta sobre Comunicación interna, marzo de 2011. Objetivos: Actualizar el Plan de comunicación y marketing 2007-2011, difundirlo y evaluar su aplicación, Diseñar un plan de reuniones, Revisar y actualizar los medios de comunicación existentes y adoptar otros nuevos y formar al personal en el uso de las herramientas de comunicación

K) Encuesta SAR (Sección de Automatización y Redes), finales de 2009. Objetivo: valorar la comunicación establecida con la SAR, nivel de uso, medios utilizados, la utilidad de la web comunicación, formularios, etc. características de los formularios, y tipos de incidencias.

L) Encuesta sobre uso del catálogo (OPAC) (2009). Objetivo: Detectar el nivel de uso de nuestro catálogo y el grado de satisfacción de los usuarios, para poder ver las carencias y posibles mejoras.

M) Encuesta sobre el servicio de Avisos de préstamo y reserva por SMS de la Biblioteca (2011): Conocimiento del servicio, si ha recibido alguno, adecuación de hora de envío del SMS, utilidad de los mensajes y si agilizan el proceso.

N) Evaluaciones EFQM, en 2008 - 2009, Sello de Excelencia Europea 300+ en diciembre de 2009. Nueva evaluación 2011. Sello de Excelencia Europea 400+. Renovación del Sello de Excelencia 400+ en 2013. Nueva evaluación en 2015. Planes acción y progresos evidentes en los últimos años, según informes de Homologación externos.

Ñ) Otras iniciativas: Publicación y desarrollo de la Carta de Servicios, Plan de comunicación y marketing 2007-2010, Desarrollo y despliegue del I Plan estratégico 2008-2011, Desarrollo del Mapa de Procesos y Manual de Procedimientos administrativos (2005-2006), Creación de grupos de mejora como base al desarrollo e implantación de proyectos de mejora (ver 3c). Actualización de la Carta de Servicios (2014), II Plan Estratégico 2012-2014, Plan de comunicación 2012-2014, III Plan Estratégico 2015-2017, Manual de acogida para el personal de nueva incorporación de la BUAH (2013), Plan de Medios Sociales 2013, VI Concurso de Ideas y Proyectos del PAS (2011), Premios convocados por la Gerencia (2006, 2007, 2008 y 2011).

- Ceriani, C. (2004). “Evaluación de los servicios bibliotecarios. Análisis de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá”. [Trabajo de master no publicado]. Master Universitario en Dirección y Gestión de Empresas (MBA).

- Cantus Pastor, J.M., Oliva Llamazares, J. y Rustarazo Perucha, G. (2012). “Evaluación de la eficiencia y productividad de la Biblioteca Universitaria de Alcalá de Henares a través de la técnica DEA”. [Trabajo de curso no publicado]. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Administración y Dirección de Empresas, España. (<http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/16241>)

Figura A.38 Algunas iniciativas de mejora en la BUAH en los últimos años

ÁREAS DE MEJORA COMO RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y DEL PERSONAL (2011, 2013)

Se han llevado a cabo 52 acciones de mejora (Evidencias: Ver Memorias anuales, Grupos de mejora, Plan estratégico, etc.)

Encuesta discapacidad (2009).

- Seguir realizando campañas de difusión especialmente a comienzos de cada curso académico
- Dotar paulatinamente de puestos especiales para personas con discapacidad a las bibliotecas que carecen de ellos
- Actualizar los equipos disponibles y el software según las necesidades y la demanda
- Revisar y adaptar la normativa de préstamo y de otros servicios a las nuevas necesidades y demandas
- Proporcionar más accesibilidad a las instalaciones
- Formar al personal en la atención especial a personas con discapacidad
- Trabajar en colaboración con la Inspección de Servicios y la Unidad de Integración y coordinación de Políticas de Discapacidad de la UAH.

Encuesta PDI sobre necesidades formativas (2009).

