









## **SELECCIÓN DE EVIDENCIAS DOCUMENTALES**

Se indican una serie de evidencias documentales con referencia a los criterios de la memoria con que tienen relación. Muchas de éstas tienen enlaces para su consulta directa otras están disponibles si se requieren.

Allanzas externas. REBUN. MADRONO, Dalnet., (Enlaces a) a web correspondiente. Documentos Dialnet en V:Sectiones y bibliotecas/SEC cestón. Colección/DALNET) Análisis DAFO. Plan Estratégico 2015-2017 (Villan, Estrategico 2015-2017) Análisis DAFO. Plan Estratégico 2015-2017 (Villan, Estrategico 2015-2017) Sibilioteca abletta e ila societad Universidad abletta. Open Day. Acceso al CRAI abletto 24 h. Actividades de Extensión bibliotecaria. Memorias de la BUAH) Sibilioteca comprometida (Societabilidad ambenta) Sibilioteca comprometida (Societabilidad ambenta) Sibilioteca comprometida (Societabilidad ambenta) Sibilioteca (go. golierabilidad ambenta) Sibilioteca nei miagense (En proceso de añadir a la web a la web) Sigo peccine (go. golierabilidad mobenta) Sigo peccine (go. golierabilidad sigo peccine (go. golierabilidad sigo peccine (go. golierabilidad sigo peccine) Sigo peccine sigo and the (golierabilidad sigo peccine) Sigo peccine sigo and the (golierabilidad sigo sigo peccine sigo and the (golierabilidad sigo sigo sigo sigo	EVIDENCIAS, ENLACES, OBSERVACIONES	CRIT.
Allanzas externas. REBUN. MADRONO, Dalnet., (Enlaces a) a web correspondiente. Documentos Dialnet en V:Sectiones y bibliotecas/SEC cestón. Colección/DALNET) Análisis DAFO. Plan Estratégico 2015-2017 (Villan, Estrategico 2015-2017) Análisis DAFO. Plan Estratégico 2015-2017 (Villan, Estrategico 2015-2017) Sibilioteca abletta e ila societad Universidad abletta. Open Day. Acceso al CRAI abletto 24 h. Actividades de Extensión bibliotecaria. Memorias de la BUAH) Sibilioteca comprometida (Societabilidad ambenta) Sibilioteca comprometida (Societabilidad ambenta) Sibilioteca comprometida (Societabilidad ambenta) Sibilioteca (go. golierabilidad ambenta) Sibilioteca nei miagense (En proceso de añadir a la web a la web) Sigo peccine (go. golierabilidad mobenta) Sigo peccine (go. golierabilidad sigo peccine (go. golierabilidad sigo peccine (go. golierabilidad sigo peccine) Sigo peccine sigo and the (golierabilidad sigo peccine) Sigo peccine sigo and the (golierabilidad sigo sigo peccine sigo and the (golierabilidad sigo sigo sigo sigo	Acuerdos con partners (Ejemplos: Intercambio científico (UNE) eLibro para UAH; descarga de ebooks a través de eBrary)	1, 4
Sibilografias recomendadas (Apoys a la docencia:/Gestionar bibliografias recomendadas: goo gl/HKJMC6)   5	Alianzas externas: REBIUN, MADROÑO, Dialnet (Enlaces a la web correspondiente. Documentos Dialnet en V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\DIALNET)	1, 4
Sibiloteca abierta a la sociedad	Análisis DAFO. Plan Estratégico 2015-2017 (V:\Plan_Estrategico_2015-2017)	
Universidad abierta -Open Day. Acceso al CRAI abierto 24 h. Actividades de Extensión bibliotecaria. Memorias de la BUAH)  4c, 8 30hioteca comprometata (Unidad de Discasacidad)  5 biblioteca comprometata (Unidad de Discasacidad)  5 biblioteca comprometata (Unidad de Discasacidad)  5 biblioteca en imágenes (En proceso de afladír a la web a la web)  1 log Dirección BUAH (http://buahbat blogspot.com.es/?zx=rid45b000c1813200)  1 log Formación proprocionada por proveedores (http://formacionlineabibliotecauah blogspot.com.es/)  5 log SAR (http://buahbat blogspot.com.es/?2x=rid45b000c1813200)  1 log SinDudas (http://buahbat blogspot.com.es/2017/04/repositorio-de-datos-e-cienciadatos.html)  3 log SinDudas (http://buahbat blogspot.com.es/2017/04/repositorio-de-datos-e-cienciadatos.html)  3 log SInDudas (https://buahbat blogspot.com.es/2017/04/repositorio-de-datos-e-cienciadatos.html)  3 log SinDudas (https://buo.pu/lunuth.html)  3 lodieth de noticias en la web (Noticias web)  3 a 5.8 log SAR (http://buahbat blogspot.com.es/2017/04/repositorio-de-datos-e-cienciadatos.html)  5 lodieth de noticias en la web (Noticias web)  3 a 5.8 lodieth de la Celección (Documento actualizado Intranet)  5 lodieth de la Celección (electrica) (programa de la celección (Documento actualizado Intranet)  5 lodieth de la Celección (electrica) (programa de la celección (SUMMON)  5 lodigo deto BUAH (Valores BUAH)  1 lomisión de Biblioteca. Actas (Intranet)  1 lomisión de Biblioteca. Actas (Intranet)  1 lomisión de Calidad de la UAH Actas (UAH (acceso restringido))  1 lomisión Técnica Adatório. Actas (Intranet)  2 lomisión Técnica Adatório. Actas (Intranet)  2 lomisión Técnica Adatório. Actas (Intranet)  2 lomisión Técnica Adatório. Actas (Intranet)  3 lomoria de suministro de revistas (Intranet)  4 lomoria de suministro de revistas (Intranet)  5 lomoria de suministro de revistas (Intranet)  5 lomoria de suministro de revistas (Intranet)  6 lomoria de suministro de revistas (Intranet)  7 lomoria de suministro de revistas (Intranet)  8 lomoria de su		5
Sibiliotea comprometida (Unidad de Discapacidad) Sibiliotea (Ntb/Discapacidad) Sibiliotea (Sibiliotea (Sibiliotea) Sibiliotea (Sibiliotea) Sib	Biblioteca abierta a la sociedad (Universidad abierta -Open Day. Acceso al CRAI abierto 24 h. Actividades de Extensión bibliotecaria. Memorias de la BUAH)	5, 8
Sibiloteca en imágenes (En proceso de añadir a la web a la web)	Biblioteca comprometida (Sostenibilidad ambiental)	
Silog Dirección BUAH (http://buahbol.blogspot.com.es/7zx=fd55000c18f3200)   1, 3, 5, 6, 8	Biblioteca comprometida (Unidad de Discapacidad)	5, 8
Slog SAR (http://bushas.blogspct.com.es/2017/04/repositorio-de-datos-e-cienciadatos.html)   Slog SAR (http://bushas.blogspct.com.es/2017/04/repositorio-de-datos-e-cienciadatos.html)   Slog SAR (http://bushas.blogspct.com.es/2017/04/repositorio-de-datos-e-cienciadatos.html)   Slog SinDudas (https://sgoo.gliuquHLY)   Slotelin de noticias en la web (Noticias web)   Anexo   Slog SinDudas (https://sgoo.gliuquHLY)   Anexo   Slog SinDudas (Documento Historiane)   Anexo   Slote of Sind Gestion de la Colección (Documento actualizado Intranet)   Slotenario de la Sección de Gestión de la Colección (Documento actualizado Intranet)   Slotenario de Servicios (Web BUAH)   Slotenario (SUMMON)   Slotenario (Slotenario (Summon)   Slotenario (Slotenario (Sloten	Biblioteca en imágenes (En proceso de añadir a la web a la web) Blog DeCine (goo.gl/ierBbU)	5
Solid State	Blog Dirección BUAH (http://buahbol.blogspot.com.es/?zx=fd45b000c18f3200)	135
Solicy   S	Blog Formación proporcionada por proveedores (http://formacionlineabibliotecauah.blogspot.com.es/)	
Soletin de noticias en la web (Noticias web)   Anexo		0, 0
Buenas prácticas (Documento Intranet) 5 Carta de derechos y obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH)) 5 Carta de derechos y obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH)) 5 Carta de derechos y obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH)) 5 Carta de derechos y obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH)) 5 Carta de derechos y obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH)) 5 Carta de Servicios (Web BUAH) 5 Carta de Servicios (Web BUAH) 5 Carta de Servicios (Web BUAH) 5 Carta de Gerechos y Obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH) 5 Carta de Gerechos y Obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH) 5 Carta de Gerechos y Obligaciones (Reglamento y Normativa (Reglamento y		
2alendario de la Sección de Gestión de la Colección (Documento actualizado Intranet) 5 2arta de Servicios (Web BUAH) 5 2arta de Servicios (Web BUAH) 5 2atálogo colectivo Nadróno (SUMMON) 5 2atálogo colectivo Nadróno (SUMMON) 5 2digo ético BUAH (Valores BUAH. Planes estratégicos) 1 2digo ético BUAH. Actas (Intranet) 1 2digo ético BUAH. Actas (Intranet) 1 2digo ético BUAH. Actas (Intranet BUAH. > Dirección y comisiones > Comisión fécnica: goo.gl/2p8TbD) 1 2.2 Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet) 2, 6, 9 2digo ético BUAH. Planes BUAH. > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD) 1 2, 2 2digo ético BUAH. Planes BUAH. > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD) 1 2, 2 2digo ético BUAH. Quale BUAH. > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD) 1 2, 2 2digo ético BUAH. Selección de cervistas (Intranet) 2, 6, 9 2digo ético BUAH. Selección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD) 1 2, 2 2digo ético BUAH. Selección de ervistas (Intranet) 2, 6, 9 2digo ético BUAH. Selección de ervistas (Intranet) 2, 6, 9 2digo ético BUAH. Selección de ervistas (Intranet) 3 2digo ético BUAH. Selección de ervistas (Intranet) 4, 5 2digo ético BUAH. Selección de Guales personal (Intranet) 3 2digo ético BUAH. Selección de Guales personal (Intranet) 3 2digo ético BUAH. Selección de datos personales (El de IUAH.) 2digo ético BUAH. (Memoria Selección de datos personales (El de IUAH.) 2digo ético BUAH. (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/8kfbco) 2digo ético BUAH. (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/8kfbco) 2digo ético BUAH. (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/8kfbco) 2digo ético BUAH. (Memori		
2 acta de Gerechos y obligaciones (Reglamento y Normativa (Web BUAH)) 5 clarta de Servicios (Web BUAH) 5 clatida de Servicios (Web BUAH) 5 clatida de Servicios (Web BUAH) 5 clatida go colectivo REBIUN (REBIUN) 5 clatida go colectivo REBIUN (REBIUN) 5 clatida go colectivo REBIUN (REBIUN) 5 clatida de la UAH. Planes estratégicos) 1 1 2 diago ético UAH (Valores BUAH. Planes estratégicos) 1 1 2 diago ético UAH (Valores BUAH. Planes estratégicos) 1 1 2 diago ético UAH (Valores BUAH. Actas (UAH (acceso restringido)) 1 1 2 diago ético UAH. (Valores LACtas (Intranet Madroño (accesos restringido)) 1 1 2 diago fécicia Madroño. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido)) 1 1, 2 2 diago fécicia Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo gl/2p87bD) 1 1, 2 2 diago fécicia Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo gl/2p87bD) 1 1, 2 2 diago fécicia Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo gl/2p87bD) 1 2, 2 2 diago fécicia Actas (Intranet) 3 donvenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo gl/2RI6D2) 3 de Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo gl/2RI6D2) 3 de Acta (Informa al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/dr/0b5d24be54a74.pdf) 4 , 5 2 de Acta (Informa al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/dr/0b5d24be54a74.pdf) 4 , 5 2 de Acta (Informa al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://ibiblioteca.uah.es/biblioteca/dr/0b5d24be54a74.pdf) 4 , 5 2 de Acta (Informa al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://ibiblioteca/dr/0b5d24be54a74.pdf) 4 , 5 2 de Acta (Informa al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://ibiblioteca/dr/0b5d24be54a74.pdf) 4 , 5 2 de Acta (Informa al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://ibibli		
Carta de Servicios (Web BUAH)  5 Catálogo colectivo Madroño (SUMMON)  5 Catálogo colectivo Madroño (SUMMON)  5 Catálogo colectivo REBIUN (REBIUN)  5 Cadigo ético BUAH (Valores BUAH. Planes estratégicos)  1 1  Comisión de Biblioteca Actas (Intranet)  1 2 Comisión de Biblioteca Actas (Intranet)  1 2 Comisión de Calidad de la UAH. Actas (UAH (acceso restringido))  1 3 Comisión de Calidad de la UAH. Actas (UAH (acceso restringido))  1 3 Comisión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiónnes > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD)  1 1, 2  Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2 2, 6, 9  Concurso de suministro de revisitas (Intranet)  2 4, 6, 9  Convoraciónias de empleo y concursos de méritos (Intranet)  2 5 Convoraciónias de empleo y concursos de méritos (Intranet)  2 6 Convocatorias de empleo y concursos de méritos (Intranet)  2 7 Convoraciónias de empleo y concursos de méritos (Intranet)  2 8 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  2 8 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  2 9 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  3 9 Convocatorias de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsC)  5 10 Circetorio del personal (La Bibliotecar/Directorio: https://biblioteca.uah.es/so/drobs-da/de/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4 9 Cuadro del Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsC)  5 0 Diorectorio del personal (La Bibliotecar/Directorio: https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4 9 Cuadro del personal (La Bibliotecar/Directorio: https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 0 Documento marco sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 0 Documento marco sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión		
Catálogo colectivo Madroño (SUMMON) 5 Zatálogo colectivo REBIUN (REBIUN (REBIU		
Catalogo colectivo REBIUN (REBIUN)  Código ético BUAH (Valores BUAH)  1 Comisión de Biblioteca. Actas (Intranet)  Comisión de Biblioteca. Actas (Intranet)  Comisión de Calidad de la UAH. Actas (UAH (acceso restringido))  1 Comisión Técnica Madroño. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido))  1 Comisión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD)  1 Comisión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD)  2 Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2 Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2 Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2 Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2 Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2 Convocatorias de empleo y concursos de méritos (Intranet)  3 Convocatorias de empleo y concursos de méritos (Intranet)  2 RAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2R16Dz)  4 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  2 RAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  3 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  3 Crail informe al Consejo de Gobiemo (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/do/70b5d24be54a74.pdf)  4 Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWW/rsG)  5 Critectorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4 Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWW/rsG)  5 Conocientos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 Conocientos sobre la participación del detos personales (El de la UAH)  4 Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 Crail de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  5 Cincuesta de percepc		
Código ético BUAH (Valores BUAH. Planes estratégicos)       1         Código ético UAH (Valores UAH)       1         Comisión de Biblioteca. Actas (Intranet)       1         Comisión de Calidad de la UAH. Actas (UAH (acceso restringido))       1,2         Comisión Técnica. Adata (Intranet Madroño (accesos restringido))       1,2         Comisión Técnica. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido))       1,2         Comisión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisions > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD)       1,2         Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)       2,6,9         Concurso de suministro de revistas (Intranet)       4         Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)       4         Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)       4         CRAL Informe 2015 (septembre dicientire 2014) (Documento Intranet)       4         CRAL Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/empleo/)       4         CRAL Informe al Selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/sibilioteca/crientos/empleo/)       4         Directorio del personal (La Biblioteca/directorio: https:/		
26digo ético UAH (Valores UAH) 20misión de Biblioteca. Actas (Intranet) 20misión de Biblioteca. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido)) 21.2 20misión Técnica Madroño. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido)) 21.2 20misión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD) 21.2 20misión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD) 21.2 20misión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD) 21.2 22.0 23.2 24.6 25.2 25.2 25.2 25.2 26.9 26.9 26.9 26.9 26.9 26.9 26.9 26		1
Comisión de Biblioteca. Actas (Intranet)  1 Comisión de Calidad de la UAH. Actas (UAH (acceso restringido))  1, 2  Comisión Técnica Madroño. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido))  1, 2  Comparátiva REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2, 6, 9  Concurso de suministro de revistas (Intranet)  4  Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo.gl/sKbfco)  4  Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)  CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2Ri6Dz)  4  CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5  CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  5  CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  6  CRAI. Informe 2016 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  7  Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/sorvicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4  Cuadro de Mando Integral (La Biblioteca/Directoric. https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)  5  Cocumentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3  Conaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  EFGM. Autoevaluaciónes (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos  FGM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  3  Cincuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  5  Cincuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  7  Cincuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  7  Cincuestas de percepción a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/lricfBE)  2  2  2  2  2  2  2  2  2  2  3  3  2  3  3		1
Comisión de Calidad de la UAH. Actas (UAH (acceso restringido))  Comisión Técnica Madroño. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido))  1, 2  Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2, 6, 9  Concursos de suministro de revistas (Intranet)  Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo.gl/sKbfco)  4  Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)  3  CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2Ri6Dz)  4  2RAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5  Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4  Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)  5  Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4  Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3  2  ECEM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Caidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/caidad.asp)  5  CECM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Caidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/caidad.asp)  7  Todos  Fincuesta de necesidades de formación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3  2  ECEM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  7  Todos  Fincuesta de necesidades de formación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias estensión bibliotecaria)  3  3  5  ECEM. Autoevaluaciónes (La Biblioteca/Caidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/caidad.asp)  7  Fincuestas de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  5  6  6  6  6  6  6  6  6  6  6  6		1
Comisión Técnica Madroño. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido))  1, 2  Comisión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD)  2, 2, 6, 9  Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2, 6, 9  Concurso de suministro de revistas (Intranet)  4  Convocatorias y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo.gl/sKbfco)  4  Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)  3  CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2RI6Dz)  4  CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5  CRAI. Informe al Consejo de Gobiemo (Punto 3.5: pp. 8-9: http://coddatz.uah.es/dor/0b5d24be54a74.pdf)  Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4  Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)  5  Cirectorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/cd/irectorio.asp)  3  Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  4  Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3  Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8  EFOM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos  Cricuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  3  Encuesta de percepción a usuarios externos Biblioteca de la UAH. Apartado Evaluación externa)  7  Encuesta de percepción a usuarios externos Biblioteca de defucación (Resultados 2017. Intranet)  5  Encuestas de percepción a usuarios externos Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  6  Encuestas de formación a usuarios externos Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  7  Encuestas de formación a usuarios externos Biblioteca de Educación		1
Comisión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica: goo.gl/2p8TbD)  1, 2 Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  2, 6, 9 Concurso de suministro de revistas (Intranet)  4 Convocatorias de suministro de revistas (Intranet)  4 Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)  CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI) gibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2RI6Dz)  4 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5 CRAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)  CRAI. Informe al consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/od70b5d24be54a74.pdf)  Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)  5 Circerios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4 Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  20cumentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  20cucientos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  20cucientos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  20cucientos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  20cucientos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  30cucientos estoridas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/skbfco)  8 EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/Calidad.asp)  7 Todos  2 Ercuestas de recuesidades de formación del personal en Análisis y conclusiones (Intranet)  3		
Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)  Concurso de suministro de revistas (Intranet)  A Concurso de suministro de revistas (Intranet)  Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo.gl/sKbfco)  A Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2Ri6Dz)  A CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2Ri6Dz)  4 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Jordaneto de Intraneto Personal (La Biblioteca/Califuretorio: https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
Concurso de suministro de revistas (Intranet) Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo.gl/sKbfco) 4 Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/) 3 CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2Ri6Dz) 4 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet) 4, 5 CRAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf) 4, 5 Criterios para la selección de recursos de información (https://ibblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf) 4 Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG) 5 Circetorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://ibblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp) 3 Cocumento marco sobre protección del datos personales (El de la UAH) 4 Cocumentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria) 3 Conaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco) 8 EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://ibblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp) 5 EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa) 7 Codos EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa) 7 Cincuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet) 7 Encuesta de percepción a usuarios externos Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet) 7 Encuestas de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet) 7 Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet) 7 Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet) 7 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet) 7 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet) 7 Encuestas		
Convenios y acuerdos. Convenios UAH referidos al Servicio de Biblioteca (Memoria 2015. III. Usuarios: goo.gl/sKbfco)  3 Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)  2RAI. Informe 2015 (septiembre - diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5  2RAI. Informe 2015 (septiembre - diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)  5, 2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/od70b5d24be54a74.pdf)  5, 2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/od70b5d24be54a74.pdf)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/od70b5d24be54a74.pdf)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/obiblioteca/directorios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/biblioteca/directorio.sap)  5 circuerto del personal (La Biblioteca/Calidace del thtps://biblioteca.uah.es/biblioteca/Calidace.adh.es/oscapolioteca/Calidace.adh.		
Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)  2RAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2RI6Dz)  4, 5  2RAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)  4, 5  2RAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4, 5  2rectorio de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)  5  2 Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)  3 Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  4 Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8 EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  7 Todos  2 EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  5 Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  5 Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  5 Cencuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  5 Cencuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  6 Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Intranet)  7 Dencuestas de clima. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  5 Evaluación de recursos electrónicos (V'\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\		
CRAI. Equipamiento tecnológico. Puestos de lectura (La Biblioteca/CRAI y Bibliotecas/CRAI-Biblioteca: goo.gl/2Rl6Dz)  4, 5 CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5 CRAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)  4, 5 CRAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4, 5 Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4 Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)  5 Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)  3 Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  4 Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8 EFGM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  5 EFGM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  7 Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  8 Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  9 Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  9 Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  8 Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  8 Encuestas de formación de recursos electrónicos (V:\Sectiones) y bibliotecas/SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Balletalacion RREE\Balletalación (V:\Sectiones) y bibliotecas/SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Balleta		
CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)  4, 5  CRAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)  4, 5  Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  4  Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo_gl/HWWrsG)  5  Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)  3  Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  4  Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3  Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8  EFGM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  FOODS		
Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  5 Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)  5 Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)  3 Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  4 Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8 EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  Todos Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  3 Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  5, 6 Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  5, 6 Encuestas de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  5, 6 Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  7 Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  5, 6 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  2 Etca en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  4 Evaluación de recursos e electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Baddonomonomonomonomonomonomonomonomonomon	CRAI. Informe 2015 (septiembre- diciembre 2014) (Documento Intranet)	4, 5
Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)  5 Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)  5 Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)  3 Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  4 Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8 EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  Todos Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  3 Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  5, 6 Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  5, 6 Encuestas de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  5, 6 Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  7 Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  5, 6 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  2 Etca en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  4 Evaluación de recursos e electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Baddonomonomonomonomonomonomonomonomonomon	CRAI. Informe al Consejo de Gobierno (Punto 3.5: pp. 8-9: http://codatz.uah.es/0d70b5d24be54a74.pdf)	
Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)  Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  3 Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8 EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos  EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  Todos  Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  3 ancuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  5 necuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  5 necuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  5 necuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  7 Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas SECABA. Análisis de Porteción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  5 catatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)	Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)	
Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)  Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  Donaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  8  EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos  EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  Todos  Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  3  Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  5, 6  Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  5, 6  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  7  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  7  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)	Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)	5
Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)  Bonaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos  EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  Todos  Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  3 cincuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  5 cincuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  5 cincuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  5 cincuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  7 cincuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  7 cincuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7 cincuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 cincuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  2 cincuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  5 citica en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  4 circuestas de comunicación (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Seculuacion RREE\Madroño)  5 circuestas de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)	Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)	3
Conaciones recibidas por la UAH (Memoria 2015. VI. Colecciones: goo.gl/sKbfco)  EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos  EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  Todos  Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Todos  Todo	Documento marco sobre protección de datos personales (El de la UAH)	4
Todos EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)  Todos EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)  Todos Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Todos  To	Documentos sobre la participación del personal en iniciativas y proyectos con otros servicios de la UAH (Memorias: extensión bibliotecaria)	
Todos Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)  5 Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)		
Encuesta de comunicación. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5 Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)		
Encuesta de necesidades de formación del personal. Análisis y conclusiones (Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7 Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6 Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  4 Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5 Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)		
Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Resultados 2017. Intranet)  Encuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Fincuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7  Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)		
Encuesta de percepción a usuarios externos. Biblioteca de Educación (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  7  Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  6  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)		
Encuestas a personas con discapacidades diversas (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)		
Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima (Resultados 2017. Documento impreso y acceso software online con usuario y contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)		_
contraseña)  Encuestas de formación a usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Fincuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)  5		7
Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (Resultados 2017. Intranet)  Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)  5	contraseña)	
Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)  Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  4  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)  5		•
Ética en la publicación científica (WEB. Participación en 2017 en Comité de Ética UAH)  Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE)  5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño)  5		
Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE) 5  Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño) 5		
Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluacion RREE\Madroño) 5		•
		-
Evaluación de Revistas y Publicaciones periódicas (V:\Secciones y bibliotecas\SEC Gestión Colección\Evaluación revistas) 5	Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madrono (V.\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestion_Colección\Evaluación revistas)  Evaluación de Revistas y Publicaciones periódicas (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\Evaluación revistas)	





