



MEMORIA EFQM 2017



Universidad
de Alcalá

Biblioteca
Universidad Alcalá **Buah**

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INFORMACIÓN CLAVE | 1 |
| Criterio 1. LIDERAZGO | 5 |
| Criterio 2. ESTRATEGIA | 8 |
| Criterio 3. PERSONAS | 10 |
| Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS | 14 |
| Criterio 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 18 |
| INTRODUCCIÓN A CRITERIOS DE RESULTADOS | 23 |
| Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES | 23 |
| Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS | 27 |
| Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | 30 |
| Criterio 9. RESULTADOS CLAVE | 32 |
| GLOSARIO | |
| MAPA DE RELACIONES | |

La Biblioteca Universitaria se define en el art. 215 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá (2003, 2012) como *una unidad funcional que gestiona recursos y medios documentales contenidos en diferentes soportes materiales, para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, así como para apoyar las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.*

Información Clave

1 HECHOS Y DATOS

Breve reseña Histórica. La Universidad de Alcalá fue fundada en 1499 por el Cardenal Cisneros, Regente de España, como proyecto educativo absolutamente novedoso y avanzado en España de las corrientes renacentistas y humanistas de Europa. Durante los siglos XVI y XVII, la Universidad de Alcalá se convirtió en el gran centro de excelencia académica. En el último tercio del siglo XVIII, comenzó a decaer; este siglo fue especialmente crítico para los estudios universitarios en España, que se vieron sometidos a reformas trascendentales en sus métodos de enseñanza. La UAH fue trasladada a Madrid a mediados del siglo XIX, como resultado del proceso de desamortización. El aliento de los alcalaínos, el prestigio de su pasado, la recuperación de la memoria histórica y el nuevo impulso que dio a la educación en España la transición democrática, hicieron posible que en 1977 volviera a abrir sus aulas la Universidad de Alcalá. Desde entonces, el esfuerzo colectivo y el tesón de sus gestores han hecho posible recuperar su patrimonio intelectual, cultural y arquitectónico.

La singularidad del modelo universitario, su aportación histórica a las letras y a las ciencias, la belleza y riqueza de sus edificios, hicieron que el 2 de diciembre de 1998, la UNESCO declarara la UAH Patrimonio de la Humanidad.

La Biblioteca actual. La historia de la Biblioteca es paralela a la de la renacida Universidad en 1977 en que se crean también los servicios bibliotecarios. Aunque la UAH enlaza de alguna manera con la antigua Universidad Cisneriana, la actual Biblioteca no ha recibido ninguna herencia de las bibliotecas cisnerianas. Desde 1977 hasta 2003 se llegaron a crear hasta 15 bibliotecas, incardinadas con la creación de los distintos centros, que han ido creciendo y evolucionando según las nuevas demandas. También se han ido consolidando sus recursos humanos y económicos. En el 2014, se creó el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) que propició la centralización de las 6 bibliotecas del Campus Histórico (Alcalá-Ciudad) en un solo edificio reduciendo a 10 los puntos de servicio.

Nombre y ubicación de la sede principal: Plaza de San Diego, s/n, Alcalá de Henares 28801 - Madrid

Estructura de la Biblioteca. Instalaciones. La BUAH cuenta con 10 puntos de servicio repartidos en tres campus y dos localidades (Alcalá de Henares y Guadalajara) en una superficie total de 20.438 m² dotados de 3.175 puestos de lectura individuales, 105 puestos en salas colectivas y 237 en salas para trabajo en grupo, incluidos 6 puestos adaptados para todo tipo de discapacidades en el CRAI y las bibliotecas de Medicina y Magisterio. El CRAI cuenta con 10 despachos para el personal investigador. La BUAH cuenta también con 16.823 ml de estanterías.

Aunque la estructura es descentralizada en cuanto a los servicios, el modelo de gestión es centralizado con una normativa, unos procesos y unos procedimientos comunes. Existe una única Dirección del Servicio de Biblioteca dependiente del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia de la UAH.

La Biblioteca está estructurada en **tres campus**: *Campus Histórico (Alcalá-Ciudad), Campus Científico-Tecnológico (externo-Alcalá) y Campus de Guadalajara.*

El organigrama y los detalles que componen cada campus se incluyen en las **figuras A.1 y A.2** del Anexo.