- Potenciar la formación semipresencial y la autoformación (tutoriales, video tutoriales, wiki, guías temáticas)
- Potenciar la formación en el uso de las herramientas informáticas para el acceso a los recursos electrónicos
- Elaborar un plan de formación segmentado por usuarios y áreas de conocimiento adaptado a las necesidades detectadas que se revise y actualice cada año
- Organizar cursos de formación intensivos y en horarios compatibles con la actividad académica
- Difundir y formar en el uso de los nuevos recursos
- Avanzar en la certificación de competencias informacionales.

Detección de necesidades formativas del personal de la Biblioteca de la UAH (2011).

- Elaborar un plan de formación a corto y medio plazo según las necesidades detectadas que será elevado a la Gerencia para su inclusión en el Plan de Formación anual
- Elaborar un plan de formación interno para el reciclaje en la gestión
- Elaborar unas directrices para la asistencia a eventos no incluidos en el Plan de Formación de la Gerencia.

Encuesta sobre comunicación interna de la BUAH: hábitos y opinión del personal (2011).

- Actualizar el Plan de comunicación y marketing 2007-2011, difundirlo y evaluar su aplicación
- Diseñar un plan de reuniones
- Revisar y actualizar los medios de comunicación existentes y adoptar otros nuevos
- Formar al personal en el uso de las herramientas de comunicación

Instalaciones y equipos (2011-2013).

- Urgencia en disponer de la Biblioteca Central de Humanidades, CC. Sociales y Jurídicas
- Disponer espacios para investigadores
- Disponer de más salas de trabajo en grupo, bien acondicionadas y con horarios más amplios
- Actualizar el equipamiento informático y el software
- Mejora del funcionamiento de la VPN y la wifi
- Más disponibilidad de portátiles
- Tomar las medidas oportunas para mantener mayor nivel de silencio
- Evitar la reserva de sitios
- Actualizar el sistema de gestión: OPAC anticuado
- Renovar el acceso a recursos electrónicos: Buscador
- Renovar la sillería en algunas bibliotecas

Personal (2011-2013).

- Mejorar la atención al usuario en las bibliotecas donde exista más descontento por parte del usuario
- Mejorar su formación
- Potenciar el trato directo con el usuario

Colecciones (2011-2013).

- Actualizar y aumentar las colecciones (pocos libros en general)
- Mantener la colección en condiciones adecuadas de uso (encuadernación) y debidamente ordenada
- Agilizar el proceso de adquisición de fondos bibliográficos
- Publicar las novedades
- Adquirir más bibliografía especializada y más recursos electrónicos
- Facilitar el acceso a otras colecciones (Sociedad de Condueños)
- Asegurar la disponibilidad de los documentos visualizados en el catálogo y su uso
- Invertir el presupuesto de manera más eficiente en la adquisición de colecciones

Servicios (2011-2013).

- Ampliación de los horarios extraordinarios: apertura las 24 h. y una biblioteca por campus en periodos de exámenes

- Disponibilidad de las máquinas de autopréstamo en horarios extraordinarios
- Potenciar la formación en el acceso y uso de los recursos electrónicos
- Potenciar la difusión de los recursos electrónicos
- Aumentar el nº de ejemplares en préstamo y el nº de renovaciones
- Revisar los procedimientos para la petición de documentos. Mayor coordinación entre el SAD y las bibliotecas.
- Facilitar la reserva on-line y la recogida en otras bibliotecas
- Potenciar el Servicio de Acceso al Documento para los estudiantes
- Establecer estrategias de comunicación con los usuarios
- Mejorar la web y aplicaciones para dispositivos móviles

Felicitaciones al Servicio de Biblioteca: 13. Felicitaciones al personal: 22

Figura A.39 Áreas de mejora como resultado de las encuestas a usuarios y al personal

SERVICIOS DE LA BUAH

PRÉSTAMOS

Préstamo domiciliario, reservas y renovaciones online: Todos los fondos bibliográficos son susceptibles de préstamo domiciliario.