Europiaiana de la RITATI (I/A)CRAL Ribliatora EVROCICIONEC)	0
Exposiciones de la BUAH (V:\CRAI-Biblioteca\EXPOSICIONES)	8
Formación de usuarios (Servicios/Formación: https://goo.gl/owgfZM)	5, 6
Funciones del personal de la Biblioteca (Documento papel. Dirección BUAH)	3
Gestión ambiental (Indicadores globales UAH e indicadores segmentados en algunas materias. Documentos EXCEL y	4, 8
http://www.uah.es/es/conoce-la-uah/compromiso-social/sostenibilidad-medioambiental/)	2
Gestión por competencias (Proyecto Attest diseñado para 2018. Relacionado también con el desempeño)	3
Grupos de interés de la BUAH (Análisis para CMI, encuestas, formación. Proceso)	2
Grupos de mejora. Actas, informes, actividades y logros (Z:\Plan_Estrategico_2015-2017)	3, 7
Grupos de trabajo externos. Otras instituciones o asociaciones (Madroño, BibliomadSalud Web Madroño y documentos y actas de	3
BibliomadSalud)	
Grupos de trabajo Madroño (http://www.consorciomadrono.es/en/intranet/actas/grupos-de-trabajo/)	3
Grupos de trabajo REBIUN (En los grupos de trabajo estables aportando información)	3
Guías de Servicios	5
Guías temáticas (http://wikibuah.pbworks.com/w/page/65722818/Inicio-Gu%C3%ADas)	5
Indicadores de control de Planes estratégicos (Midenet)	2
Indicadores de cumplimiento de los compromisos Carta de Servicios (Midenet)	6
Indicadores de los Procesos de la BUAH (Midenet)	5, 9
Informe de actividad Redes Sociales (Intranet. Documento datos de actividad)	9
Informes de absentismo (Z:\Evaluación2017\Evidencias\Personal\Absentismo_2013_2016)	3, 7
Informes de accidentalidad (goo.gl/aBxpTs)	3, 7
Innovación tecnológica (Intranet. Documentos actualización de sistemas de gestión e información)	4, 9
Instrucción movilidad del PAS (Interna. Externa: Convocatorias Programa Erasmus: Memoria 2015. Recursos humanos: goo.gl/sKbfco)	3
Instrucción pactada regulación de jornada, vacaciones, licencias y permisos (Mi Portal (Acceso restringido a personal UAH)	3
Intranet (https://portal.uah.es/portal/page/portal/intranet_buah)	4
Inventario equipamiento informático (V:\Infraestructura y equipamiento)	4
Jornadas de Recepción del Estudiante de la UAH (Primeros cursos)	5
Jornadas Informativas y de Comunicación (V:\Eventos)	5
Jornadas y Congresos: participación del personal de la BUAH (V:\Eventos)	3, 7
La Biblioteca en cifras (https://portal.uah.es/portal/page/portal/UAH_cifras/biblioteca)	Results
	Results
La Universidad en cifras (https://portal.uah.es/UAH_cifras)	 E
Licencia e-BUAH (Web BUAH https://biblioteca.uah.es/biblioteca/normativa.asp)	5
Licencias de RREE (https://portal.uah.es/portal/page/portal/intranet_buah/biblioteca_electronica/recursos_e (acc. restringido))	5
Listados actualizados del personal de la BUAH (V:\Información\Personal. Documentos EXCEL)	3
Listas de distribución (Intranet)	3
Madroño. Informes. Estadísticas. grupos de trabajo (Intranet Madroño (Acceso restringido))	4, 8
Madroño. Memorias (http://www.consorciomadrono.es/acerca-de/memorias/)	4
Manual de acogida de personal de nueva incorporación (Intranet. Planificación estratégica: goo.gl/k4bvDg)	3
Manual de estilo (UAH)	1
Manual de funciones (Documento en papel. Dirección BUAH)	1
Manual de identidad corporativa (UAH)	1
Manual de Procesos y Procedimientos (Documento en papel. Web BUAH: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/plan-estrategico.asp)	5
Manual de Seguridad y Salud (Servicio de Prevención/Gestión de Prevención: goo.gl/PT6yJP)	3, 4
Manual SUMMON 2.0 (Intranet)	5
Manuales SIGB Symphony (https://portal.uah.es/portal/page/portal/intranet_buah/gestion_procesos/sirsidynix_unicorn/documentacion)	5
Mapa de procesos (Web BUAH: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/plan-estrategico.asp)	5
Memorias de Actividades (anual) (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Memorias: https://goo.gl/FnDyZd; La Biblioteca/Memorias:	1, 2
goo.gl/NfNHxd. Web BUAH: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/memorias.asp)	1, 2
Normas de uso de las Salas de trabajo en grupo (Servicios/Salas de trabajo e investigación: goo.gl/Mo9e4f)	5
Normativa de préstamo a usuarios (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/m89i3c)	5
Normativa de Préstamo Interbibliotecario (Servicios/Acceso al documento: goo.gl/zygF0M)	5
Normativa de préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos (La blblioteca/Normativa: goo.gl/a351KF)	4, 5
Normativa sobre derecho de autor y propiedad intelectual (Apoyo a la investigación/Derechos de autor: goo.gl/XdTVRW)	4
Notas para prensa (Diario Digital)	8
Organigrama BUAH (La Biblioteca/Presentación de la Biblioteca: goo.gl/ahVNdl)	Anexo
Participación del personal de la BUAH en Cursos de salud laboral (Plan de formación anual)	3
Participación del personal de la BUAH en Órganos de representación del personal (Junta de personal y Comité de Empresa)	
(UAH/Organización y gobierno/Órganos de representación: goo.gl/Al08Aj)	1, 3
Pasaporte Madroño. Acuerdo (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/c07K8o)	4, 5, 8
Pertenencia a asociaciones bibliotecarias a nivel internacional (Memoria 2015. XI. Cooperación y redes: goo.gl/sKbfco)	4
Plan de autoprotección. Funciones y Responsabilidades – DPA (Servicio de Prevención: goo.gl/TTaFjd)	4
Plan de Comunicación 2012-2014 (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/SILp2q)	3
Plan de Comunicación y Marketing 2007-2010 (http://eprints.rclis.org/12563/)	3, 5
Plan de emergencias (Documentación del Servicio de Prevención)	3, 4
	5, 1





Dies de Ferre de la latera de la companya del companya del companya de la company	2
Plan de Formación interna: normas y directrices (Documento Dirección BUAH)	3
Plan de igualdad de género de la Universidad (Compromiso social/Igualdad: goo.gl/8SoCOV)	3
Plan de Marketing (En actualización)	5
Plan de Medios Sociales Biblioteca Universidad de Alcalá (III PE. Línea estratégica 2. Comunicación. Objetivo 2.1.2: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/plan_2015-2017.pdf)	2
Planes de Formación. Formación anual (https://intranet.uah.es/pas/PlanFormacion.asp)	3
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	4
Planes de mantenimiento de infraestructuras (Oficina de gestión de infraestructuras y mantenimiento)	
Planes y proyectos de nuevas obras y remodelaciones. Referencias (Oficina de gestión de infraestructuras y mantenimiento) Planificación de personal (Servicio de Recursos Humanos de la UAH)	3
	3
Planificación estratégica BUAH. I Plan estratégico 2008 - 2011. Informe final-Resumen (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/WK4eKX)	2
Planificación estratégica BUAH. I Plan Estratégico 2008-2011 (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/vJKkTZ)	2
Planificación estratégica BUAH. Il Plan Estratégico 2012-2014 (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/gKGPbl)	2
Planificación estratégica BUAH. II Plan Estratégico 2012-2014. Balance (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/vx9mw3)	2
Planificación estratégica BUAH. III Plan Estratégico 2015-2017 (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/siSZQO)	2
Planificación estratégica BUAH. III Plan Estratégico 2015-2017 (La bibliotecan familicación estratégica. goo.gi/3/32/QO)	2
Planificación estratégica BUAH. Objetivos estratégicos y actuaciones anuales (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/AP7uNb)	2
Planificación estratégica Madroño. III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020	2
(http://www.consorciomadrono.es/docs/EstrategicoMadronoAct2017.pdf)	2
Planificación estratégica REBIUN. III Plan Estratégico de REBIUN 2020	
(http://www.rebiun.org/queesrebiun/Documents/III_Plan%20Estrategico_REBIUN.pdf)	2
Política institucional de acceso abierto de la Universidad de Alcalá (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/iw6BIA)	2, 5, 8, 9
Portal de Fondo antiguo digitalizado (Repositorio institucional eBuah, Singularis (Madroño) e Hispana y Europeana)	8
Prácticas. Alumnos UAH (Memoria 2015. XII. Extensión bibliotecaria: goo.gl/sKbfco)	5
Prácticas. Otros centros (Memorias de la BUAH. Convenios.)	4, 5
Prácticas. Programa 4º ESO-Empresa (Memoria 2015. XII. Extensión bibliotecaria: goo.gl/sKbfco)	8
Presencia de la BUAH en el diario digital de la UAH (Memoria 2015. XII. Extensión bibliotecaria: goo.gl/sKbfco)	8
Presupuesto BUAH. Financiación externa (MICINN 2015) (Memoria 2015. VI. Colecciones y IX. Presupuesto: goo.gl/sKbfco)	9
Presupuesto BUAH. Informes de ejecución presupuestaria. Balance y cierre. (V:\Secciones y	0
bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\Presupuestos (Acceso restringido salvo cierre de presupuesto))	9
Presupuesto. Inversiones en tecnología (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\Presupuestos (Restringido salvo cierre	0
presupuesto)	9
Prevención de riesgos laborales (Servicio de Prevención/Gestión de Prevención: goo.gl/PT6yJP)	3
Procesos de selección (personas) (https://portal.uah.es/empleo/)	3
Proveedores. Evaluación: Pautas y directrices. (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\Compartida ADQ\Proveedores)	4
Publicaciones y presentaciones del personal (e-BUAH : goo.gl/8DKa85; Researchgate: goo.gl/eWsOhl; Dialnet: goo.gl/Vw8dLm;	3
goo.gl/1W7ti7 )	
Puestos para necesidades especiales. (Servicios/Accesibilidad/Equipos accesibles: goo.gl/fBUi1k)	4
Quejas y sugerencias (Sistema de quejas y sugerencias UAH)	<u>5</u>
Ranking de las Bibliotecas Universitarias españolas en la gestión del personal (Artículo REDC)	3, 7
REBIUN Actas asambleas. (http://www.rebiun.org/documentos/Paginas/Asambleas-REBIUN.aspx)	4
REBIUN Estadísticas. Informes (http://www.rebiun.org/publicaciones/Paginas/Anuarios-(Estad%C3%ADsticos.aspx)	4
RECOLECTA (Apoyo a la investigación/ Acceso abierto y Repositorio e_Buah: goo.gl/3nGWYv)	2, 5, 8, 9
Reconocimientos recibidos por el personal de la BUAH (Documento EXCEL felicitaciones)	3, 5, 6
Red de medios sociales de la BUAH (Se sigue el protocolo de la UAH. La BUAH tiene su propio Twitter: goo.gl/1cjJld; y YouTube:	5, 9
goo.gl/ZgCkXm) Reglamento de acción social (UAH/Gerencia/Recursos Humanos/Servicio de Gestión Económica de RRHH: https://goo.gl/SvJIUv)	3
Reglamento de acción social (OAn/Gerencia/Recursos numanos/servicio de Gestión Económica de RRHH. https://goo.gi/sv3iov)  Reglamento de la BUAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/xkJKDd)	1, 3, 5
Reglamento de quejas y sugerencias de la UAH	1, 5, 5
(http://www3.uah.es/diariodigital/images/05curso20142015/PDFs/reglamento%20de%20quejas%20y%20sugerencias%20de%20la%20univer	5
sidad%20de%20alcal%E1.pdf)	
Repositorio (http://dspace.uah.es/dspace/)	4, 5, 8, 9
Reserva salas de trabajo en grupo (Servicios/Salas de trabajo e investigación: goo.gl/TU6dOd)	3
RPT (UAH/Gerencia/Recursos Humanos/Personal Administración y Servicios (PAS): https://goo.gl/ibd5rW)	5, 6
Sede electrónica (UAH. https://sede.uah.es/)	
Seguridad informática. Procedimientos (http://www.uah.es/export/sites/uah/es/estudios-	4
oficiales/grados/.galleries/Programas/M133/201849_M133_2016-17.pdf)	4
Servicio de apoyo a la investigación (Web BUAH: https://biblioteca.uah.es/)	5
Sistema de sugerencias de empleados	3
Software disponible. Distribución por bibliotecas. (Z:\Infraestructura y equipamiento\Infraestructura informática: 2015, 2016)	4
Tecnologías implantadas (Documentos en Intranet)	4
Tutoriales de productos y servicios (https://biblioteca.uah.es/ayuda/videotutoriales.asp)	5
Visitas guiadas CRAI (Grupos de interés según protocolo UAH, Open Day)	8
Web de la BUAH (https://biblioteca.uah.es/)	4