Márgenes de actuación. Estructura de gestión

Al frente de la Biblioteca están las personas responsables de la Dirección y Subdirección, con la colaboración de una serie de órganos para su gestión: *Comisión de calidad UAH, Comisión de Biblioteca, Comisión Técnica.*

La responsabilidad de cada centro y sección central recae sobre la persona que ostenta la Jefatura de la Biblioteca y de la Sección. La plantilla la forman **80 puestos de trabajo** repartidos de la siguiente manera: *1 Dirección, 2 Subdirecciones, 1 Secretaria de Dirección, 5 Jefaturas de Secciones Centrales, 5 Jefaturas de Biblioteca por Áreas, 17 Técnicos de Biblioteca, 4 Negociados de Gestión, 20 Técnicos Auxiliares de Biblioteca, 13 Auxiliares de Biblioteca, 5 Titulados Medio Especialistas B2 y 7 Técnicos Especialistas en Biblioteca C1.*

Sector de actividad: Sector público

MISIÓN

La Biblioteca tiene como Misión ser impulsora y soporte de los procesos de creación, transmisión y gestión del conocimiento y facilitar la difusión de la información adecuando su organización y gestión a las necesidades y objetivos de la Universidad.

Empleados. Centros de trabajo y ubicación. La plantilla se distribuye de la siguiente manera:

| PERSONAL | | | |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Secciones y Bibliotecas | PD | PB | PAA |
| Dirección Biblioteca | 1 | 0 | 1 |
| Subdirección Biblioteca | 2 | 0 | 1 |
| Secciones Centrales | 5 | 2 | 7 |
| Ciencias | 0 | 0 | 2 |
| CRAI | 2 | 8 | 18 |
| Depósito María Guzmán | 0 | 0 | 1 |
| Escuela Politécnica | 1 | 2 | 4 |
| Farmacia | 0 | 1 | 3 |
| Educación | 1 | 2 | 5 |
| Medicina y CC de la Salud | 1 | 2 | 4 |
| Multidepartamental | 0 | 0 | 2 |
| Trinitarios | 0 | 0 | 2 |
| TOTALES | 13 | 17 | 50 |

PD: Personal Directivo; **PB:** Personal Bibliotecario; **PAA:** Personal Administrativo y Auxiliar

Ámbito geográfico. La Biblioteca cubre todo el territorio que compone la comunidad universitaria: Alcalá de Henares y Guadalajara.

Parámetros económicos clave. Se dispone de un programa económico propio, del que la Vicerrectora de Investigación y Transferencia delega la gestión en la Dirección de la Biblioteca. El presupuesto se ajustó en 2012 sufriendo una reducción aproximada del 15%, que se ha mantenido después hasta el 2016. En el 2017 ha experimentado un incremento del 4%. **Cifras 2016:**

- Presupuesto ordinario anual: 1.500.267€
- Gasto en recursos de información: 1.428.323 €
- Gasto en información en soporte electrónico: 1.178.439 €

Financiación externa. La Comunidad de Madrid, financia la compra consorciada de licencias para el acceso a recursos electrónicos, que se reparte según un porcentaje de participación en el Consorcio Madroño (14% aproximadamente la BUAH).

2 HITOS CLAVE, EXCELENCIA Y RECONOCIMIENTOS

Historia de la organización. La BUAH desde hace más de una década viene aplicando paulatinamente diferentes técnicas de gestión de la calidad y marketing para la mejora continua y la difusión de sus servicios, buscando una mayor eficiencia y, sobre todo, elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios. En diciembre de 2009 obtuvo el **Sello de Excelencia Europea 300+**, otorgado por el Club Excelencia en Gestión (CEG), a través de la ANECA y en el 2011 obtuvo el **Sello de Excelencia Europea 400+**, otorgado por Bureau Veritas y el CEG, y revalidado en 2013 y 2015. Los progresos han sido evidentes desde 2013, muy especialmente en los dos últimos años. En 2017 se ha realizado una nueva Autoevaluación, alcanzando una puntuación homologada entre 550 y 600 puntos, y preparado esta memoria para optar al Sello de Excelencia 500+. Además, como parte de la UAH, la BUAH es copartícipe de los reconocimientos a la misma con posiciones muy destacadas en rankings (**figura A.43**, Anexo).