Préstamo Interbibliotecario: Permite conseguir documentos, originales o reproducciones, que no se encuentren en los fondos de la BUAH y proporcionar fondos propios a las Instituciones que los soliciten.

Préstamo Intercampus: Este servicio permite a nuestros usuarios la devolución de documentos en cualquier biblioteca y les acerca las obras de campus diferentes al suyo que soliciten en préstamo.

Máquinas de Auto-préstamo: En las máquinas de auto-préstamo se puede realizar el préstamo y la devolución de los libros de las salas de libre acceso de una manera más rápida, evitando esperar colas innecesarias.

Préstamo de portátiles: A los estudiantes para su uso en las instalaciones universitarias.

OTROS SERVICIOS

Adquisiciones de fondo bibliográfico: Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria puede sugerir la adquisición de fondo bibliográfico en cualquier soporte.

Recursos electrónicos: Se ofrece el acceso a una gran variedad de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos, tesis, patentes, recursos web...) a través del  **Buscador** Biblioteca Universidad de Alcalá.

Espacios y equipamiento para la docencia y el aprendizaje: Las salas de trabajo en grupo permiten utilizar los recursos, medios e infraestructuras de la Biblioteca para facilitar tareas de estudio e investigación.

Reproducción de documentos: En todas las bibliotecas existen máquinas fotocopadoras, impresores, escáneres y, en algunas, máquinas lectoras-impresoras de microformas.

Fotocopias de artículos de revistas: Este servicio proporciona las fotocopias de los artículos de las publicaciones periódicas disponibles en las Bibliotecas de la UAH.

Pasaporte Madroño: Los profesores, PAS, alumnos de posgrado alumnos de tercer ciclo y becarios de investigación de la UAH tienen derecho a préstamo domiciliario de monografías en cualquiera de las bibliotecas del Consorcio Madroño.

Información a usuarios con discapacidad **sobre mejoras y servicios especiales que la Biblioteca ofrece para personas con discapacidad y estudio de sus propuestas.**

Acceso al catálogo (OPAC): Catálogo automatizado de la Biblioteca, **público y abierto**, por lo que puede consultarse desde cualquier ordenador conectado a Internet.

Ayuda y formación de usuarios:

- Accesos a los recursos de información
- Acceso a e-Buah
- Acceso a base de datos de citas y Factor impacto
- Servicio de formación a usuarios: Cursos, recursos y materiales formativos en el uso y gestión de la información. Se programan distintos niveles atendiendo a la tipología de los usuarios y a sus demandas.
- Tutoriales para la Autoformación a través de la página web: *Página Web "Cómo citar", Tutorial "Búsqueda de Información", Tutorial "Fuentes de Información", Tutorial "Plagio", Tutorial "Practica tus habilidades", Tutorial "AlfaBuah"*
- Otros recursos para la Autoformación y consulta: *Blog de Formación en Línea de los Proveedores de recursos electrónicos, Wiki de Guías Temáticas, Blog DeCine, Blog SinDudas*

La Biblioteca en casa: El acceso remoto a la red de la UAH (Red Privada virtual-VPN) permite el acceso a aplicaciones corporativas, a todos los recursos electrónicos de la Biblioteca y a otros servicios.

Figura A.40 Servicios de la BUAH

NUEVOS SERVICIOS Y MEJORAS

NUEVOS SERVICIOS

- Digitalización de fondo antiguo
- Proyecto Enrichment Español (iniciado en 2006 y en marcha). Escaneado de portadas e índices de libros para su visualización en el catálogo.
- Adquisición y mantenimiento de RREE
- Servicios para personas con discapacidad
- Evaluación de la investigación: citas e impacto
- Wiki de Guías temáticas
- Página web sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor
- Envío de SMS a los alumnos (gestión del préstamo)
- Desarrollo de la Admón. Electrónica: formularios
- Redes de Medios Sociales
- Nuevas herramientas 2.0 en la web de la Biblioteca
- Wiki de recursos de Internet
- Blog SinDudas, blog DeCine
- OPINE: gestión de quejas y sugerencias
- Maleta Viajera (PI a través de Madroño)
- Portal *Singularis*, de Madroño