## **INFORMACIÓN CLAVE**

Biblioteca Ciencias 2 Biblioteca Educación 8

Biblioteca Multidepartamental 2

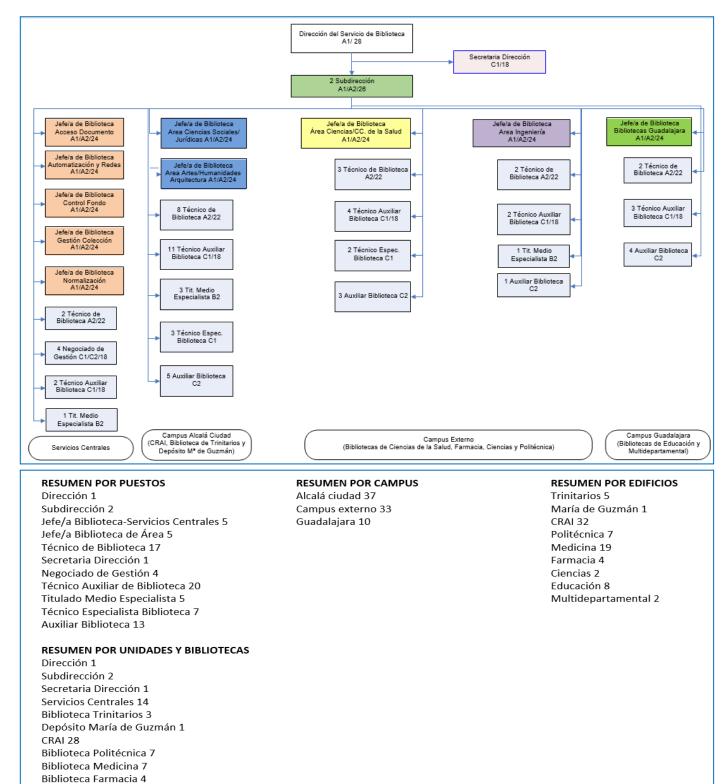


Figura A.1 Organigrama y Resumen por puestos, unidades y bibliotecas, campus y edificios (actualizado julio 2017)

TOTAL 80



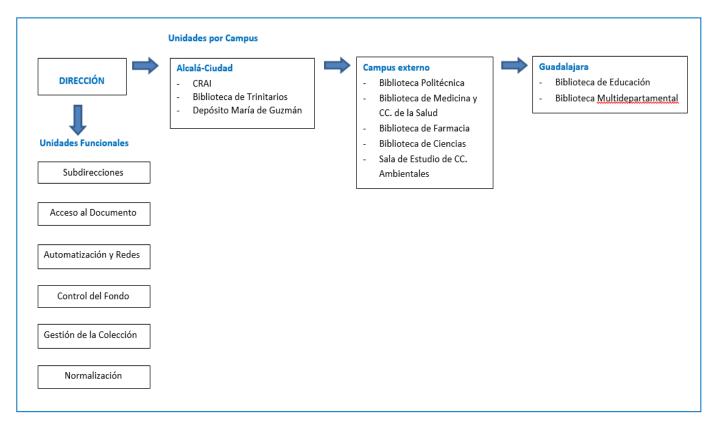


Figura A.2 Unidades





## **LIDERAZGO**

ESQUEMA DE LIDERAZGO						
Organización	Nº de líderes	Descripción				
Equipo directivo 2		Dirección y 2 Subdirecciones				
Campus Histórico		Funciones de Gestión de la Colección, Automatización y Redes, Acceso al Documento, Normalización, Control del Fondo.				
		Funciones de Áreas: Arte y Humanidades y Arquitectura, Ciencias Sociales y Ciencias Jurídicas.				
		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 capacidades diversas, Satisfacción con la formación de usuarios; Encuesta a usuarios externos y de percepción del CRAI			
Rendimiento	Consultas de la web de la BUAH, Consultas catálogo, Consultas y descargas de recursos-e, Préstamos a domicilio, Uso de las máquinas de autopréstamo, Préstamo interbibliotecario, Préstamo de portátiles, Formación de usuarios, Uso de Blogs y Guías temáticas, Felicitaciones de usuarios, Quejas, sugerencias y acciones de mejora, Afluencia de usuarios y uso de las salas de trabajo, Actividades por usuario y solicitudes, Cumplimiento de los objetivos de los indicadores de la Carta de Servicios, Comparaciones de ratios con referencias.	Crit. 6		
Percepción	Resultados encuesta de clima, Resultados de la comunicación interna, Resultados de satisfacción con la formación			
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, Profesionalidad y eficiencia de la plantilla, Cursos Plan de formación, Asistentes a cursos y eventos, Participación en Grupos de trabajo, Participación del personal en las encuestas de clima, Absentismo, Accidentabilidad, Reconocimientos s la BUAH.	Crif. 7		
Percepción	Donaciones y catalogaciones, Convenios con Instituciones externas, Extensión bibliográfica, Documentos depositados en e-BUAH, Evolución del Fondo antiguo, Alumnos matriculados en la Universidad para Mayores, Aportación a DIALNET, Cobertura en medios y comunicación.	Crit. 8		
Rendimiento	Aportaciones al Consorcio Madroño, Aportaciones a otros centros, Censo alumnos UAH con discapacidad, Consumos, Reciclados.	õ		
Clave de actividad	Presupuesto, Inversiones en adquisiciones, Porcentaje del gasto en fondo bibliográfico a cargo del presupuesto de la Bca , Gasto en soporte-e vs total, Colecciones: Monografías y revistas electrónicas, Monografías en papel, Publicaciones periódicas en papel, Monografías audiovisuales, Bases de datos, Títulos e ítems informatizados, 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, Superficie BUAH (m2), Superficie m2 por usuario, Puestos de lectura, ratios y comparaciones, Días y horas apertura, Ordenadores de uso público, ratios parque informático por estudiantes, 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 recomendada.  Memoria de actividades de la Biblioteca Informe ejecución acciones estratégicas; nuevas propuestas Aprobación de donaciones Normativas y su modificación		
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.  Puesta en marcha y seguimiento de los acuerdos de la Comisión de Biblioteca 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 trabajo  Análisis de las áreas de mejora y puesta en marcha de nuevos servicios  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	Informe de la Jefatura correspondiente sobre los acuerdos de la Comisión de Biblioteca y la Comisión Técnica. Revisión de consecución de las actividades y objetivos propuestos. Toma de decisiones pertinentes en base a la información		
Reuniones de Biblioteca	Presidencia: Jefe de la Biblioteca Participan, bibliotecarios o personal auxiliar	4-6	recabada y los resultados obtenidos. Puesta en marcha y seguimiento de nuevos objetivos y servicios.		

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					
MIDENET	Herramienta para el despliegue y seguimiento del Cuadro de Mando Integral (CMI)	Equipo Directivo					
GtBib-SOD Sistema gestión Préstamo Interbibliotecario  DSpace Gestión y administración del repositorio e-BLIAH		Jefe de Automatización y Redes, Jefes y Técnicos de Biblioteca					
		Jefe y personal de Acceso al Documento					
		Jefe de Automat0matización y Redes, Jefes y Técnicos de Biblioteca					
SMS	Sistema de envío de SMS para el servicio de préstamo	Jefe de Control del Fondo, Jefe de Automatización y Redes					
Refworks Gestor bibliográfico UNIVERSITAS XXI Gestor económico		Jefes y Técnicos de Biblioteca					
		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	PERIODICIDAD				
Instituto Nacional de Estadística	Gestión global de las distintas bibliotecas	Bienal			
Red REBIUN	Anual				
Consorcio Madroño 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, Comité de Ética, 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 trabajo  Participación en equipos externos (REBIUN, Madroño) e intercambio de buenas prácticas. Asistencia y participación en formación y eventos	3b, 3c, 3d, 3e
Puesta en marcha de nuevas tecnologías	4d
Participación de la Dirección de la Biblioteca en la Comisión de Calidad de la UAH, dependiente del Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes, para tratar asuntos sobre los procesos de calidad en las titulaciones, la renovación de acreditaciones y los resultados de las encuestas docentes, entre otros.	1b

Figura A.8 Mecanismos de implicación activa en la excelencia

FUENTES DE INFORMACIÓN	Referencia
Informes del Rector y Memorias de Prensa	
Programa económico propio de la Biblioteca establecido por la UAH	
Cambios económicos y presupuestarios	4b, 9
Cambios tecnológicos, análisis de expertos	4d
Procesos de relaciones con usuarios	2a, 5b-5e
Procesos internos: RRHH, recursos, admón. etc.	3, 4, 7, 9
Plan estratégico de la UAH	
Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN).	1c, 2c, 4a
III Plan estratégico REBIUN 2020	u
II Plan Estratégico Madroño 2013-2015	и
III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020: "Madroño 2020"	í,
Equipos de trabajo externos, congresos y jornadas.	2b
Plan Bolonia. Requerimientos EEES y EEI, CRAI	2b, 4c, 4d
Normativa aplicable, por ejemplo, Ley de la Ciencia, legislación laboral aplicable al funcionariado, LOPD, etc.	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		
ios	Alumnos de postgrado Becarios de investigación Docentes e Investigadores	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		
Usuarios de servicios	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 trabajo; Buzón de sugerencias y quejas; Canales de Comunicación interna.	1a, 1d, 3b, 3c, 3d, 7a, 7b		
	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. Servicios de la UAH con los que colabora y de los que recibe apoyo	1c, 4a		
gg	Otras Universidades		Relaciones de intercambio y aprendizaje mutuo. Análisis de la información			
y Socieda	Organismos de colaboración	Universidades y Bibliotecas	disponible y experiencias que puedan servir como buena práctica, para aplicarla a la propia unidad.  Pertenencia a REBIUN Y MADROÑO y otras organizaciones (ver fig. A.26)	1c, 4a, 5b, 9a, 9b		
Organizaciones y Sociedad	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		
Orga	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	Info. Clave Resultados: todos		

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, modificada el en Consejo de Gobierno de 10 de Diciembre de 2015).
- 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
- Normalización de la afiliación institucional y de autores aprobada en el Consejo de Gobierno de 10 de diciembre de 2015.

Figura A.11 Normativa de la Biblioteca



	LÍNEAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS,	ACTUACIONES Y SEGUIMIENTO DE	L II PLAN ESTRATÉGI	CO 2012 - 2014
LE	Objetivos estratégicos	Actuaciones	Responsable	Indicadores de calidad
٧٢	Promover una cultura organizativa que posibilite la excelencia, garantice mayor eficiencia en la	1.1 Adaptar y flexibilizar la estructura organizativa	Dirección Biblioteca	Reorganización bibl. ciudad Nuevo organigrama
zaciór ión	gestión de los recursos y proporcione una mejor respuesta a las demandas emergentes de los	1.2 Estudiar cargas de trabajo del personal	Dirección Biblioteca	
1. Organización y gestión	usuarios. Dinamizar la formación de todo el personal para conseguir mantener la profesionalidad que lo caracteriza y la adaptación al entorno.	1.3 Diseñar una formación interna efectiva, fomentando un entorno personal de aprendizaje	Dirección Biblioteca	Cursos de formación Asistencia a eventos
	Majorar la comunicación interna posibilitando que	2.1 Implementar el Plan de Comunicación de la Biblioteca 2012-2014	Subdirección Biblioteca	Ejecución del Plan
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	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
2. C	y expectativas.	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
ación	Definir una política de gestión de la colección que tenga en cuenta las necesidades de información	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
3. Recursos 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.	3.2 Evaluar la colección impresa y electrónica	Jefa Bib-Gestión de la Colección	Anulación de 280 títulos de revistas. Reducción de RREE
cursos		3.3 Desarrollar una política sostenible de digitalización de colecciones	Jefa Bib-Gestión de la Colección	
3. Re		3.4 Enriquecer la colección depositada en el repositorio institucional e-BUAH	Jefa Bib-Automatización Jefa Bib-Área Medicina	Trabajos académicos Nuevas colecciones
_		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
nformació	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	4.2.1 Agilizar y simplificar el acceso a la información. Implementar el discovery Summon	Jefa Bib-Automatización	Adaptación y mejoras en Buscador
4. Acceso a la Información		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
4. Ac	usuarios.	4.3 Hacer accesible la información desde los diferentes dispositivos móviles	Pendiente	
		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
SO	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	5.1 Diseñar un plan de formación de usuarios flexible y adaptado al entorno educativo	Jefa Bib-Área Medicina	Plan de formación de usuarios
Servicios Bibliotecarios		5.2 Elaborar materiales de formación en línea como apoyo a la autoformación	Jefa Bib-Área Medicina	Informe del Grupo de Autoformación Videotutoriales
Servici	faciliten su trabajo en todas las fases del ciclo de investigación.	5.3 Extender los servicios tradicionales de la Biblioteca a servicios funcionales en línea	Pendiente	
ည		5.4 Ofrecer al PDI servicios de apoyo a la docencia e investigación	Pendiente	Nueva página web PDI Integración Portal Investigador-e-BUAH

Figura A.12 Líneas estratégicas, objetivos, actuaciones y seguimiento del II Plan Estratégico 2012.2014



		MPLANTACIÓN DEL II PLAN ES	STRATÉGICO	2012 - 2014	
	ACT	UACIONES	FECHAS	RESULTADOS	%
LE 1 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	1.1 Adaptar y flexibilizar la e	structura organizativa	2014	Reorganización CRAI y estructura bibliotecaria campus Alcalá-ciudad Nuevo organigrama	50
RGANIZA( GESTIÓN	1.2 Estudiar cargas de traba	jo del personal	2013	Se pospone por esperar al desarrollo completo del Objetivo 1.1	0
LE 1 OF	1.3 Diseñar una formación in entorno personal de aprendi	nterna efectiva, fomentando un zaje	2013	Cursos de formación realizados	100
SIÓN	2.1 Implementar el Plan de 0 2012-2014	Comunicación de la Biblioteca	2012-2014	Ejecución del Plan	100
LE 2 COMUNICACIÓN	2.2 Desarrollar y fomentar la herramientas de comunicaci	utilización de las nuevas ón social vinculadas a la web 2.0	2012-2014	Plan de Medios sociales 2013 Redes sociales por bibliotecas	75
LE 2 CC		de comunicación de la Biblioteca os en el Plan de Comunicación de	2012-2014	Ejecución del Plan	100
BE	3.1 Diseñar una política de o nuevo entorno	gestión de la colección adaptada al	2014	Política de gestión de la colección	50
LE 3. RECURSOS DE INFORMACIÓN	3.2 Evaluar la colección imp	resa y electrónica	2012	Anulación de 280 títulos de revistas Reducción de la cartera de recursos-e	100
3. RECU	3.3 Desarrollar una política s colecciones	sostenible de digitalización de	2013-2014	Se pospone por falta de financiación	0
= =	3.4 Enriquecer la colección o institucional e-BUAH	depositada en el repositorio	2013	Trabajos académicos Nuevas colecciones	100
Z	4.1 Rediseñar la arquitectura criterios estipulados por el V	a de la información de la web con V3C	2013-2014	Web con diseño adaptable a dispositivos m RWD (Responsive Web Design)	50
LE 4. ESO A LA INFORMACIÓN	4.2 Agilizar y simplificar el acceso a la información	4.2.1 Implementar el discovery Summon.	2012-2013	Biblioteca Universidad de Alcalá Adaptación y mejoras	100
LE 4. O A LA INF		4.2.2 Estudiar y desarrollar la nueva versión del OPAC (Symphony 3.3.1)	2012-2014	Versión Symphony 3.3.1 Adaptación y mejoras	100
ACCES	4.3 Hacer accesible la informatispositivos móviles	nación desde los diferentes	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
ဟု ဟ	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
RVICIO	5.2 Elaborar materiales de fo autoformación	ormación en línea como apoyo a la	2012-2013	Videotutoriales Informe Grupo Autoformación	100
LE 5. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	5.3 Extender los servicios tra servicios funcionales en líne	adicionales de la Biblioteca a a	2013-2014	Se pospone pendiente de redefinir mejor el objetivo	0
- <u>- a</u>	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.13 Implantación del II Plan Estratégico 2012 – 2014





# III PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017

## METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

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
- 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 (12 personas).

	RE	SUMEN DEL III PLAN ESTRAT	ÉGICO 2015 - 2017	
LE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	ÁREAS DE ACTUACIÓN	FECHAS
LE 1: ORGANIZACIÓN	Adecuar la estructura organizativa a los nuevos escenarios y retos del Servicio de Biblioteca.	<ol> <li>Capacidad de adaptación a requisitos del puesto.</li> <li>Adecuación de funciones.</li> <li>Distribución de responsabilidades.</li> <li>Claridad de responsabilidades.</li> <li>Suficiencia de la plantilla.</li> <li>Distribución de las cargas de trabajo.</li> </ol>	<ol> <li>Revisar y actualizar el organigrama de la Biblioteca.</li> <li>Llevar a cabo un análisis del clima laboral, que incluya la evaluación del liderazgo y la evaluación de la comunicación interna</li> </ol>	2016 2015-17
	Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias	<ol> <li>Conocimiento y experiencia adecuados.</li> <li>Satisfacción con la formación.</li> <li>Capacidad de adaptación a requisitos del puesto.</li> </ol>	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	Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados	Adecuación de los canales de comunicación.	<ol> <li>Crear un espacio de Comunicación con el usuario: teléfonos, en persona, correos, pregunte al bibliotecario (formularios, chats) bien identificado en la nueva web.</li> <li>Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales.</li> <li>Hacer accesible la página web de la Biblioteca y sus servicios a los dispositivos móviles.</li> <li>Desarrollar e implantar un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca</li> </ol>	2016 2016-17 2016 2016
	Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca	<ol> <li>Comunicación interna.</li> <li>Canal de comunicación interna.</li> </ol>	Actualizar e implantar un Plan de Comunicación Interna	2016-17
LE 3 APOYO AL APRENDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN	Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar el aprendizaje y docencia	<ol> <li>Índice de satisfacción con respecto al soporte de su actividad.</li> <li>Calidad global (segmentado para PDI).</li> </ol>	<ol> <li>Planificar e implantar un Servicio de Apoyo al Aprendizaje.</li> <li>Redefinir e implantar el Plan de Formación de Usuarios, incluyendo formación presencial y no presencial.</li> <li>Llevar a cabo la encuesta de satisfacción de usuarios.</li> <li>Estudiar e implantar una plataforma de préstamos de libros electrónicos.</li> <li>Establecer un módulo de reservas programadas.</li> </ol>	2016-17 2015-17 2015-17 2016 2015
	Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación	Para . 2 .//.	<ol> <li>Planificar un servicio de apoyo a la investigación y publicación del PDI.</li> <li>Puesta en marcha del portal del investigador en e-Buah (repositorio).</li> <li>Planificar la gestión de datos de investigación en colaboración con el Consorcio Madroño.</li> </ol>	2016 2015 2015-16
LE 4 CALIDAD EN GESTIÓN	1. Avanzar en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia	Puntuación Sello     Excelencia.	<ol> <li>Desarrollar e implementar el Cuadro de Mando Integral.</li> <li>Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet.</li> <li>Diseñar planes de acción anuales para dinamizar la estrategia.</li> <li>Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social.</li> </ol>	2015-16 2015-16 2015-17 2015-17

Figura A.14 III Plan Estratégico 2015-2017 de la BUAH





# IMPLANTACIÓN DEL III PLAN ESTRATÉGICO BUAH 2015-2017. OBJETIVOS Y ÁREAS DE ACTUACIÓN 2015 y 2016

A lo largo del 2016 se ha cubierto lo que estaba previsto desarrollar: 15 áreas de actuación en 2015 y 17 en 2016, incardinadas con los distintos objetivos. El total de ejecución ha sido del 82% en 2015 y del 74% en 2016. El resto de áreas **queda pendiente para el 2017** en que finaliza el vigente plan.

Objetivo estratégico	Área de actuación Resultados		Resultados	%
Línea estratégica 1. ORGANIZ	ACIÓN			
Adecuar la estructura organizativa a los nuevos	2015	Análisis del clima laboral. Evaluación del Liderazgo y de la comunicación interna	Encuesta de clima laboral 2015	100
escenarios y retos del Servicio de Biblioteca	2016	Revisar y actualizar el organigrama de la Biblioteca	Organigrama actualizado y publicado en la web	100
Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias	2016	Definir e implementar un Plan de formación interno, tanto formal como informal, que capacite a las personas para desempeñar sus funciones  Plan de formación de Gerencia 2016  Directrices sobre asistencia a evento varios		100
Línea estratégica 2. COMUNIO	ACIÓN			
		Crear un espacio de comunicación con el usuario bien identificado en la nueva web	Nueva Web activada Organización, Directorio, quejas/sugerencias	100
	2015	Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales	Grupo de Trabajo para las Redes Sociales	100
Potenciar la comunicación a	2015	Hacer accesible la web de la Biblioteca a los dispositivos móviles	Nueva web accesible desde dispositivos móviles	100
cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados		Crear un espacio de comunicación con el usuario: teléfonos, en persona, correos, pregunte al bibliotecario (formularios, chats) bien identificado en la nueva web	Nueva web con páginas bien definidas: Organización, blogs y otros. Activada el 1/12/2015	100
	2016	Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales	Plan de Medios Sociales 2013 adaptado a la política marcada por la Institución	100
		Hacer accesible la página web de la Biblioteca y sus servicios a los dispositivos móviles	Nueva web activada el 1/12/2015	100
		Desarrollar e implantar un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca	Iniciativas puntuales. Pendiente de definir un plan	50
Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca	2016	Actualizar e implantar un Plan de Comunicación interna	En estudio planes de otras universidades	50
Línea estratégica 3. APOYO A	L APRE	NDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN		
		Plan de Formación de Usuarios. Formación presencial y no presencial	Cursos impartidos y realización de videotutoriales	100
		Encuesta de satisfacción de usuarios	Encuesta realizada sept-oct./2015 Módulo activado julio/2015	100 100
	2015	Módulo de reservas programadas Planificar un Servicio de Apoyo a la Investigación y Publicación del PDI	Grupo de Trabajo Servicios de Apoyo a la Investigación	50
Estructurar y ofrecer servicios emergentes para		Integración Portal del Investigador-e-BUAH	Grupo de Trabajo Portal del Investigador-e_BUAH	75
apoyar el aprendizaje y la docencia		Gestión de datos de investigación. Proyecto colaborativo con el Consorcio Madroño	Portal PaGoDA, Proyecto e-Ciencia	50
		Planificar e implantar un Servicio de Apoyo al Aprendizaje	Pendiente de un coordinador	0
	2016	Redefinir e implantar el Plan de Formación de Usuarios incluyendo formación presencial y no presencial	Plan de Formación 2013-2015 con ligeras actualizaciones	100
		Estudiar e implantar una plataforma de préstamo de libros electrónicos	Contacto con proveedores y estudio de propuestas	50
		Planificar un Servicio de Apoyo a la Investigación y Publicación del PDI	Página web propia y apoyo al personal investigador	100
Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación	2016	Puesta en marcha del Portal del Investigador en e-BUAH (repositorio)	Iniciado en 2015, en junio de 2016 se pone en producción	100
, . ,		Planificar la gestión de datos de investigación. Consorcio Madroño	Proyecto InvestigaM, donde se integra ecienciaDatos	100





Línea estratégica 4. CALIDAD	EN LA C	ESTIÓN		
		Desarrollar e implementar el CMI	Cuadro de Mando Integral (CMI)	25
		Sistematizar la toma de datos: Midenet	Recogida y carga de datos 2014	25
		Planes de acción anuales para dinamizar la estrategia	III Plan estratégico 2015-2017	100
Avanzar en la aplicación del	2015	Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social	Acciones realizadas bajo los objetivos de la Institución	100
		Reconocimiento a la Excelencia según el modelo EFQM	Renovación Sello 400+ tramo EFQM 450-500	100
modelo de excelencia EFQM	2016	Desarrollar e implementar el Cuadro de Mando Integral	Midenet: revisión de estructuras e indicadores	75
		Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet	Pendiente	0
		Diseñar planes de acción anuales para dinamizar la estrategia	Iniciado	25
		Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social	Seguimiento de la política general de la UAH	100

Figura A.15 Implantación del III Plan estratégico BUAH 2015-2017. Objetivos y áreas de actuación 2015 y 2016





# **PERSONAS**

Cômo mejorar la gestión del tiempo de trabajo (Comunidad de Madrid)  1 1 2 2 rodresionales (Schricko de Prevención UAH)  2 2 rodresionales (Schricko de Prevención UAH)  2 2 rodresionales (Schricko de Prevención UAH)  2 3 3 6 43 43 44 43 44 54 55 5 3 8 8 8 7 8 8 8 8 9 8 9 8 9 8 9 8 9 8 9 8	FORMACIÓN 2016			
Jornada Formativa sobre. Investigación de accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades moráscianales (Servicio de Prevención UA±)  Conocimientos técnicos en las distintas funciones y tareas. Herramientas informáticas.  7 36 43  Variación de videopresentaciones con Office Mix.  5 3 8  Zurso de Accesibilidad Universal. La relación con personas con discapacidad  2 1 3  3 8  Zurso de Accesibilidad Universal. La relación con personas con discapacidad  2 1 3  3 Estatuto Básico del Empleado Público  1 1 4 5  Escuela de espadía  2 2 2  2 2 2  2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3	CURSOS INTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL	PDB	PAA	TOTAL
Autonomiales (Servicio de Prevención UAH)  Zoncomientos técnicos en las distintas funciones y tareas. Herramientas informáticas.  Rantenimiento de la colección. Otros servicios  Zireación de videopresentaciones con Office Mix  Sireación de Septición de S	Cómo mejorar la gestión del tiempo de trabajo (Comunidad de Madrid)	1		1
Valentenimiento de la colección. Otros senvicios / 1	Jornada Formativa sobre: Investigación de accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales (Servicio de Prevención UAH)	2		2
Curso de Accesibilidad Universal. La relación con personas con discapacidad  2 1 3  Turso sobre desfibriladores automáticos 1 1 4 5  Estatuto Básico del Empleado Público 2 2 2  Estatuto Básico del Empleado Público 3 1 1 4 5  Escuel 2013 avanzado (Comunidad de Madrid) 3 1 1  2 3 2 2 2  Excel 2013 avanzado (Comunidad de Madrid) 3 1 1 1  2 3 3 1 1 1 1  2 3 3 1 1 1 1  2 3 4 5 5 1 1 1 1  2 3 4 5 1 1 1 1  2 4 5 5 1 1 1 1  2 5 5 1 1 1 1  2 5 5 1 1 1 1  2 6 5 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	Conocimientos técnicos en las distintas funciones y tareas. Herramientas informáticas. Mantenimiento de la colección. Otros servicios	7	36	43
Curso sobre desfibriladores automáticos  Estatuto Básico del Empleado Público  Escuela de espalda  2 2 2  Excel 2013 avanzado (Comunidad de Madrid)  1 1 1  1 2-estión de documentos universitarios  1 1 1 1  1 1  1 2-estión de documentos universitarios  1 1 1 1  1 1 1  1 1 1  1 2-estión de documentos universitarios  1 1 1 1  1 1 1  1 1 1  1 1 1  1 1 1  1 1 1  1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1 1  1 1 1 1 1  1 1 1 1 1  1 1 1 1 1  1 1 1 1 1  1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1  1	Creación de videopresentaciones con Office Mix	5	3	8
El Estatuto Básico del Empleado Público  1 4 5 Scuela de espalda 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Curso de Accesibilidad Universal. La relación con personas con discapacidad	2	1	3
Escuela de espalda 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 4 2 2 2 2	Curso sobre desfibriladores automáticos		1	1
Excel 2013 avanzado (Comunidad de Madrid)  3	El Estatuto Básico del Empleado Público	1	4	5
Gestión de documentos universitarios  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	•		2	2
Introducción a Office 365 Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información pública Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información pública Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información pública Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información pública Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información pública Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información pública Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información científica Publicación y 227 Ley de Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación. Evaluación científica. Publicación y 27 Ley comunicación científica Nord 2013 avanzado (Comunidad de Madrid) TOTALES TOTALES TOTALES LURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL Domada de Trabajo de Dialnet (Universidad de Valencia) Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación de Madrid) Ley come "El libro antiguo: características, problemas de identificación de Madrid) Ley come "El libro antiguo" de Medico de Revisiones Abiertas para Repositorios Institutional Repositorios / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios / Módulo	,		1	1
Ley de Transparencia Administrativa y acceso a la información pública  1 1 1  Dutlook 2013 (Comunidad de Madrid)  1 1 1  1 2  Regimen Jurídico y Procedimiento Administrativo  2 2 4  Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación. Evaluación científica. Publicación y  27 27  Domunicación científica  Nord 2013 avanzado (Comunidad de Madrid)  1 1  TOTALES  50 53 103  CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  PDB PAA TOTA  CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  PDB PAA TOTA  CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  PDB PAA TOTA  CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  PDB PAA TOTA  CURSOS "El libro antíguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line 1 1  1 2  El libro antíguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line 1 1  2 5  Seminario "Bibliotecas y MOOCS: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO) 4 4  KIV Foro Anual del CEG: "El refo: Cómo crecer en un entomo de cambio permanente" (Madrid) 2 2  El iderazgo en las bibliotecas universitarias en el siglo XXI para Directores y Subdirectores 3 3  Taller de ORCID en España (UCM) 1 1  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid 1 1  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid 1 1  Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención) 6 19 25  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón) 1 1  CIUTO A España (UCM) 1 1  LORIDA DE LA REBIUN (Palma de Mallorca) 1 1 1  LORIDA DA LORIDA DE LA REBIUN (Palma de Mallorca) 1 1 1  LORIDA DE LORIDA DE LA PLA FUNDACIÓN DE LA REBIUN (Palma de Mallorca) 1 1 1  LORIDA DE LORIDA DE LA PLA FUNDACIÓN DE LA		1		1
Outlook 2013 (Comunidad de Madrid) 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1		1
Programación neurolingüística (Comunidad de Madrid)  Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo  2 2 4 4 Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación. Evaluación científica. Publicación y  27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 2	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	1	4	1
Régimen Juridico y Procedimiento Administrativo 2 2 2 4 Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación. Evaluación cientifica. Publicación y 27 27 28 29 29 20 20 20 20 21 20 27 27 27 27 28 27 27 27 28 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27	,		1	1
Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación. Evaluación científica. Publicación y 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27		0	1	1
CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  Dornada de Trabajo de Dialnet (Universidad de Valencia)  CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  Dornada de Trabajo de Dialnet (Universidad de Valencia)  Curso "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line  1 1 1  EMEA Regional Council Conference 2016  1 1 1  Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO)  4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	•	2	2	4
CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL    Dornada de Trabajo de Dialnet (Universidad de Valencia)   Curso "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line   1	comunicación científica	27		27
CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL  Jornada de Trabajo de Dialnet (Universidad de Valencia)  Curso "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line  1 1 1  EMEA Regional Council Conference 2016  Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO)  4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	Word 2013 avanzado (Comunidad de Madrid)		1	1
Tornada de Trabajo de Dialnet (Universidad de Valencia)  Curso "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line  EMEA Regional Council Conference 2016  Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO)  KIV Foro Anual del CEG: "El reto: Cómo crecer en un entorno de cambio permanente" (Madrid)  El liderazgo en las bibliotecas universitarias en el siglo XXI para Directores y Subdirectores  Taller de ORCID en España (UCM)  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Den Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para  Repositorios Institucionales. Workshop (CSIC Jardín Botánico de Madrid)  Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón)  Tornada BiblioMadSalud de REBIUN (Palma de Mallorca)  1 1 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	TOTALES	50	53	103
Curso "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line  1 1 1  EMEA Regional Council Conference 2016  Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO)  4 4  KIV Foro Anual del CEG: "El reto: Cómo crecer en un entomo de cambio permanente" (Madrid)  2 2 2  El liderazgo en las bibliotecas universitarias en el siglo XXI para Directores y Subdirectores  3 3 3  Faller de ORCID en España (UCM)  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1 1  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Open Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios Institucionales. Workshop (CSIC Jardín Botánico de Madrid)  Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)  6 19 25  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón)  1 1  Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  1 1  1 2  VXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)  Dia del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  2 18 30  Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios  19 19  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones  nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	CURSOS Y EVENTOS EXTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL	PDB	PAA	TOTAL
Curso "El libro antiguo: características, problemas de identificación y descripción" on-line  1 1 1  EMEA Regional Council Conference 2016  Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO)  4 4  KIV Foro Anual del CEG: "El reto: Cómo crecer en un entomo de cambio permanente" (Madrid)  2 2 2  El liderazgo en las bibliotecas universitarias en el siglo XXI para Directores y Subdirectores  3 3 3  Faller de ORCID en España (UCM)  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1 1  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Open Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios Institucionales. Workshop (CSIC Jardín Botánico de Madrid)  Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)  6 19 25  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón)  1 1  Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  1 1  1 2  VXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)  Dia del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  2 18 30  Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios  19 19  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones  nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	Jornada de Trabajo de Dialnet (Universidad de Valencia)	1		1
EMEA Regional Council Conference 2016  Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO)  4  4  KIV Foro Anual del CEG: "El reto: Cómo crecer en un entorno de cambio permanente" (Madrid)  2  El liderazgo en las bibliotecas universitarias en el siglo XXI para Directores y Subdirectores  3  3  Taller de ORCID en España (UCM)  1  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1  Jopen Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios Institucionales. Workshop (CSIC Jardín Botánico de Madrid)  Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón)  3  Taller de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  1  1  1  XXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)  Día del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  1  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	,	1		1
Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO) 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2		1		1
XIV Foro Anual del CEG: "El reto: Cómo crecer en un entorno de cambio permanente" (Madrid)  El liderazgo en las bibliotecas universitarias en el siglo XXI para Directores y Subdirectores  3 3  Taller de ORCID en España (UCM)  1 1  1 2  1 3  1 3  1 3  1 3  1 3  1 3	·	4		4
El liderazgo en las bibliotecas universitarias en el siglo XXI para Directores y Subdirectores  3 3 3 Faller de ORCID en España (UCM) 1 1 1 Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid 1 1 1 Open Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios Institucionales. Workshop (CSIC Jardín Botánico de Madrid) Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención) 6 19 25 XV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón) 1 1 Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona) 1 1 nauguración de la exposición SINGULARIS, cronología de los libros extraordinarios de la UPM 1 1 XXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca) 1 1 Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M 1 2 Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI 1 2 18 30 Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios 1 1 Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid) 2	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	2		2
Taller de ORCID en España (UCM)  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Den Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios Institucionales. Workshop (CSIC Jardín Botánico de Madrid)  Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón)  Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  nauguración de la exposición SINGULARIS, cronología de los libros extraordinarios de la UPM  KXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)  Día del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  Dornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	3		3
Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1 1 2 1 2 2 18 30 Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios 19 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1		1
Den Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para Repositorios Institucionales. Workshop (CSIC Jardín Botánico de Madrid)  Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón)  Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  nauguración de la exposición SINGULARIS, cronología de los libros extraordinarios de la UPM  XXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)  Día del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	. , ,	1		1
Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)  KV Workshop REBIUN: Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón)  Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  nauguración de la exposición SINGULARIS, cronología de los libros extraordinarios de la UPM  1  XXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)  Día del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	Open Peer Review Module for Institutional Repositories / Módulo de Revisiones Abiertas para	4		4
Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  1 1 1  1 2 1  1 3 1  1 3 1  1 3 1  1 3 1  1 3 1  1 4 1  1 5 1  1 5 1  1 5 1  1 7 1  1 7 1  1 7 1  1 8 1  1 8 1 1  1 9 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1  1	Plan de Autoprotección (Servicio de Prevención)	6	19	25
Grupo de Usuarios de SirsiDynix (GUDE) (Tarragona)  1 1 1  1 2 1  1 3 1  1 3 1  1 3 1  1 3 1  1 3 1  1 4 1  1 5 1  1 5 1  1 5 1  1 7 1  1 7 1  1 7 1  1 8 1  1 8 1 1  1 9 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1 1  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1  1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1		1
nauguración de la exposición SINGULARIS, cronología de los libros extraordinarios de la UPM  1  XXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)  1  Día del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  1  Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  12  18  30  Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	·	1		1
Día del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Inauguración de la exposición SINGULARIS, cronología de los libros extraordinarios de la UPM	1		1
Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  1 Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  12 18 30 Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios  19 19 Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1 1 2 2 2 2	XXIV Asamblea Anual de REBIUN (Palma de Mallorca)	1		1
Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M  1 Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  12 18 30 Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios  19 19 Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1 1 2 2 2 2	Día del Mecenas. Organizado por la UAH y la Fundación de la UAH	1		1
Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI  12 18 30  Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios 19 19  Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid 1 1  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid) 2 2	Jornada Proyecto THOR: "Tecnología y Servicios para Datos de Investigación" en la UC3M	1		1
Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)  2	Seminario "Pantallas Interactivas" CRAI	12	18	30
Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid  1  Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)  2	Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios	19		19
Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones nternacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	Jornada BiblioMadSalud 2016. Colegio de Médicos de Madrid	1		1
	Presentación del Portal España y Estados Unidos, Transferencias culturales y relaciones internacionales: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (Madrid)	2		2
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	40		10

Figura A.16 Formación 2016. Cursos y eventos externos

PDB: Personal Directivo y Bibliotecarios; PAA: Personal Administrativo y Auxiliar





#### ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN EXTERNA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

#### Participación de la BUAH con 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, Patrimonio Bibliográfico, Estadísticas, Recolecta, 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".
- Durante el 2011 y 2012 la Dirección de la Biblioteca fue Secretaria Ejecutiva de Rebiun.

#### Participación de la BUAH en eventos organizados por REBIUN

- 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.
- XIII Jornadas CRAI. Aprendizaje Virtual, MOOCs y CRAIs. Universidad de Murcia. 11 y 12 de Junio de 2015. Asistieron 3 personas de la BUAH.
- XIV Workshop REBIUN de Proyectos Digitales VI Jornadas de OS-Repositorios. Los horizontes de los repositorios. Universidad de Córdoba. 11-13 de Marzo de 2015. Asistieron 3 personas de la Biblioteca.
- XXIII Asamblea Anual de la Red de Biblioteca Universitarias. Rebiun 2015. Universidad de Cantabria.4- 6 de noviembre de 2015. Asistieron la Vicerrectora de Investigación y Transferencia y la Directora de la Biblioteca. Se presentaron los informes anuales de los objetivos de las líneas estratégicas, propuestas para el 2016 de los grupos de trabajo y presupuestos. Todas las propuestas presentadas fueron aprobadas. Como novedad se establecieron varios espacios-debate sobre distintos temas.
- XV Workshop REBIUN Datos y Bibliotecas (Universidad Jaume I Castellón, 2016). Asistencia de personal de la Biblioteca. Se presentó el proyecto repositorio de datos e-CienciaDatos del Consorcio Madroño.
- XXIV Asamblea Anual de la Red de Biblioteca Universitarias. Rebiun 2016, (Universitat de les Illes Balears, del 9 al 11 de noviembre). Asistió la Directora de la Biblioteca por delegación del Rector de la UAH. Se presentaron los informes anuales de las líneas estratégicas: Organización, comunicación y liderazgo; Aprendizaje e Investigación (CRAI); Biblioteca Digital 2.0 Redes sociales y Calidad en las bibliotecas universitarias más las propuestas de objetivos para el año 2016, así como las propuestas para el 2017 de los grupos de trabajo y presupuestos. Se establecieron varios espacios-debate sobre: Biblioteca Nacional. Proyecto de Depósito Legal Digital; la preservación digital de tesis doctorales; la evaluación del Plan Estratégico; el Plan de Comunicación; Adaptación de la Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) al Marco Común Europeo (DIGCOMP); Informe Mesa de Consorcios; Competencias Profesionales y Observatorio de Innovación.