MEJORAS

- Se han comprado 30 portátiles más para el préstamo al ser un servicio muy demandado. Se dispone ya de 72 en total para todas las bibliotecas. Se amplía el préstamo para uso en las instalaciones de la BUAH de 3 a 5 horas.
- Se ha implementado la nueva herramienta que permite consultar, desde un solo punto la mayoría de las colecciones de la BUAH, (impresas y electrónicas). Está accesible desde la Web de la Biblioteca. 
- Se ha instalado la nueva versión del sistema integrado de gestión Unicorn (Symphony 3.3.1) con importantes mejoras para la gestión y el usuario.
- Se ha actualizado la estructura del repositorio institucional .
- Se ha actualizado la web e Intranet.
- Se ha puesto en marcha el **Plan de Medios Sociales** con la participación de las bibliotecas en las redes sociales vinculadas a la web 2.0.
- Se ha diseñado el nuevo **Plan de formación de usuarios 2013-2015**. Se han realizado numerosos video-tutoriales como apoyo a la autoformación.
- Se ha implantado el nuevo servicio de avisos SMS, implementado por los Servicios Informáticos, para la gestión del préstamo. Ha sustituido a la anterior herramienta I-Tiva y supone un menor coste del mensaje (0,08 frente al 0,10 anterior).
- Se está en pruebas de la nueva versión Symphony 3.4.1.4 del sistema integrado de gestión bibliotecaria que introduce importantes mejoras para el usuario respecto a la actual versión.
- Se siguen realizando numerosos videotutoriales como apoyo a la autoformación (actualmente hay 30 en Youtube con 8.149 visitas en el último año).

Figura A.41 Nuevos servicios y mejoras en los Servicios de la BUAH

CARTA DE SERVICIOS. CONTENIDO**INTRODUCCIÓN**

La Carta de Servicios es el documento por el que la Biblioteca informa públicamente a sus usuarios sobre los servicios que ofrece, los compromisos de calidad en su prestación, los indicadores que medirán el grado de cumplimiento de los compromisos y los canales de comunicación del usuario con la Biblioteca.

RESUMEN DE CONTENIDOS

- INTRODUCCIÓN
- MISIÓN
- NORMATIVA
- DERECHOS (de los usuarios)
- SERVICIOS
- COMPROMISOS (de la Biblioteca)
- INDICADORES
- COMPROMISO CON LA CALIDAD
- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
- CONTACTO