## 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 últimos años

- La UAH, 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.
- 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.
- 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.
- Participación en la ejecución de los objetivos del III Plan Estratégico de REBIUN 2020 y el III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020:
   "Madroño 2020".
- 2015. Se ha continuado desarrollando el II Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2013-2015 (actualizado el 2013-2014) con 4 líneas estratégicas: Compras consorciadas: modelo de negociación y selección de recursos; Consorcio Madroño como referente profesional; Dimensión interna del Consorcio Madroño y Ampliación de la oferta de servicios, y sus correspondientes objetivos y acciones estratégicas.
- 2015-2016. Se ha seguido cooperando en diversos grupos de trabajo y en los proyectos de años anteriores. Los más relevantes han sido: Gestión de la Colección, e-Ciencia, e-Datos (Portal PaGoDa), Préstamo Interbibliotecario, Pasaporte Madroño, Web Madroño, Estadísticas, Portal Singularis y Summon.
- 2017. Se ha continuado desarrollando el III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020- Los proyectos más significativos en los que se ha trabajado has sido los siguientes:
  - Nuevo diseño de la Web y actualización de contenidos.
  - O Selección de una nueva plataforma de servicios para bibliotecas (LSP) y una herramienta del descubrimiento (discovery) con el objetivo de dar respuesta al rápido desarrollo de las tecnologías digitales actualizando las actuales herramientas de gestión de que se dispone.
  - O Portal InvestigaM con la integración del repositorio e-CienciaDATOS para dar visibilidad a los datos de la actividad investigadora.
  - Mantenimiento de los recursos electrónicos adquiridos consorciadamente.

#### Eventos organizados por Madroño

- 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.
- Seminario Madroño. Guía para la elaboración de un Plan de Gestión de Datos Horizonte 2020: PaGoDa. 2015
- Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO). 2016
- Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios. 2016

#### 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 UAH.
- 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 los años 2014-2016 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. A 31 de diciembre de 2016 el total de ejemplares en el catálogo ha sido 48.018.
- Con la Asociación de Antiguos Alumnos de la UAH. En virtud del Convenio firmado con la Biblioteca en 1997, Los miembros de la Asociación pueden seguir utilizando los servicios de la Biblioteca.
- Con la Asociación de Amigos de la Universidad. Sus miembros pueden disponer de los servicios de la Biblioteca a partir del Convenio firmado con la UAH en 2007.
- 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.
- La Biblioteca ha participado en el desarrollo Convenio específico de colaboración entre la Universidad de Alcalá y el IES Alkal'a Nahar, enmarcado en el Convenio marco de colaboración entre la Universidad de Alcalá y el IES Alkal'a Nahar (ambos del 6 Mayo 2016). El objetivo ha sido colaborar para la realización de un trabajo de investigación a lo largo del 2016 por parte de algunos estudiantes del bachillerato de excelencia que se imparte en dicho IES.

Figura A.17 Actividades de colaboración externa en los últimos años





#### **ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA**

La Biblioteca lleva a cabo diversas actividades de extensión bibliotecaria a iniciativa propia o en colaboración con otros departamentos de la UAH e instituciones. Se resumen las más relevantes de 2015 y 2016.

Jornada de puertas abiertas denominada "Universidad abierta l'Open Day UAH". EL personal de la Biblioteca ha participado el 30 de mayo de forma voluntaria en la jornada de puertas abiertas organizada por la UAH en el Edificio de S. Ildefonso, con el objetivo de dar a conocer a futuros estudiantes y demás visitantes la oferta académica, fortalezas y actividades de la Universidad. Además de atender un stand dedicado al Servicio de Biblioteca, se organizaron dos visitas guiadas al CRAI con gran acogida por parte de los asistentes.

Visita de una delegación del Instituto de Cultura Gitana. Presentación de la Colección Cultura Gitana. El 3 de diciembre tuvo lugar en la Biblioteca de Trinitarios el acto de presentación de la Colección Cultura Gitana con la asistencia del Rector y los miembros de la Fundación Instituto de Cultura Gitana, propietarios de dicha colección, dejada en depósito en esa Biblioteca (Convenio, 2014). La colección consta de unos 1.000 documentos y se ha procedido a su inclusión en el catálogo de la BUAH, disponible para su consulta y préstamo.

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: ... "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"... Shuhuai Ren.

**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.

**Estudiantes en prácticas.** En el 1er cuatrimestre del curso 2015-2016 la Biblioteca ha acogido a dos estudiantes en prácticas del Grado de Estudios Hispánicos y a uno del Grado de Humanidades. Su evaluación ha sido excelente en los tres casos.

**Becas.** La Biblioteca ha acogido a tres estudiantes de Posgrado beneficiarios del *XI Programa de Becas "Miguel de Cervantes" de Residencia y Colaboración para estudios de Máster para el curso 2015-2016. Debían colaborar en tareas de gestión administrativa, hasta una dedicación máxima de 20 horas al mes. Dos estudiantes fueron acogidos en la Biblioteca de Medicina y CC. de la Salud y uno en el CRAI.* 

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 formativo de 4º ESO + Empresa. La Biblioteca, como en años anteriores, ha participado en este programa, organizado por el Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación, acogiendo a cinco alumnos (dos en Medicina y CC. de la Salud y uno en la Politécnica) para que durante tres días conocieran el trabajo en las bibliotecas.

Congreso sobre Estudios Transatlánticos en Biblioteca Cervantina.

**Día del Libro.** Como en años anteriores, el 23 de abril, se ha hecho una campaña de expurgo/donación de gran cantidad de libros en algunas bibliotecas teniendo muy buena acogida por parte de los estudiantes, principales beneficiarios de esta iniciativa.

Visitas al CRAI. En sucesivas ocasiones a lo largo del año han visitado el CRAI: la Directora de Cultura del Instituto Cervantes de Alcalá, acompañada del Vicerrector de Extensión Universitaria; los participantes en el II Simposio Internacional de Arquitectura Universitaria en Ciudades Patrimonio Mundial y la congregación religiosa del Convento de las Clarisas de S. Diego (Alcalá de Henares).

**Programa formativo de 4º ESO + Empresa**. La Biblioteca, como en años anteriores, ha participado en este programa, acogiendo a tres estudiantes de Institutos de Alcalá durante tres días. El objetivo ha sido ayudar a los alumnos a tomar contacto con el mundo laboral.

**Jornadas de Puertas Abiertas 2016.** La Biblioteca, al igual que otros años, ha participado en esta iniciativa coordinada por el Servicio de Comunicación, Información y Promoción de la UAH, para promocionar los distintos servicios entre los estudiantes de Institutos de Enseñanza Secundaria del entorno, posibles futuros alumnos universitarios. Se realizaron varias visitas guiadas al CRAI.

**Día del Libro.** Como en años anteriores, el 23 de abril, se ha hecho una campaña de expurgo/donación de gran cantidad de libros en algunas bibliotecas teniendo muy buena acogida por parte de los estudiantes, principales beneficiarios de esta iniciativa.

Visitas al CRAI. En sucesivas ocasiones a lo largo del año se han realizado numerosas visitas guiadas al CRAI. Ente ellas ha sido de destacar la visita de bibliotecarios de la UC3M y de la Universidad de Managua.

También se recibió la visita del Director del British Council de Madrid, acompañado por el Vicerrector de Extensión Universitaria de la UAH. **Universidad abierta / Open Day.** EL personal de la Biblioteca ha participado el 11 de junio en la 2ª edición de esta iniciativa organizada por el Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación de la UAH en el Edificio de S. Ildefonso, con el objetivo de dar a conocer a futuros estudiantes y demás visitantes la oferta académica, fortalezas y actividades de la Universidad. Además de atender un stand dedicado al Servicio de Biblioteca, se organizaron dos visitas guiadas al CRAI con gran acogida por parte de los 2-500 asistentes.

Portal de Transparencia de la web de la UAH, sección Informes Internos de Evaluación, se ha incluido amplia información sobre los diversos procesos de evaluación para la calidad en la gestión llevados a cabo por la Biblioteca desde el 2009 al 2015 y los Sellos de Excelencia.

**Una alumna del Master Universitario de Documentación** ha realizado sus horas de prácticas durante un mes en el CRAI en tareas de apoyo a los servicios y gestiones administrativas de la Biblioteca.

#### Algunas entrevistas y aportaciones personales:

- M. Carmen Fernández-Galiano Peyrolón, Directora de la BUAH y M. Dolores Ballesteros Ibáñez, Subdirectora Técnica, han publicado en la Revista Forum Calidad, Nº 276, nov. 2016, el artículo "La Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Camino a la Excelencia ¿Empeño o Convencimiento?"
- Entrevista a María de las Moras Hervella, bibliotecaria de la UAH, en el Blog de MISS IPE, con motivo del Día Internac. de la Biblioteca, 24/10/2016.
- M. Isabel Domínguez Aroca, Jefa de Biblioteca-Área de Ciencias y Ciencias de la Salud, ha participado de forma colaborativa en el OCLC EMEA Regional Council Meeting 2016, en Madrid, 1-2 de marzo, con la ponencia "Social Media and Academic Libraries".
- M. Isabel Domínguez Aroca, Jefa de Biblioteca-Área de Ciencias y Ciencias de la Salud, ha participado con el póster "Desarrollo de metodologías transversales en el ámbito reflexivo", en el VIII Encuentro de Innovación en Docencia Universitaria de la UAH.

Figura A.18 Actividades de extensión bibliotecaria (2015-2016)

2015

2016





### 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.17)
- Participación en otras actividades organizadas por la Institución Universitaria, u otras instituciones.

## Algunas de las Áreas relevantes en que se ha trabajado (grupos internos)

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, implantación

Anuario estadístico e indicadores comparativos con Rebiun. Recogida de datos para las estadísticas e indicadores Rebiun y Madroño

Puesta en marcha y consolidación del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Gestión integrada de colecciones y servicios

Actualizaciones de la página web

Ejecución de las Memoria Anuales de 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016

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

Reorganización de las colecciones en todas las bibliotecas y depósitos.

Encuesta de clima laboral y Encuesta de satisfacción de usuarios

Diseño del Cuadro de Mando Integral (CMI). Mapa de Procesos, procesos clave y procesos de soporte

#### **GRUPOS DE TRABAJO 2012-2017**

CROT CO DE TRABACO 2012-2011					
		Nº de	participan	tes,	
	2012 - 13	2014	2015	2016	2017
<b>Web 2.0:</b> Siguiendo las directrices del Servicio Web de la UAH, se ha diseñado una nueva web según un modelo más adaptable o adaptativo conocido por las siglas RWD ( <i>Responsive Web Design</i> ).	8	4	7	-	-
<b>Repositorio e-BUAH:</b> Desarrollo del repositorio institucional e-BUAH para el acceso abierto. Actualizado el software Dspace y continuado enriqueciendo la colección digital depositada. Mantenimiento y mejora de la estructura, actualización del software, explotación de datos, incremento de la carga de documentos, difusión y uso.	9	9	9	9	-
Acceso a la información: Desarrollo del Buscador Discovery Summon. Se ha seguido agilizando y simplificando el acceso electrónico a los recursos de información. Se ha instalado la versión 2.0 de Summon (Buscador). Se ha actualizado en varias ocasiones con importantes mejoras para el acceso electrónico a los recursos de información	7	6	8	8	8
Acceso a la información: Desarrollo del OPAC (consulta al catálogo). Mejorada la interfaz e-Library y otros recursos técnicos facilitando el acceso a la información del catálogo. Mejorada la Guía de Uso. Mejoras técnicas para la visualización de las colecciones, se ha avanzado en la presentación en inglés y se han añadido nuevos elementos al Grupo Colecciones especiales y al Grupo Premio Cervantes.	7	7	7	7	-
Formación. Plan de Formación de Usuarios	4			-	-



Total participantes  NOTA: No se contabilizan los grupos continuos institucionales (Comisión de Biblioteca, Cor	59	76	82	58	59
Total grupos	8	9	11	9	8
LSP (Plataforma de servicios para bibliotecas): A lo largo del 2017 se ha trabajado en la selección y adquisición de un nuevo sistema común para las bibliotecas que conforman Madroño para la <u>racionalización de las tareas de gestión de los nuevos soportes digitales y electrónicos junto con los actuales catálogos,</u> así como el desarrollo de nuevos servicios y accesos asociados. Todo lo anterior con el objetivo de conseguir una mayor eficiencia y eficacia en los servicios que se prestan.	-	-	-	-	8
<b>Plan Estratégico:</b> A lo largo del 2015 se ha trabajado en el diseño del III Plan Estratégico 2015-2017 y en la ejecución de los objetivos asociados a dicho año.			12	-	-
<b>Portal investigador e-BUAH:</b> Desarrollo del el proyecto de integración de las publicaciones del Portal del Investigador Universitas XXI con el repositorio e-Buah para el acceso abierto a las mismas. El Portal se puso en producción en junio de 2016 facilitando la generación del Identificador ORCID para el personal investigador			4	4	4
Servicios de apoyo a la investigación: Diseño y puesta en marcha. Se ha creado este nuevo grupo de trabajo (2015) para normalizar este servicio que ya se venía dando en años anteriores. Es de destacar el apoyo al personal investigador en los procesos de evaluación y acreditación. La Biblioteca ha trabajado especialmente en ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación, aportando todo tipo de información a través de su página web relativa a la publicación, la actividad investigadora, el acceso abierto, los datos de investigación, los derechos de autor, etc. Se ha diseñado una página propia en la web.		+	8	8	8
<b>CRAI:</b> Planificación y organización del proyecto puesta en marcha del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación		8		-	-
<b>Cuadro de Mando Integral:</b> Se ha trabajando en el CMI utilizando la herramienta Midenet para el diseño de diversas estructuras, base de la actividad de la Biblioteca. Los indicadores y sus datos asociados permiten hacer el seguimiento del despliegue de los objetivos y compromisos definidos y su evaluación.		20	-	3	12
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 y los despachos para investigadores. Activado este nuevo módulo del sistema integrado de gestión bibliotecaria, Symphony (2015).		8	8	-	-
<b>DeCine:</b> Desarrollo del blog DeCine. Se han ido aumentando el número de post (películas) subidos al blog para que DeCine siga siendo un espacio dinámico, en el que el ocio y el aprendizaje se unan a través del cine facilitando, además, su difusión y uso.	5	5	5	5	5
<b>Dialnet:</b> Ejecución del convenio para el enriquecimiento de la base de datos con vaciado de revistas de la UAH. Se han seguido incorporando a la plataforma contenidos de libros y revistas de publicaciones españolas e hispanoamericanas y publicaciones editadas por la UAH.	14	9	9	9	9
<b>Autoformación y formación en línea</b> . Diseño y ejecución de materiales para la autoformación (video-tutoriales). Nuevos video-tutoriales sobre diversos servicios que ofrece la Biblioteca. Son consultables desde la Web.	5		5	5	5

Figura A.19 Participación activa de las personas de la BUAH





#### PLAN DE COMUNICACIÓN

**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 llegar.

# Los canales utilizados en la comunicación interna son:

- Correo electrónico y listas de distribución
- Teléfono
- Actas de reuniones
- Intranet de la Biblioteca
- Carpeta compartida
   BibliotecasPAS Espacio
   compartido en el servidor de la
   Universidad.
- Web de la Biblioteca
- ➤ Blog: SAR, Blog de Dirección
- Formularios de las Secciones
- Jornadas informativas

# Los canales utilizados en la comunicación externa son:

- Web de la Biblioteca
- Blog: SAR, Sin Dudas
- Buzón de quejas y sugerencias
- Correo electrónico
- SMS para el Servicio de Préstamo
- Herramienta Comunic@:
- Pantallas electrónicas
- Folletos varios
- Guía de Servicios
- Redes sociales

## CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Cuadro	o de distribución	de la comunicac	ión interna
INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS
Institucional y de la Biblioteca	Equipo Directivo	Todo el personal	- Blog de Dirección - Correo electrónico - Intranet - Reuniones - Comisión Biblioteca - Comisión Técnica.
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Todo el personal	- Correo electrónico - Intranet - Reuniones
Gestión de Aplicaciones y recursos electrónicos y Redes		Todo el personal	- Blog SAR - Correo electrónico - Intranet - Reuniones
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Personal Auxiliar	- Correo electrónico - Intranet - Reuniones
Normalización	Sección de Normalización	Jefes Biblioteca Bibliotecarios y Personal Auxiliar	- Intranet - Correo electrónico - Formulario SNOR: Gestión  ncidencias - Reuniones
Acceso al Documento	Sección de ADO	Todo el personal	- Correo electrónico - Intranet - Reuniones
Servicios	Subdirección Biblioteca 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

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS
Política bibliotecaria: Normativa, Noticias	Dirección y Subdirección Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria y usuarios externos	- Redes sociales - Comunic@ - Web Biblioteca - Correo electrónico - Comisión Bca - RMS
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Comunic@ - Web de la Biblioteca - Correo electrónico - SMS - Comisión Bca
Colecciones Sección de Gestió de la Colección Jefes Biblioteca		Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Comunic@ - Comisión Bca - Correo electrónico - Web Biblioteca
Sección de  Recursos electrónicos Automatización  Redes  Jefes Biblioteca		Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Web biblioteca - Comunic@ - Blog SAR - Correo electrónico
Servicios	Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria y usuarios externos	- Web Biblioteca - Comunic@ - Presentaciones - Cartelería varia

Figura A.20 Plan de Comunicación





## **PLAN DE MEDIOS SOCIALES**

#### 2013 - 2016

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, la BUAH puso en marcha los medios sociales mediante un Plan de Medios Sociales que organizaba su uso d y establecía 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.

#### **Desde 2016**

Como parte del III Plan Estratégico 2015-2017, la BUAH tiene entre sus objetivos estratégicos *Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación adecuados* (Línea 2. Comunicación). Para ello se ha definido un área de actuación que contempla *Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales* tomando como punto de partida el Plan aprobado e implantado desde el 2013.

Al ser la Biblioteca un servicio de la Universidad de Alcalá, está sujeta a sus normas y directrices. Cualquier actividad de comunicación a través de las redes sociales, deberán incardinarse con *La Red de Medios Sociales de la UAH (RMS)*. Así, se ha procedido a introducir algunas modificaciones en la política de medios sociales de la Biblioteca que, sin duda, ayudarán a clarificar los objetivos a alcanzar dentro de una gestión lo más eficiente posible.

Redes sociales a utilizar. El Servicio de Biblioteca utilizará las siguientes redes sociales en una única cuenta para cada una de ellas que será gestionada por las personas que designe la Dirección de la Biblioteca, con el apoyo necesario, si procede. Estas cuentas serán Twitter, Facebook y Youtube.

Pautas. Se seguirán las pautas para la publicación de contenidos transmitidas por el Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación.

- Canales institucionales de la Universidad de Alcalá (UAH)
- Las redes sociales deben limitarse a comunicar aquellas informaciones que están relacionadas directamente con la actividad propia del servicio (servicios y prestaciones que la Biblioteca Universitaria presta a sus usuarios) y que hayan sido publicadas previamente en las redes sociales institucionales o en el Diario Digital de la UAH

Figura A.21 Plan de Medios Sociales





### **JORNADAS INFORMATIVAS Y DE COMUNICACIÓN**

Jornadas Informativas a todo el personal de la Biblioteca, con la participación del Equipo Directivo.

Se celebró la primera en 2012 y desde 2013 se hacen coincidiendo con los procesos de evaluación

#### Ejemplos de contenidos de las jornadas:

Proyectos y actividades en las que se está trabajando, por ejemplo:

- Proyecto para la definición de procesos e indicadores
- Integración del Portal Universitas XXI-e-BUAH
- Plan de gestión de datos (PaGoDa) del Consorcio Madroño
- Servicio de Acceso al Documento
- Cuadro de Mando Integral

#### Compromiso con la calidad.

- Excelencia: Evaluaciones EFQM;
- Sistema de procesos: cambios en el Mapa de procesos,

Planes estratégicos. Ejecución de PE; diseño del nuevo PE; Plan operativo

Resultados 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.

Red de Medios Sociales

Colecciones. Servicios. Publicaciones. Actualización de la Carta de servicios

Presupuestos.

Noticias en prensa

Figura A.22 Jornadas Informativas y de Comunicación. Ejemplos de contenido

## 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.23 Leyes, acuerdos, estatutos, aplicables a la gestión de personas





# **ALIANZAS Y RECURSOS**

Plan	LÍNEAS	LÍNEAS OR IETIMOS ESTRATÍCICOS Y ASTRACIONES		Relación				
estratégico	ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACTUACIONES	4a	4b	4c	4d	4e	
I PE 2008-2011	2. Espacios e innovación tecnológica	Adaptar y crear espacios y desarrollar el equipamiento tecnológico necesario para dar soporte al nuevo modelo de aprendizaje, docencia e investigación y garantizar el acceso a los usuarios con discapacidad.  Definir y adaptar espacios para impulsar el nuevo modelo de biblioteca.  Impulsar un proyecto tecnológico que consolide a la Biblioteca como elemento clave de apoyo al nuevo modelo educativo.	X	X	X	Х	X	
II PE 2012-2014	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.  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		Х		X	Χ	
III PE 2015-2017	2. Comunicación	Crear un espacio de Comunicación con el usuario: teléfonos, en persona, correos, pregunte al bibliotecario (formularios, chats) bien identificado en la nueva web. Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales. Hacer accesible la página web de la Biblioteca y sus servicios a los dispositivos móviles.				X	X	
I PE 2008-2011	3. Colecciones	Planificar la política de colecciones, unificando criterios para su mejor organización y mantenimiento y realizar evaluaciones periódicas para adaptarlas a las nuevas necesidades del EEES y EEI.  Mejorar la gestión de las colecciones agilizando procesos y definiendo criterios normalizados.		X			X	
II PE 2012-2014	3. Recursos de información	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.  Desarrollar una política sostenible de digitalización de colecciones Enriquecer la colección digital en el repositorio institucional e-Buah	X	X		X	X	
III PE 2015-2017	3. Apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación	Estudiar e implantar una plataforma de préstamos de libros electrónicos. Establecer un módulo de reservas programadas. Puesta en marcha del portal del investigador en e-Buah (repositorio). Planificar la gestión de datos de investigación en colaboración con el Consorcio Madroño.	X			X	X	
I PE 2008-2011	4. Usuarios y servicios	Adecuar los servicios que se prestan a la comunidad universitaria al modelo educativo del EEES y del EEI y crear otros nuevos que den soporte al aprendizaje, la docencia y la investigación.  Desarrollar un plan de formación para la adquisición, implementación y desarrollo de competencias en información (ALFIN).  Desarrollar canales de comunicación científica que difundan la labor docente e investigadora de la Universidad potenciando su edición electrónica  Mejorar la oferta de servicios accesibles desde la web que proporcionen herramientas y recursos para facilitar el aprendizaje, la docencia y la investigación.	X	X	X	X	X	
II PE 2012-2014	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.  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	Х	



III PE 2015-2017	4. Calidad en gestión	Desarrollar e implementar el Cuadro de Mando Integral. Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet. Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social.			X	X	X
II PE 2012-2014	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 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.24 Relación entre estrategias 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 (CIFF) (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 CONDUEÑOS 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)
- PARTICIPACIÓN EN EL CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UAH Y EL IES ALKAL'A NAHAR, ENMARCADO EN EL CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y EL IES ALKAL'A NAHAR (AMBOS DEL 6 MAYO 2016).

Figura A.25 Convenios y acuerdos de la UAH con otras instituciones referidos a la Biblioteca Universitaria





### ASOCIACIONES DE LAS QUE LA BUAH ES MIEMBRO

La Biblioteca mantiene una colaboración continua como miembro de las siguientes asociaciones:

















Consorcio Madroño. (Consorcio 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 Consorcio 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

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.

#### La política de alianzas con REBIUN y el Consorcio 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

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 Europèennes 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 Riblioteca

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.

Figura A.26 Asociaciones de las que la BUAH es miembro





### INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO DE LA BUAH Y DE LOS PUESTOS PARA PERSONAS CON CAPACIDADES DIVERSAS

### 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:** 499 ordenadores para uso público (150 portátiles para préstamo) y 100 ordenadores para la plantilla, 16 fotocopiadoras, 30 impresoras, 24 escáneres, 5 lectores-reproductores, 3 buzones de devolución, 7 máquinas de autopréstamo y 4 calculadoras gráficas para la Biblioteca Politécnica.

Se han instalado 8 pantallas digitales de 55´ distribuidas en las salas de trabajo en grupo de las Biblioteca 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.

En el CRAI se ha completado el equipamiento tecnológico destacando 2 salas para la teledocencia, pantallas multimedia de 50' para las salas pequeñas de trabajo en grupo (14), pantallas interactivas de 84' para las grandes salas de trabajo (7) y una sala para visionado de microformas.

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). También en el CRAI se dispone de una sala con equipamiento específico para usuarios con discapacidad visual.

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.27 Equipamiento general de la BUAH y de los puestos para personas con capacidades diversas





### **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

#### 2015-2016

El Servicio de Biblioteca de la UAH, desde la puesta en marcha del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en septiembre de 2014 con el traslado a un único edificio de las bibliotecas del campus Alcalá-ciudad (Arquitectura, Derecho, Documentación, Económicas y Empresariales, Filología y Filosofía y Letras), en el 2015 ha reducido el número de bibliotecas o puntos de servicio a 10 ganando en eficiencia en la gestión de los recursos disponibles.

Se ha contado con un total de 3.517 puestos de trabajo entre puestos individuales (3.175) puestos en salas colectivas (105) y puestos en salas para el trabajo en grupo (237), incluidos 6 puestos adaptados con 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. El CRAI ha contado también con 10 despachos para el personal investigador.

El CRAI ha sido el punto de servicio con mayor superficie en m2, mayor número de puestos de trabajo y de ml de estanterías para las colecciones.

En cuanto al Equipamiento, se ha renovado todo el parque informático de la plantilla y de los usuarios en todas las bibliotecas, pasando a disponer de un total de 499 PCs en 2016 frente a los 385 PCs disponibles en 2015 y los 260 en 2014.

Figura A.28 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 audivisuales/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

2015: Inauguración en el CRAI del aula de tele-docencia "Juan de Vergara", en el marco del proyecto de Campus de Excelencia Internacional en Energía Inteligente que ha liderado la UAH junto con la URJC. También se han instalado pantallas interactivas en las salas de trabajo en grupo y en las salas multimedia

#### **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.

#### Proyectos y servicios de apoyo a la Investigación

- ORCID (Open Researcher and Contributor ID). Identificador de autores de publicaciones científicas.
- Integración Universitas 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.
- Reserva de despachos, seminarios, aulas multimedia/visionado/multiconferencia.

Figura A.29 Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

OBJETIVOS TECN	OLÓGICOS EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTOS
CONCEPTO	OBJETIVOS
- Sistema integrado de gestión: SYMPHONY	<ul><li>Instalación de nuevas versiones y actualización del OPAC</li><li>Adquisición de nuevos módulos: Reservas programadas</li></ul>
- Discovery Summon	- Configuración, explotación y nuevas versiones
<ul><li>Ordenadores para usuarios</li><li>Portátiles para el préstamo</li><li>Periféricos y componentes</li><li>Ordenadores para el personal</li></ul>	<ul> <li>Renovar e incrementar el nº de PCs para los usuarios en todas las bibliotecas</li> <li>Incrementar el nº de portátiles para el préstamo para todas las bibliotecas</li> <li>Incrementar el nº de periféricos en todas las bibliotecas</li> <li>Renovación de toda la flota</li> </ul>
<ul> <li>Mantenimiento de los equipos</li> <li>Mantenimiento de las infraestructuras de redes</li> <li>Servidores</li> <li>Mantenimiento del repositorio e-BUAH</li> </ul>	<ul> <li>Mantenimiento de los equipos y la reposición de los deteriorados y obsoletos</li> <li>Actualizar las infraestructuras TIC en las bibliotecas que lo requieran</li> <li>Ampliar o comprar servidores si se requiere por la puesta en marcha de nuevas aplicaciones</li> <li>Actualizar el software y la estructura</li> </ul>
- Máquinas de auto-préstamo	- Renovar las máquinas de auto-préstamo
- Tecnología RFID	<ul> <li>Preparar el fondo bibliográfico con tecnología RFID</li> <li>Sustituir anti-hurtos obsoletos por otros con tecnología RFID y comprar los equipos necesarios: lectores de etiquetas, dispositivo inalámbrico para la lectura</li> </ul>
<ul><li>Digitalización</li><li>Videotutoriales</li><li>Web, dispositivos móviles y redes sociales</li></ul>	<ul><li>Especialmente el fondo antiguo</li><li>Para el aprendizaje y la autoformación</li><li>Para la difusión y facilitar el acceso a la información</li></ul>
- 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.30 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.31 Programas de gestión y recursos digitales de la BUAH





### PROYECTOS EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Estadísticas:** desarrollo de aplicaciones
- Cuadro de Mando Integral: Diseño y puesta en marcha del Cuadro de Mando Integral de la Biblioteca para la mejora en la gestión.
- Repositorio e-BUAH
- Acceso a la Información (DISCOVERY). Acceso a la Información (OPAC)
- Desarrollo de Guías temáticas
- Symphony 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)
- Plan de Medios Sociales, actualización de la web y nuevo diseño.
- Actualización de SIGB (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.
- Proyecto InvestigaM, donde se integra e-cienciaDatos, el primer repositorio de datos científicos en abierto de España (Madroño)
- Diseño de una política de desarrollo del repositorio institucional e\_Buah.
- "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+.
- **Dspace.** Actualización. Se ha contratado a la empresa ARVO para esta tarea.
- Renovación de todos los ordenadores en uso existentes en las bibliotecas.
- 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.
- **Web.** Actualización de la web con diseño adaptable o adaptativo, conocido por las siglas RWD (del inglés, Responsive Web Design), que puede visualizarse en dispositivos móviles (activada en diciembre de 2015).
- Catálogo y OPAC: Se ha mejorado la interfaz e-Library y la Guía de uso del catálogo y se ha terminado la traducción al inglés de la interfaz. Se han actualizado los enlaces a la nueva web de la Biblioteca y se ha trabajado en el estudio del OPAC en el móvil, entre otras iniciativas (2015).
- **Módulo de reservas programadas** activado en julio de 2015 facilitando la reserva on-line de las salas de trabajo individual y en grupo, de los despachos para investigadores y de las salas de formación disponibles en las bibliotecas.
- **ORCID**: Puesta en marcha en el Portal del Investigador de ORCID, identificador único para el personal docente e investigador facilitando una unívoca filiación a la UAH que permite disponer de mejor información sobre el impacto de sus publicaciones, dato esencial para los rankings en los que participa la UAH.
- **Summon (Buscador)**: Puesta en marcha la versión 2.0, de esta herramienta que permite consultar, desde un solo punto, la mayoría de las colecciones de la Biblioteca de la UAH, tanto electrónicas como en papel.
- Actualizado el programa cliente SirsiDynix Symphony WorkFlows a la versión 3.5.1.1, del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria, con importantes adaptaciones y mejoras.
- La Biblioteca ha utilizado una nueva aplicación "Mensajes Manuales a Móviles", puesta en marcha por los Servicios Informáticos de la UAH, que ha permitido el envío de mensajes cortos de texto (SMS) de manera individual o colectiva al teléfono móvil de los estudiantes.
- **GtBib-SOD** (de la empresa Kronosdoc): Se han incorporado mejoras tecnológicas en el sistema de gestión del Servicio de Acceso al Documento, que han facilitado dicha gestión.
- Desarrollo del proyecto "Integración UNIVERSITAS XXI repositorio e-BUAH". El Portal se puso en producción en junio de 2016 facilitando la generación del Identificador ORCID para el personal investigador
- **Servicio de apoyo a la investigación**. La Biblioteca ha trabajado especialmente en ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación aportando todo tipo de información a través de su página web relativa a la publicación, la actividad investigadora, el acceso abierto, los datos de investigación, los derechos de autor, etc. Se ha diseñado una página propia en la web.

A lo anterior se puede añadir todo lo realizado en colaboración con organizaciones externas: **figura A.17** Más detalles sobre actividades de innovación llevadas a cabo por grupos de trabajo: **figura A.19** 

Figura A.32 Proyectos en Innovación tecnológica y gestión de la información



# PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

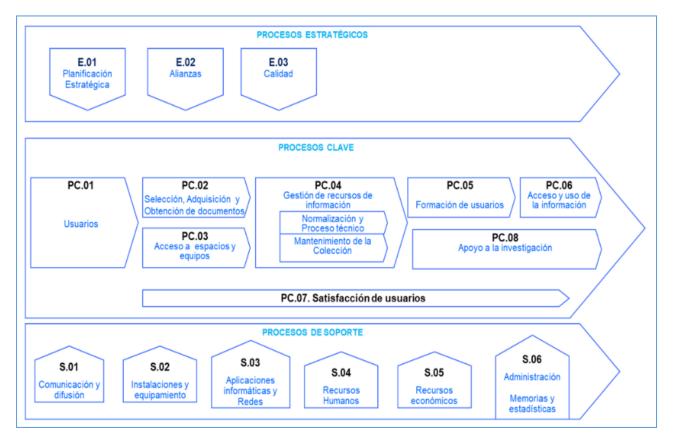


Figura A.33 Mapa de procesos de la BUAH



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
PC.07 Satisfacción de usuarios	Se trata de un proceso integrado en el resto de los procesos clave en que se deposita la responsabilidad de la satisfacción de los usuarios.	Dirección de Biblioteca Jefaturas de Biblioteca	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados
PC.08 Apoyo a la investigación	Acceso abierto Publicación científica Evaluación y acreditación	Subdirección de Coordinación y Logística Jefaturas de Biblioteca Bibliotecarios	Jefaturas de Biblioteca Bibliotecarios Personal Investigador

Figura A.34 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, 2015 y 2017). Objetivo: Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca Universitaria según el modelo LibQual.
- E) Encuestas a usuarios con discapacidad (2008, 2009, 2017). 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, 2015 y 2017, 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 y 2015. Nuevas evaluaciones en 2015 y 2017. 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, 2015, Desarrollo y despliegue del I Plan estratégico 2008-2011, Desarrollo del Mapa de Procesos en 2014 y mejorado en 2017, Desarrollo del Manual de Procedimientos administrativos (2005-2006 y actualizaciones), Creación de grupos de trabajo como base al desarrollo e implantación de proyectos de mejora, Actualización de la Carta de Servicios (2016), II Plan Estratégico 2012-2014, Plan de comunicación 2012-2014, 2015, III Plan Estratégico 2015-2017, Manual de acogida para el personal de nueva incorporación de la BUAH (2013), Plan de Medios Sociales 2013, 2016, VI Concurso de Ideas y Proyectos del PAS (2011), Premios convocados por la Gerencia (2006, 2007, 2008 y 2011). Destacable: se ha perfeccionado el diseño del Cuadro de Mando Integral (CMI) con la revisión de las diversas estructuras (planes estratégicos, procesos, carta de servicios, datos Rebiun...), carga de datos e inicio de su utilización como herramienta para el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los compromisos contraídos en la prestación de los diversos servicios (2015-2016).
- 0) Participación de la Dirección de la Biblioteca en la Comisión de Calidad de la UAH desde la aprobación de su Reglamento (Consejo de Gobierno 29/01/2009).
- P) La UAH se hace miembro del Club de Excelencia en Gestión en enero de 2013.
- Q) Encuesta a usuarios externos del CRAI (2017).
- R) Encuesta a estudiantes de Instituto en su visita a la Biblioteca de Educación (2017).

Figura A.35 Algunas iniciativas de mejora en la BUAH en los últimos años





#### ÁREAS DE MEJORA COMO RESULTADO DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A USUARIOS Y AL PERSONAL

Visión global resumida de las acciones de mejora llevadas a cabo como consecuencia del análisis de resultados de encuestas y otras informaciones relacionadas

#### Encuestas Clima laboral (2011-2013-2015)

- Reforzar la estructura del Servicio con nuevos puestos (Subdirección Técnica, Auxiliar Técnico de Biblioteca)
- Renovar el equipamiento tecnológico del personal
- Equilibrar las cargas de trabajo, especialmente en el CRAI
- Potenciar el reconocimiento institucional a la Biblioteca (Consejo de Gobierno, Comisión de Biblioteca)
- Potenciar la movilidad interna y externa con la publicación de bolsas de empleo, concursos de traslado y convocatorias de promoción a escalas superiores
- Mejorar las condiciones de trabajo favoreciendo la conciliación familiar
- Reforzar la seguridad, prevención y atención médica
- Revisar y mejorar las condiciones ambientales
- Mejorar y fomentar la comunicación interna.