Última versión: 2014

Figura A.42 Carta de Servicios. Resumen de contenidos

http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Carta_Servicios.pdf

DETALLES SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
SERVICIO	USUARIOS / REGULACIONES / CARACTERÍSTICAS
Préstamo domiciliario	Usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados. Regido por la <u>Normativa de préstamo</u>. Imprescindible tener la correspondiente Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) de la UAH o el carné expedido por la BUAH. Accesibles las guías e instrucciones. Definidos los documentos objeto de préstamo, las preguntas frecuentes y sus respuestas. Mi Cuenta: ◦Ver mis préstamos,◦Ver mis reservas,◦Renovar mis préstamos,◦Cambiar PIN, Baja-Alta envío SMS
Préstamo de ordenadores portátiles	Usuarios: estudiantes matriculados en la UAH Regulado por la <u>Normativa de Préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos de Apoyo a la Docencia y el Aprendizaje</u> Se determinan las condiciones de préstamo, de uso y las sanciones.
Acceso al documento	Usuarios: todos los miembros de la Universidad de Alcalá y centros externos Tiene como objetivo conseguir documentos, originales (monografías, actas de congresos, tesis) o reproducciones (artículos, capítulos o partes de libros), que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca de la UAH y proporcionar fondos propios a las Instituciones que los soliciten La solicitud, recepción y entrega de los documentos, las altas de usuarios, el formulario, los plazos y el coste del servicio están definidos y accesibles en la web.
Pasaporte Madroño	El "Pasaporte Madroño" es un carné que permite al personal docente, investigadores, alumnos de posgrado, becarios de investigación con carga docente y PAS de las universidades que conforman el Consorcio Madroño obtener libros en préstamo de cualquiera de las bibliotecas de otras universidades de dicho consorcio.
Atención a usuarios con discapacidad	Política de adaptación y accesibilidad de todos los servicios y recursos de la BUAH. Mejoras y servicios especiales definidos en la web. El usuario puede ponerse en contacto con la Biblioteca, que estudiará sus necesidades con gran interés.
 Sin dudas	Si un usuario necesita ayuda sobre acceso y uso de los fondos y colecciones, o bien apoyo en las búsquedas bibliográficas acerca de cualquier asunto, puede solicitar información a través del blog <u>SinDudas</u>.
Guías temáticas	Wiki que contiene información estructurada por materias lo que facilita conocer los recursos disponibles, dónde y cómo localizarlos, e incluye una selección de recursos en Internet que pueden ser de interés para el aprendizaje, la docencia y la investigación a los usuarios de la Universidad de Alcalá.
Evaluación de la actividad investigadora: citas e impacto	La actividad investigadora da lugar a resultados reflejados en publicaciones científicas cuya calidad y difusión determinan su evaluación. Las agencias evalúan la producción científica de los investigadores según unos indicios de calidad establecidos. Estos indicios se identifican con la ayuda de productos y herramientas de análisis y evaluación nacionales e internacionales. Son los índices de impacto, índices de citas, la calidad editorial de las revistas científicas y otros indicadores específicos.
Propiedad intelectual y derechos de autor	La BUAH facilita información y enlaces de interés en su web.
 Blog DeCine	Para dar a conocer las películas y los libros relacionados con el cine que hay en la Biblioteca y para que el ocio y el aprendizaje se unan a través del cine.
	Buscador es una herramienta que permite consultar, desde un solo punto, la mayoría de las colecciones de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá, tanto impresas como electrónicas. Busca en una gran colección de artículos, libros, revistas y recursos electrónicos suscritos por la BUAH, así como en el propio catálogo, en el repositorio institucional e-Buah y en una selección de recursos de acceso abierto.
	Repositorio institucional de la Universidad de Alcalá. Su objetivo es permitir el acceso abierto a la producción científica de la UAH, así como garantizar la conservación de los archivos digitales. Política Institucional de Acceso Abierto de la Universidad de Alcalá aprobada en Consejo de Gobierno de 21 de Marzo de 2013
 Opine	Espacio para recabar opiniones y comentarios de los usuarios, importantes para mejorar nuestros servicios. La Biblioteca atenderá las quejas, sugerencias y felicitaciones que se envíen. También puede utilizar: • <u>El formulario de Solicitud de búsqueda bibliográfica</u> • <u>Si desea contactar con alguna sección o biblioteca concreta.</u>
 VPN	Se puede acceder a la red privada virtual de la Universidad desde casa o desde cualquier otro lugar y así poder seguir trabajando con acceso a las aplicaciones corporativas, a todos los recursos electrónicos de la Biblioteca y demás servicios internos.