#### Encuesta discapacidad (2009)

- Seguir realizando campañas de difusión especialmente a comienzos de cada curso académico
- Actualizar los equipos disponibles y el software según las necesidades y la demanda
- 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 Satisfacción de usuarios (2011-2013-2015)

#### Instalaciones y equipos

- 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
- Disponer de más portátiles para el préstamo
- 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

## Personas (2011-2013-2015)

- 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 (2011-2013-2015)

- 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 (2011-2013-2015)

- 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





#### 2017

#### **Encuestas Clima laboral**

- Diseñar un sistema de gestión por competencias
- Potenciar el reconocimiento institucional a la Biblioteca
- Potenciar la movilidad interna y externa con la publicación de bolsas de empleo, concursos de traslado y convocatorias de promoción a escalas superiores
- Mejorar y fomentar la comunicación interna

## Encuesta discapacidad

- Mejorar la accesibilidad a los diversos espacios y equipamientos de las instalaciones
- Actualizar los equipos disponibles y el software según las necesidades y la demanda
- Potenciar la difusión de los servicios especiales y equipamiento disponible
- Instalar puestos adaptados en las bibliotecas donde no existen (Ciencias, Farmacia, Multidepartamental)

#### Encuesta Satisfacción de usuarios

- Mayor control de acceso al CRAI
- Ampliar la disponibilidad de espacios y servicios en horarios extraordinarios
- Habilitar más zonas para el trabajo individual y en grupo
- Habilitar zonas para comida y bebida en el CRAI al estar abierto las 24 h.
- Disponer de más portátiles para el préstamo
- Renovar el equipamiento deteriorado y obsoleto
- Instalar más enchufes en las bibliotecas donde se necesiten
- Revisar la normativa de préstamo, reservas, etc.
- Mayor difusión y adaptación a las demandas en la formación de usuarios
- Potenciar el uso de las redes sociales
- Estudiar la posibilidad de disponer de la bibliografía básica de todas las áreas de conocimiento en el CRAI
- Reforzar las colecciones electrónicas

Figura A.36 Áreas de mejora como resultado de las encuestas a usuarios y al personal





#### **SERVICIOS DE LA BUAH**

#### **PRÉSTAMOS**

**Préstamo domiciliario, reservas y renovaciones online**: Como regla general, todos los fondos bibliográficos son susceptibles de préstamo domiciliario. Quedan exceptuados los documentos que se especifican en el Art. 5 de la Normativa de Préstamo.

**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. También permite recoger las reservas disponibles en la biblioteca que el usuario desee.

**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 **suscador**, herramienta que permite consultar, desde un solo punto, la mayoría de las colecciones de la Biblioteca tanto impresas como electrónicas.

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

Reproducción de documentos: En todas las bibliotecas existen máquinas fotocopiadoras, 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 en competencias informacionales y digitales.

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.

Repositorio institucional e-BUAH para el depósito en abierto de los resultados de la investigación, integrado con el Portal del Investigador.

Portal InvestigaM con la integración del repositorio e-CienciaDATOS para dar visibilidad a los datos de la actividad investigadora (Madroño).

Figura A.37 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 y las reservas)
- 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 ha aumentado considerablemente el número de ordenadores disponibles de uso público, especialmente los portátiles para el préstamo al ser un servicio muy demandado. 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
- e\_Buch
- Se ha activado una nueva web y actualizado su contenido así como la 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*. Se han realizado numerosos video-tutoriales como apoyo a la autoformación (ver figura A.39 Formación de usuarios).
- 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).
- Nueva versión Symphony 3.5.1.1 del sistema integrado de gestión bibliotecaria que introduce importantes mejoras para el usuario respecto a la anterior versión.
- Buzón de Quejas y Sugerencias de la UAH regulado por su Reglamento aprobado en Consejo de Gobierno el 25/01/2015. Sustituye a
  Opine.

Figura A.38 Nuevos servicios y mejoras en los Servicios de la BUAH





## FORMACIÓN DE USUARIOS

La Biblioteca ofrece a sus usuarios una amplia gama de servicios orientados a su formación. La variedad incluye cursos, recursos y materiales formativos en el uso y gestión de la información, tutoriales de autoformación, videotutoriales y blogs.

Se hace un resumen a continuación.

#### Formación en competencias en información

En relación a la Formación en competencias en información, la Biblioteca oferta para los estudios de Grado, Posgrado y Master cursos básicos, especializados y a la carta (solicitados por los estudiantes o los profesores) con el fin de proporcionar habilidades en el uso y gestión de la información en todas las áreas de conocimiento impartidas y profundizar en el conocimiento de los servicios y recursos de la Biblioteca.

Algunos cursos han integrado la formación en el contexto de una asignatura en los estudios de Grado y Posgrado e, incluso, se ha incluido la colaboración de la Biblioteca en la correspondiente Guía Docente. Se han programado distintos niveles de formación atendiendo a la tipología de los usuarios y a sus demandas.

**2016:** En total se han impartido 145 cursos: 76 de formación reglada y 69 de formación no reglada. El número total de asistentes ha sido 3.523 (2.329 en formación reglada y 1.194 en formación no reglada).

Es de destacar la actividad formativa trasversal impartida a estudiantes de la Escuela de Doctorado de la UAH sobre "Estrategias de búsqueda y gestión de la información". Se inició en 2014 y se realiza anualmente. El objetivo ha sido proporcionar a los estudiantes de Doctorado que inician su actividad investigadora, herramientas de búsqueda y gestión de la información que permitan acceder a las fuentes bibliográficas así como recursos de información apropiados para su investigación.

También hay que destacar la formación impartida por personal de la Biblioteca a estudiantes del bachillerato de excelencia del IES Alkal'a Nahar, en Alcalá de Henares, en virtud del convenio suscrito con la UAH, ya reseñado anteriormente, con el objetivo de dar soporte a la realización de trabajos de investigación (2015).

#### Video-tutoriales

Además de los cursos presenciales, los usuarios disponen de numerosos video-tutoriales para la autoformación a través de la página web. Los más importantes son:

- Biblioteca Universidad de Alcalá
- Encontrar los libros-e de Ingebook
- Cómo buscar el índice h de un autor en Web Science
- Cómo buscar el índice h de un autor en Scopus
- Reserva de salas
- Renovar préstamos
- Cómo consultar y cambiar nuestro PIN
- Journal Citation Reports
- Citas de un autor en Web of Science
- VPN. Acceso remoto a los recursos-e de información de la UAH
- REFWORKS. Cómo citar y crear la bibliografía (Vrite-N-Cite 4)
- REFWORKS. Importar referencias bibliográficas
- Buscador: Búsqueda sencilla
- Buscador: Búsqueda avanzada
- Buscador: Uso de operadores booleanos
- Buscador: Resultados de una búsqueda
- Buscador: Guardar resultados

Otros recursos para la autoformación en el aprendizaje de habilidades y competencias de manera autónoma

- Tutorial Fuentes de información
- Tutorial Estrategias de búsqueda de información
- Tutorial Plagio
- Tutorial Práctica tus habilidades en CC. Salud
- Tutorial AlfaBuah
- Wiki de Guías Temáticas
- Blog Gestores bibliográficos
- Blog de Formación de los Proveedores
- Blog DeCine: creado en 2009, integra los DVD de películas y los libros de la colección de la Biblioteca. Facilita la visibilidad y difusión de las películas y su vinculación con los libros que se ocupan de las mismas en distintas disciplinas académicas. Su fin es desarrollar un recurso de interés para la actividad docente y para el aprendizaje en la medida en que el cine es utilizado como objeto de aprendizaje en el aula
- Blog SinDudas: creado en junio de 2009, ha servido de ayuda y apoyo en línea al usuario para dudas puntuales relacionadas con cualquiera de los servicios que la Biblioteca proporciona.

Figura A.39 Formación de usuarios





## 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
- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS
- SERVICIOS
- COMPROMISOS (de la Biblioteca)
- INDICADORES
- COMPROMISO CON LA CALIDAD
- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
- CONTACTO

Última versión: 2016

Figura A.40 Carta de Servicios. Resumen de contenidos





	DETALLES SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
SERVICIO	USUARIOS / REGULACIONES / CARACTERÍSTICAS
Préstamo domiciliario	Usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados. Regido por la Normativa de préstamo. 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 Normativa de Préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos de Apoyo a la Docencia y el Aprendizaje 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.
ذ ؟ ذ د ت ت خ 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.
BibliotecaUniversidad de Acala	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.
e_Buch Biblioteca digital de la UAH	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 habilitado hasta 2016 para recabar opiniones y comentarios de los usuarios, importantes para mejorar nuestros servicios. Actualmente se utiliza el Buzón de quejas y sugerencias de la web institucional, dependiente de la Secretaría General y regulado por su Reglamento aprobado en Consejo de Gobierno el 25/01/2015. La Biblioteca atenderá las quejas, sugerencias y felicitaciones que se envíen. También se puede utilizar:  • El formulario de Solicitud de búsqueda bibliográfica  • Si desea contactar con alguna sección o biblioteca concreta.
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.41 Algunos detalles sobre la prestación de los servicios



## RECONOCIMIENTOS A LA BUAH COMO REFERENCIA DE EXCELENCIA

- Informe del Rector al Claustro 7/5/2013. "En lo que se refiere a la Biblioteca de la Universidad, uno de nuestros principales instrumentos al servicio de la docencia y la investigación, se ha iniciado ya el proceso para revalidar el Sello de Excelencia Europea 400+, como anuncié en mi último informe ante el Claustro. Asimismo, se ha aprobado la política institucional de acceso abierto de la UAH y se han desarrollado diversas actuaciones para mejorar los servicios que se prestan a la comunidad universitaria, como la implantación de una nueva herramienta electrónica, accesible desde la Web de la Biblioteca, que permite consultar desde un solo punto la mayor parte de las colecciones, tanto impresas como electrónicas".
- Informe Rector al Claustro 22/10/2013. "En lo referente a la Biblioteca Universitaria, está prevista una evaluación externa con el fin de renovar el Sello de Excelencia Europea 400+, una distinción que muy pocas universidades de nuestro entorno poseen, además de desarrollar otras iniciativas para la mejora de la calidad y la accesibilidad de los recursos de información".
- A través de **Opine** y otros medios de comunicación se han recibido 32 felicitaciones de los usuarios por el buen funcionamiento de los servicios de la BUAH especialmente del Préstamo Interbibliotecario.
- Informe del Rector al Claustro 8/5/2014. "En lo que se refiere a la Biblioteca, la actuación más destacable es la renovación del Sello de Excelencia Europea 400+ el pasado mes de diciembre. Permitanme que exprese mi felicitación y mi agradecimiento a todo el personal de biblioteca por este importante logro. También debe mencionarse la puesta a disposición de los investigadores de una nueva herramienta para la investigación: la base de datos SCOPUS, que contiene más de 21.000 títulos de revistas científicas, patentes y métricas de medición de los factores de impacto".
- Informe del Rector al Claustro 27/10/2014. "En el Campus Ciudad (campus histórico) la principal novedad es, sin duda alguna, la puesta en marcha del CRAI, el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, que está a disposición de todos los usuarios desde el pasado 8 de septiembre en el Edificio Cisneros (que es como hemos acordado denominar al antiguo Cuartel del Príncipe). Las obras y el equipamiento se han financiado, en su mayor parte, gracias a los fondos del Consorcio La Garena y del Fondo Europeo de desarrollo regional (FEDER). La apertura del CRAI supone una importante mejora en la prestación de los servicios bibliotecarios, pues cuenta con casi 1.200 puestos de trabajo, duplicando la capacidad que tenían anteriormente todas las bibliotecas del campus ciudad juntas. Existe un puesto por cada 3,7 usuarios, frente a las recomendaciones bibliotecarias más exigentes, que aconsejan disponer de un puesto por cada 5 usuarios. A ello se suma el carácter polivalente de las instalaciones, adaptadas a las nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje, y dotadas de equipamientos tecnológicos avanzados, así como de soluciones para facilitar la accesibilidad de todos los usuarios, incluyendo aquellos con distintos tipos de discapacidad. A lo largo de este curso se seguirán completando los equipamientos y servicios del CRAI. Ya está abierta, por ejemplo, desde el pasado 13 de octubre, una sala de estudio 24 horas, que da respuesta a una de las principales demandas de los estudiantes. Por otra parte, el CRAI es mucho más que una biblioteca, pues en él van a ir confluyendo poco a poco distintos servicios, con el fin de proporcionar una atención integral a la comunidad universitaria. Desde el punto de vista arquitectónico y de sostenibilidad medioambiental, este centro se erige también en un referente en nuestro país, como evidencia la reciente concesión a la UAH del Premio Ciudad de Alcalá de Arquitectura, entre otras razones por el proyecto del CRAI. Con la apertura del CRAI se liberarán los espacios de las antiguas bibliotecas de la Ciudad, a excepción de la Biblioteca de Trinitarios, lo que nos permitirá atender las necesidades de espacio de cada centro a medida que exista disponibilidad presupuestaria".

Informe sobre el CRAI (Sr. Gerente y Sra. Directora de la Biblioteca) Consejo de Gobierno 25/9/2014). Tras la puesta en marcha del CRAI el 7 de septiembre de 2014, el Rector solicitó al Gerente y a la Directora de la Biblioteca que presentaran un informe en Consejo de Gobierno sobre el desarrollo de este importante proyecto. Una vez concluido el mismo, miembros del propio Consejo felicitaron a la Biblioteca por su excelente gestión.

- Comisión de Biblioteca 10/3/2014. Miembros de la Comisión agradecen la buena disposición del Servicio de Biblioteca y su accesibilidad para atender inmediatamente todas las demandas y necesidades de los estudiantes y por la importante inversión hecha en manuales y libros electrónicos. También agradecen a la Biblioteca su transparencia y eficiencia en su gestión y felicitan al personal por la renovación del Sello 400+.

- Informe del Rector al Claustro 7/5/2015. "La puesta en marcha del CRAI ha resultado extremadamente positiva para la mejora, entre otros, de los servicios que nuestra Biblioteca presta a sus usuarios, cuyo nivel de calidad ha sido reconocido externamente. Como saben los señores claustrales, la Biblioteca de la UAH es una de las pocas bibliotecas universitarias que cuenta con el Sello de Excelencia Europea 400+, en cuya renovación estamos trabajando en estos momentos. Las salas de lectura del CRAI permanecen abiertas 24 horas (con una afluencia media en este periodo de 1.344 usuarios/día) y en él disponemos de unos 130.000 volúmenes de acceso abierto, y otros 70.000 en depósito, además de salas de estudio y otros servicios tecnológicos que estamos poniendo en marcha gradualmente, como mencionaba antes".

- Informe del Rector al Claustro 10/11/2015. "En cuanto a la Biblioteca Universitaria, uno de nuestros principales recursos para la docencia y la investigación, se pondrán en marcha las acciones contempladas en el III Plan Estratégico 2015-2017, aprobado recientemente, y se continuará con el proceso que iniciamos en enero de este año para renovar el Sello de Excelencia Europea 400+. Durante este mes de noviembre, en concreto, prevemos que dé comienzo la fase de evaluación externa, una vez finalizada la autoevaluación".

- Informe del Rector al Claustro 10/5/2016. "Por otro lado, con el fin de promover la internacionalización de nuestros resultados de investigación, entre otras acciones se ha impulsado la publicación de nuestros resultados en el repositorio institucional e-buah; se ha aprobado la normalización de la afiliación a la UAH y el proyecto ORCID. Algunos de estos proyectos han sido llevados a cabo con la participación activa de la Biblioteca, que ha prestado un intenso apoyo a la actividad investigadora en nuestra Universidad, consiguiendo además el pasado diciembre un nuevo Reconocimiento a la Excelencia EFQM, la Renovación del Sello de Excelencia Europea 400+".

2014

2013

2015

2016





- Informe sobre el CRAI (Directora de la Biblioteca) Consejo de Gobierno 17/3/2016. Tras año y medio de funcionamiento del CRAI tras su apertura en septiembre de 2014, el Rector volvió a solicitar a la Directora de la Biblioteca que informara sobre la marcha del mismo y los servicios prestados en Consejo de Gobierno. Se volvieron a repetir las felicitaciones a la Biblioteca por la buena gestión desarrollada.
- Comisión de Biblioteca 21/6/2016. Miembros de la Comisión comenta que nunca reciben quejas sobre la Biblioteca porque todos están de acuerdo en que funciona bien. La Vicerrectora corrobora el buen funcionamiento de la Biblioteca y añade que los estudiantes son de la misma opinión.

#### PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE LA UNIVERSIDAD

Todos los años se ha participado y se sigue participando en las siguientes iniciativas en respuesta a la petición del Vicerrectorado correspondiente:

- Open Day: Jornadas de Puertas Abiertas. Agradecimiento y reconocimiento del Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación con certificado individual a los participantes.
- Jornadas de Puertas Abiertas a los Centros de enseñanza secundaria de Madrid y Guadalajara. Se recibe en visitas guiadas a estudiantes de dichos centros futuros posibles universitarios.
- Programa 4º Eso + Empresa. Se acoge a estudiantes durante 3 días en las bibliotecas con el fin de que tomen contacto con el mundo profesional. Agradecimiento del Centro de Información Universitaria (CIU) organizador de esta iniciativa.
- Rankings en los que participa la UAH. Colaboración en el suministro de los datos relacionados con los resultados de la investigación y otros que se solicitan desde el Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación. Agradecimiento y reconocimiento por parte de dicho Vicerrectorado.
- Evaluación de la calidad de las titulaciones. La Biblioteca participa aportando información y datos sobre los recursos bibliográficos disponibles para la docencia de cada titulación.
  - A modo de evidencia: Renovación de la acreditación del grado de Enfermería de Guadalajara (2017). Comentario de los evaluadores en su informe:

"Se ha podido comprobar la idoneidad de los servicios de biblioteca y sus instalaciones en la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud [se sobreentiende por la localización física de la sección de impartición del grado, lógicamente, la sucursal de la Biblioteca Universitaria en el Edificio Multidepartamental de Guadalajara] avalados por los estándares de calidad del funcionamiento de la red de bibliotecas de la UAH y cuya contribución a la actividad formativa de los estudiantes del grado es relevante. En este sentido, cabe mencionar los servicios de formación que el estudiante puede recibir en relación a búsquedas y manejo de los diferentes fondos bibliográficos disponibles en la UAH.

Figura A.42 Reconocimientos a la BUAH como referencia de excelencia





#### RANKINGS EN QUE ESTÁ LA UAH CON PARTICIPACIÓN DE LA BUAH

## Sostenibilidad Medioambiental y Compromiso Social

· La Universidad de Alcalá fomenta el desarrollo de su entorno y el bienestar de los ciudadanos. Es la tercera universidad más sostenible del mundo, según **Coolmyplanet** y la quinta universidad del mundo en eficiencia energética y lucha contra el cambio climático, según el índice **Greenmetric**. Las acciones en defensa del patrimonio, el compromiso social, la igualdad entre hombres y mujeres, el comercio justo o la prevención de riesgos laborales, entre otras, han sido reconocidas por distintos organismos nacionales e internacionales. Ofrecemos ayudas y facilidades de pago a nuestros estudiantes con el fin de facilitar y mantener su acceso a la educación superior. Web UAH.

#### Transparencia y Difusión de la Información

La Universidad de Alcalá fue la primera universidad española que puso a disposición de todos los ciudadanos un Portal de Transparencia, una iniciativa que pretende facilitar el conocimiento y seguimiento de la actividad universitaria.

El compromiso de la UAH con la transparencia y la rendición de cuentas ante los ciudadanos ha sido reconocido por las entidades que trabajan en favor de una mayor transparencia y accesibilidad de la información. Web UAH.

#### **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 docente

La UAH se sitúa entre las 10 primeras universidades de España en calidad del doctorado y en número de titulaciones de grado con mejor valoración. En nuestras aulas se imparte una enseñanza personalizada, que se adapta a las necesidades de los estudiantes. En las encuestas llevadas a cabo, nuestros alumnos valoran la formación recibida con una puntuación de 9,4 sobre 10. (Ver evaluación externa). Web UAH.

### Investigación de Innovación

La Universidad de Alcalá es la 8ª universidad con mayor productividad investigadora de España y una de las primeras del país en tesis doctorales, generación de patentes y *spin-offs*. En la Universidad de Alcalá aunamos tradición y modernidad, investigación puntera e innovación en una de las universidades más antiguas de Europa, declarada por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad. Web UAH.

#### Portal de Transparencia. Evaluación externa

La Biblioteca de la Universidad de Alcalá viene aplicando desde hace una década diferentes técnicas de gestión de la calidad y medición del nivel de satisfacción de sus usuarios. Estas actuaciones han culminado con la obtención, primero, del Sello de Excelencia Europea 300+ (2009) y, posteriormente, del Sello de Excelencia Europea 400+, convalidado a nivel europeo por la European Foundation for Quality Management (enero de 2012) y revalidado sucesivamente hasta la fecha actual. Con esta certificación, la Biblioteca de la Universidad de Alcalá se posiciona entre las principales bibliotecas universitarias españolas y europeas, gracias al trabajo constante de sus responsables y del resto del personal por mejorar la calidad en la gestión. Web UAH.



## **Rankings internacionales**

La UAH forma parte de los tres rankings de universidades más prestigiosos del mundo: QS World University Ranking (QS WUR), Times Higher Education World University Ranking y Shanghai Academic Ranking of World Universities (ARWU). Además, ha obtenido excelentes resultados en la evaluación del *QS Stars University* Ratings. Todos los años acogemos a más de 6.000 estudiantes internacionales, procedentes de otros países, lo que nos convierte en la segunda universidad pública española en capacidad de atracción de estudiantes internacionales, según el QS WUR.

Figura A.43 Rankings en que está la UAH con participación de la BUAH





BUENA PRÁCTICA	DESCRIPCIÓN	RELACIÓN CON LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA
1. CUADRO DE MANDO INTEGRAL	OBJETIVO: Implementar el Cuadro de Mando Integral utilizando la herramienta Midenet para el despliegue y seguimiento de CMI en la BUAH.  BREVE DESCRIPCIÓN: Se pretende dar respuesta a la necesidad de BUAH de analizar, rediseñar y optimizar, las actividades derivadas del seguimiento y medición del despliegue de sus estrategias, sistemas de gestión y operativa, (plan estratégico, planes de gestión, procesos, criterios EFQM, equipos de trabajo, etc.).  SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.  PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH.  PERIODO TEMPORAL: Arranque del diseño del proyecto: enero de 2014. Reuniones programadas con la empresa Attest. En 2015 y 2016 despliegue del proyecto y seguimiento. En enero de 2017 carga de datos.  INDICADORES/RESULTADOS: Indicadores de la Carta de Servicio, de los procesos clave y de soporte y del Plan Estratégico.	Añadir valor para los clientes. Gestionar con agilidad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
2. MAPA DE PROCESOS	OBJETIVO: Diseñar y desarrollar el Mapa de Procesos con los Procesos estratégico, clave y de soporte y los indicadores asociados.  BREVE DESCRIPCIÓN: Se dispone de un Mapa de Procesos con la descripción de los diversos procesos estratégicos, clave y de soporte que reflejan todas las actividades de la BUAH. Los indicadores asociados permiten comprobar si se han cumplido los compromisos adquiridos. Dicho Mapa de Procesos aparece como estructura básica en el CMI.  SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.  PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH, personal bibliotecario y personal auxiliar.  PERIODO TEMPORAL: Arranque del diseño del proyecto: enero de 2014. Reuniones programadas. En 2015 y 2016 despliegue del proyecto y seguimiento. En enero de 2017 revisión de indicadores y carga de datos en el CMI.  INDICADORES/RESULTADOS: Indicadores asociados a los procesos estratégicos, los procesos clave y de soporte.	Gestionar con agilidad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
3. BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	OBJETIVO: Implementar y/o fortalecer los mecanismos de Gestión de quejas y sugerencias con la finalidad de cumplir con los objetivos de calidad y excelencia fijados por la Universidad en la atención a los usuarios de la BUAH.  BREVE DESCRIPCIÓN: Se dispone de un Buzón de quejas y sugerencias accesible a través de la web institucional y coordinado por la Secretaría General de la UAH. Existe un Reglamento aprobado en C. de Gobierno en enero de 2015 que establece el marco normativo para la correcta tramitación y gestión de las quejas y sugerencias de los usuarios.  SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.  PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH, personal bibliotecario y personal auxiliar.  PERIODO TEMPORAL: Puesta en marcha del sistema actual en enero de 2015. Anteriormente desde el 2008 se ha dispuesto de otros mecanismos de gestión y comunicación con el usuario como el blog OPINE.  INDICADORES/RESULTADOS: Indicadores de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas. Indicadores de acciones de mejora. Segmentación de usuarios.	Añadir valor para los clientes. Gestionar con agilidad. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes





## 4. TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

**OBJETIVO:** Mejorar la calidad de los servicios y rendir cuentas a la sociedad participando en evaluaciones y poniendo a disposición de la sociedad en general datos e indicadores de seguimiento sobre la actividad de la BUAH. Esta iniciativa se incardina con el compromiso Institucional reflejado en el Portal de Transparencia de la web de la UAH.

BREVE DESCRIPCIÓN: Todos los años se publican a través de la web Institucional y de la Biblioteca los datos e indicadores de las actividades de la Biblioteca. También se actualizan la Universidad en cifras y la Biblioteca en cifras. Se publican los resultados de los procesos de evaluación y los documentos asociados. Se publican las Memorias anuales. Los datos estadísticos se publican anualmente a través de Rebiun y Madroño y cada dos años por el INE.

**SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO**: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.

PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH, personal bibliotecario y personal auxiliar.

**PERIODO TEMPORAL**: Desde 1986 se publica la Memoria anual. Desde 1995 se publica el Anuario estadístico de Rebiun y desde 2009 se publican los resultados de los procesos de evaluación de la BUAH y documentación asociada. Toda la información es accesible a través de Internet. Se seguirán publicando.

**INDICADORES/RESULTADOS**: Datos e indicadores de la actividad anual de la Biblioteca. Sellos de Excelencia Europea obtenidos.

Gestionar con agilidad. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes Añadir valor para los clientes. Liderar con visión, inspiración e integridad

## 5. TRABAJO EN EQUIPO

**OBJETIVO:** Potenciar el trabajo en equipo para implicar a todo el personal en la consecución de los objetivos estratégicos y operativos previstos. También para favorecer la comunicación y la proactividad.

BREVE DESCRIPCIÓN: Con la puesta en marcha de cada Plan estratégico se organizan diversos Grupos de trabajo para el despliegue de los diversos proyectos. Se anima a la participación de los distintos colectivos que conforman el personal de la BUAH. También existen Grupos de trabajo estables que continúan desarrollando proyectos consolidados a lo largo de los años. Cada grupo está coordinado por una persona del Equipo Directivo y la documentación que se produce se puede consultar en la Intranet. También se participa en nueve Grupos de trabajo del Consorcio Madroño.

**SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO**: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.

PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH, personal bibliotecario y personal auxiliar.

**PERIODO TEMPORAL**: A partir del 2007 se normalizaron los grupos de trabajo y se han mantenido hasta la actualidad variando su número y el número de participantes. En 2017 ha habido 10 grupos con 75 participantes. En la Memoria anual se recoge información al respecto.

**INDICADORES/RESULTADOS**: Datos anuales del número de grupos y participantes. Datos e indicadores de los proyectos desarrollados.

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas Aprovechar la creatividad y la innovación Desarrollar la capacidad de la organización Gestionar con agilidad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

## 6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**OBJETIVO:** La planificación estratégica ha permitido diseñar unas líneas de trabajo concretas y ajustadas a las necesidades en cada momento para actuar como soporte al aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, que constituyen la principal misión de la Universidad, y mantener y mejorar la trayectoria ascendente del Servicio de Biblioteca en la calidad en la gestión a los usuarios a los que sirve.

BREVE DESCRIPCIÓN: La Biblioteca desde hace años ha trabajado con objetivos que favorecieran las políticas de innovación y mejora continua en la gestión. Pero ha sido a partir del I Plan estratégico 2008-2011 cuando dichos objetivos se han institucionalizado y normalizado y desde entonces se ha seguido trabajando con sucesivos planes estratégicos: II Plan estratégico 2012-2014 y III Plan estratégico 2015-2017. En el 2017 se está trabajando en el diseño del IV Plan estratégico 2018-2020. Dichos objetivos y planes se han incardinado con los planes estratégicos de REBIUN (I PE 2003-2006; II PE 2007-2010; III PE 2020) y de Madroño (I PE 2009-2012; II PE 2013-2015 y III PE 2016-2020).

**SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO**: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.

PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH,

**PERIODO TEMPORAL**: Actualmente se está trabajando en catorce áreas de actuación previstas para el 2017 y que culminarán el desarrollo del III Plan estratégico 2015-2017 cuya vigencia acaba en este año.

**INDICADORES/RESULTADOS**: Indicadores para cada objetivo estratégico y resultados deseados para cada línea estratégica.

Crear un futuro sostenible Liderar con visión, inspiración e integridad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes





	<b>OBJETIVO:</b> Informar públicamente a los usuarios sobre los servicios que ofrece la Biblioteca, 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.	
7. CARTA DE SERVICIOS	<b>BREVE DESCRIPCIÓN</b> : La Biblioteca dispone de una carta de servicios que ha ido perfeccionando para ajustar los compromisos a las necesidades y demandas de los usuarios, a su nueva estructura y a los nuevos servicios disponibles. Está disponible a través de la página web de la Biblioteca y se revisa periódicamente.	Añadir valor para los clientes Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
	<b>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO</b> : Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.	
	PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH, Bibliotecarios y Personal auxiliar.	
	<b>PERIODO TEMPORAL</b> : En la actualidad se dispone de una Carta de Servicios totalmente actualizada. El objetivo es revisarla cada dos años y hacerla coincidir con los objetivos del plan estratégico en marcha.	
	INDICADORES/RESULTADOS: Indicadores para cada compromiso adquirido.	
	OBJETIVO: Conocer la percepción y el grado de satisfacción de los empleados de la Biblioteca	
8. ENCUESTA CLIMA LABORAL	de la Universidad. Contrastar los resultados con los resultados de la encuesta anterior.  BREVE DESCRIPCIÓN: Cada dos años y coincidiendo con los procesos de evaluación, se ha realizado una encuesta de clima laboral a todo el personal consistente en 42 preguntas repartidas en 7 categorías que analizan todos los aspectos de su actividad laboral. La encuesta realizada en 2017 ha sido revisada y modificada incluyendo 47 preguntas repartidas en 8 categorías. Se han aumentado las preguntas relativas al Liderazgo y al Compromiso sostenible.  Además de la encuesta, se dispone de numerosos canales internos de diálogo entre en Equipo Directivo y la plantilla y viceversa. El Plan de comunicación recoge todos los medios utilizados que permiten establecer un feedback permanente que redunda en la mejora de la gestión y de los servicios.	Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas Liderar con visión, inspiración e integridad
	SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH.	
	PERSONAL IMPLICADO: Toda la plantilla de la BUAH (unos 80 empleados).	
	PERIODO TEMPORAL. La última encuesta ha sido realizada del 19 de abril al 5 de mayo de 2017. Se prevé realizar la siguiente en el 2019.	
	INDICADORES/RESULTADOS: Puntuaciones obtenidas: totales y segmentadas por categoría profesional y por antigüedad. Comparativa con la de 2015	
	<b>OBJETIVO:</b> Conocer la percepción y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la Biblioteca para orientar la planificación y la gestión según sus expectativas.	
	BREVE DESCRIPCIÓN: Cada dos años y coincidiendo con los procesos de evaluación, se ha realizado una encuesta de satisfacción de usuarios según el modelo LibQual que favorece la comparativa con otras instituciones. La encuesta se ha lanzado a todos los colectivos de la comunidad universitaria. Ha consistido en 18 preguntas repartidas en 3 dimensiones más 10 preguntas libres y una de carácter global. Además de las puntuaciones, se aportan comentarios libres.	
	También se han realizado encuestas específicas a usuarios externos y colectivos especiales con diversa periodicidad.	Añadir valor para los clientes Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
9. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Además de las encuestas puntuales, a través de los diversos canales externos recogidos en el Plan de comunicación y de los diversos órganos de gobierno se mantiene un contacto constante con los usuarios que facilita el conocimiento de sus demandas y la activación de las necesarias acciones de mejora de productos y servicios.	
	SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH.	
	PERSONAL IMPLICADO: La comunidad universitaria segmentada por colectivos. Los usuarios externos y colectivos especiales (personas con discapacidad).  PERIODO TEMPORAL. La última encuesta ha sido realizada del 24 de abril al 31 de mayo de 2017. Se prevé realizar encuestas de satisfacción a usuarios con más frecuencia y a más colectivos.	
	INDICADORES/RESULTADOS: Puntuaciones obtenidas: totales y segmentadas por colectivos de usuarios y por bibliotecas. Comparativa con otras instituciones.	
10. CENTRO DE	OBJETIVO: Consolidar el proyecto del CRAI al cumplirse tres años desde su puesta en marcha y	Añadir valor para los

10. CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI) **OBJETIVO:** Consolidar el proyecto del CRAI al cumplirse tres años desde su puesta en marcha seguir avanzando en su desarrollo y la habilitación de nuevos servicios.

**BREVE DESCRIPCIÓN**: El inicio del proyecto de construcción y puesta en marcha del **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)** ha brindado una excelente oportunidad para centralizar la estructura bibliotecaria del campus Alcalá-ciudad, ha supuesto una mejor racionalización en la gestión de los recursos disponibles y el poner en marcha servicios y

Añadir valor para los clientes Desarrollar la capacidad de la organización Gestionar con agilidad Mantener en el tiempo





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, favorecerá 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.

Es importante resaltar el enorme esfuerzo de organización, coordinación, gestión y adaptación que ha supuesto la puesta en marcha y desarrollo del CRAI para todo el Servicio de Biblioteca. El trabajo desarrollado es un gran referente de profesionalidad, entrega y trabajo en equipo muy valorado por los evaluadores externos que visitaron las instalaciones en noviembre de 2015, dentro del proceso de renovación del Sello de Excelencia Europea 400+, y que ha quedado reflejado en su Informe de Evaluación.

El CRAI está abierto a la sociedad en general y su apertura es de 24 h. todos los días del año.

SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la Biblioteca.

**PERSONAL IMPLICADO**: Equipo Directivo de la BUAH. Bibliotecarios y Personal auxiliar del CRAI.

**PERIODO TEMPORAL.** 2018: Incluir en el nuevo plan estratégico proyectos para la consolidación del CRAI: Nuevos servicios; reorganización de los RRHH y mayor convergencia de servicios. Seguir manteniendo la apertura 24x7.

INDICADORES/RESULTADOS: Nuevos proyectos desarrollados e indicadores de resultados.

resultados sobresalientes

# 11. PROYECTOS COLABORATIVOS

**OBJETIVO:** Colaborar con diversas iniciativas tanto internas como externas que ayuden al cumplimiento de la misión y objetivos de la UAH y beneficien a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

**BREVE DESCRIPCIÓN**: La Biblioteca lleva años participando en diversas iniciativas organizadas por la UAH para su difusión, marketing, reconocimiento y, en definitiva, para el cumplimiento de sus objetivos: Open Day, visitas guiadas, programa formativo de 4º ESO + Empresa, Jornadas de Puertas Abiertas, datos para rankings, estudiantes en prácticas en las bibliotecas, etc.

También colabora activamente con otros departamentos de la UAH: Unidad de Discapacidad,

Asociación de Antiguos Alumnos, Vicerrectorado de Extensión Universitaria, etc. Además colabora con otras instituciones a través de acuerdos y convenios: Sociedad de Condueños, Fundación Pablo Iglesias, I. de Cultura Gitana y diversas ONGs.

SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Todo el Servicio de Biblioteca.

PERSONAL IMPLICADO: Toda la plantilla de la BUAH.

**PERIODO TEMPORAL.** 2018: Seguir participando en proyectos colaborativos e incluir nuevos proyectos en los objetivos del nuevo plan estratégico.

INDICADORES/RESULTADOS: Nuevos proyectos desarrollados e indicadores de resultados.

Crear un futuro sostenible Aprovechar la creatividad y la innovación Añadir valor para los clientes

**OBJETIVO:** La Biblioteca de la UAH ha sido muy bien reconocida como biblioteca eficiente en la gestión de su personal tanto en 2008 como en 2012. El proyecto objeto de estudio se recoge en el artículo:

"Ranking de las bibliotecas universitarias españolas en la gestión del personal", de José Simón-Martín\*, Clara Simón-Blas\*\*, Alicia Arias-Coello\*\*\*. Publicado en Revista Española de Documentación Científica 39(1), enero-marzo 2016, e119

ISSN-L: 0210-0614. doi: http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1259

Siguiendo en esta línea, se ha estudiado la necesidad de diseñar un modelo de gestión de competencias con el objetivo de desarrollar e implantar soluciones de Gestión Avanzada de Personas que aporten valor a las personas, de tal manera que permita mayor eficiencia y optimización de los recursos de UAH.

# 12. GESTIÓN DEL PERSONAL

**BREVE DESCRIPCIÓN**: La Biblioteca, con la puesta en marcha del modelo educativo europeo, las TIC, la eclosión de los recursos electrónicos, etc. ha ido adaptándose a las nuevas necesidades de la comunidad universitaria y, concretamente, el personal ha ido evolucionando sobre la marcha asumiendo nuevas tareas y funciones que requieren un nuevo diseño de las competencias de los distintos puestos de trabajo y su adecuada gestión, que satisfaga el cumplimiento de los objetivos de la UAH y las propias aspiraciones del personal.

SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Todo el Servicio de Biblioteca.

PERSONAL IMPLICADO: Toda la plantilla de la BUAH.

**PERIODO TEMPORAL.** 2018: Incluir este proyecto en el nuevo plan estratégico y favorecer su desarrollo.

INDICADORES/RESULTADOS: Pendientes de definir a la espera de concretar el proyecto.

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas Desarrollar la capacidad de la organización Mantener en el tiempo resultados sobresalientes





13. CALIDAD EN LA GESTIÓN	<b>OBJETIVO:</b> Seguir desarrollando procesos de evaluación para el Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión y seguir poniendo en marcha las áreas de mejora detectadas.	Anadir valor para los clientes Crear un futuro sostenible Desarrollar la capacidad de la organización Aprovechar la creatividad y la innovación Liderar con visión, inspiración e integridad Gestionar con agilidad Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
	BREVE DESCRIPCIÓN: La Biblioteca Universitaria ha participado en sucesivos procesos de evaluación para el Reconocimiento a la Excelencia según el modelo EFQM en los años 2009, 2011, 2013 y 2015, consolidando su nivel de calidad en la gestión y está incluida en el ranking de Organizaciones Excelentes, Sector Universidades, del CEG. En la actualidad dispone del Sello de Excelencia Europea 400+ (tramo de puntos EFQM entre 450-500) cuya vigencia acaba en diciembre de 2017.	
	SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Todo el Servicio de Biblioteca.	
	PERSONAL IMPLICADO: Toda la plantilla de la BUAH.	
	<b>PERIODO TEMPORAL.</b> 2017: Inicio y desarrollo del nuevo proceso de evaluación. Fases de autoevaluación (febrero-abril) y Evaluación externa (noviembre). Además: preparación de evidencias y elaboración de la Memoria Conceptual.	
	INDICADORES/RESULTADOS: Sello de Excelencia Europea conseguido.	

Figura A.44 Buenas Prácticas de la BUAH