Figura A.43 Algunos detalles sobre la prestación de los servicios

RANKINGS EN QUE ESTÁ LA UAH CON PARTICIPACIÓN DE LA BUAH

Sostenibilidad ambiental

- La UAH se sitúa por quinto año consecutivo como la primera universidad española en políticas de sostenibilidad ambiental, según el índice GreenMetric
- 3ª universidad del mundo más comprometida con el medio ambiente, según Coolmyplanet, organización sin ánimo de lucro con sede en San Francisco que promueve la concienciación medioambiental y la reducción del impacto climático.
- La UAH ha obtenido también el Certificado de Sostenibilidad Ambiental, que reconoce a 50 universidades en todo el mundo por implementar durante el año 2014 políticas para mejorar las condiciones medioambientales dentro y fuera del campus.
- Campus de Excelencia Internacional en Energía Inteligente ("Bioenergy and Smart Cities").

Transparencia

- La UAH es una de las 7 universidades españolas verdaderamente "transparentes", según el Informe de Transparencia de las Universidades españolas, elaborado por la Fundación Compromiso y Transparencia.
- La UAH ha recibido el "*Diploma a la Universidad Pública Española más Transparente*", otorgado por el grupo de investigación "Transparencia, Buena Gobernanza y Comunicación" de la Universidad Complutense de Madrid a partir de un estudio académico que analiza la transparencia de las 50 universidades públicas españolas.
- Diploma a la Universidad Pública Española más Transparente (concedido por el Grupo de Investigación TRABUCOM)

Redes sociales

- La UAH destaca como la universidad española con mayor capacidad de influencia en las redes sociales según el índice Klout con 70 puntos (datos de mayo de 2015).

Calidad

- **Diario Digital de la Universidad de Alcalá.** *"La UAH, entre las mejores universidades del mundo por segundo año consecutivo, según el Ranking Q". ...De hecho, en lo relativo a artículos científicos aparecidos en publicaciones de prestigio internacional figura en la tercera posición dentro de las universidades madrileñas, sólo por detrás de la Complutense y la Autónoma. Además, el ránking QS otorga a la UAH **cuatro estrellas de excelencia**, en base, entre otras cualidades, a su servicio de préstamo bibliotecario y de ordenadores...*
- **Página del QS World University Ranking.** *"The University of Alcalá is a modern institution which offers a wide range of degrees in all fields of knowledge. It is also one of the first universities in Spain to be fully adapted to the European Higher Education Area"... "The quality of the university's library service has earned it the European Excellence Seal 400+."*

Calidad docente

- QS Stars University Ratings: Máxima puntuación en docencia (cinco estrellas). 9 de cada 10 estudiantes valora positivamente la calidad de la enseñanza recibida.
- 1ª Universidad Pública Española en Calidad Docente según el Ranking de la Fundación CYD.
- 1 de cada 3 grados de la UAH ocupa la 1ª posición en España en su área de conocimiento, según el ranking de la Fundación BBVA-IVIE. El resto se encuentra situado en las 5 primeras posiciones.
- Convenios de prácticas con más de 4.000 empresas e instituciones
- Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
- Enseñanza cercana e individualizada: 1 profesor/investigador por cada 11 estudiantes
- 1ª universidad española en empleabilidad 1 de cada 2 estudios de grado (20) entre los cinco mejor posicionados para encontrar trabajo dentro de su área de conocimiento. Fuente: Informe sobre la empleabilidad de los egresados universitarios españoles entre 2010 y 2014. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Otros aspectos

- Máxima puntuación en captación de fondos externos para la investigación (U Multirank)
- 8ª posición en productividad investigadora entre las 50 universidades públicas españolas, según el Ranking de la Fundación BBVA-IVIE y la Comisión Nacional de Evaluación de la Actividad Investigadora (Ministerio de Educación Cultura y Deporte).
- QS Stars University Ratings: Máxima puntuación en compromiso social (cinco estrellas).
- Premio de la Asociación de Mujeres para el Diálogo y la Educación a la institución más comprometida con la mujer, por la trayectoria de la Universidad en materia de género, así como por el apoyo prestado a los proyectos de educación relacionados con la mujer.
- 1ª universidad de la Comunidad de Madrid en obtener la calificación de "Universidad por el Comercio Justo".

Figura A.44 Rankings en que está la UAH con participación de la BUAH