3 RETOS Y ESTRATEGIA

VISIÓN

Consolidarse como un servicio de referencia en gestión de calidad dentro de la UAH impulsando la innovación y la creatividad con el objetivo de adaptarse a las necesidades de la comunidad universitaria en el ejercicio de su actividad.

Análisis estratégico. La BUAH ha desarrollado sus Planes Estratégicos con una perspectiva de tres años. Actualmente está en vigor el **III Plan Estratégico 2015-2017**. Como en los anteriores planes estratégicos, las líneas estratégicas responden a las grandes áreas de interés para la Biblioteca y sus usuarios y servicios.

- Análisis externo. La BUAH capta y analiza información relativa a las necesidades y expectativas de sus G.I. a través de: *contacto directo, cursos a usuarios, participación en los órganos de gobierno, encuestas, quejas/sugerencias, página web, buzones, RRSS y otros medios de comunicación.*

- Análisis interno. El Cuadro de Mando Integral contiene un conjunto de indicadores, cuyas mediciones, seguimientos y análisis permiten conocer el rendimiento de los procesos. Esta información, conjuntamente con las referencias externas, se utiliza en la toma de decisiones y como entrada al proceso del Plan estratégico y del operativo.

Análisis DAFO. Como parte del proceso de formulación del **III Plan estratégico 2015-2017** se realizó un análisis DAFO. Una vez realizado el Análisis DAFO, se procedió a construir 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.

Estrategias y Objetivos estratégicos. La BUAH desarrolló su **III Plan Estratégico 2015- 2017** que se incardina con el Plan Estratégico de la Universidad de Alcalá 2014-2018, el III Plan Estratégico de REBIUN 2020 y el III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020, al ser la Universidad miembro activo de dichas redes.

El **III Plan Estratégico 2015- 2017** da continuidad al II Plan Estratégico 2012- 2014 y con el anterior en las políticas bibliotecarias de innovación y mejora continua recogidas en los objetivos de la Biblioteca (**figs. A.12 y A.14**, Anexo).

LÍNEAS ESTRATÉGICAS *Objetivos estratégicos*

LE 1. ORGANIZACIÓN

Adecuar la estructura organizativa a los nuevos escenarios y retos del Servicio de Biblioteca
Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias

LE 2. COMUNICACIÓN

Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados
Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca

LE 3. APOYO AL APRENDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

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

LE 4. CALIDAD EN LA GESTIÓN

Avanzar en la aplicación del modelo de excelencia EFQM (Buena Práctica nº 13)

Figura I.1 Líneas estratégicas y Objetivos estratégicos

Factores Clave de Éxito. Consideramos FCE las características, cualidades o logros a alcanzar por la BUAH para cumplir su misión e implantar sus estrategias para progresar hacia su visión. La **fig. I.2** resume una visión de los FCE indicando los subcriterios donde se desarrollan los agentes y resultados con que tienen que ver y las relaciones con las líneas estratégicas.

| FACTORES CLAVE DE ÉXITO | Subcriterios | LE |
|--|----------------|---------|
| Política bibliotecaria definida | 1b, 2c | 1, 2, 4 |
| Apoyo institucional | 1a, 1d | 1 |
| Conocimiento de los grupos de interés | 2a, 4a, 5b | 2, 3 |
| Recursos y activos necesarios | 4b, 4c, 5d | 3, 4 |
| Plantilla formada y comprometida | 3, 5a | 1, 2, 4 |
| Innovación, excelencia en la gestión | 4d, 5 | 3, 4 |
| Capacidad de adaptación a las expectativas de los usuarios | 5a, 5b, 5e | 2, 3 |
| Cooperación con redes y alianzas | 3b, 4a, 4e, 5a | 3, 4 |
| Transversalidad con otros servicios | 1c, 5c, 5d | 3, 4 |

Fig. I.2 FCE en relación con subcriterios y las líneas estratégicas

4 MERCADOS, SERVICIOS Y CLIENTES

Los usuarios de la Biblioteca se clasifican en *usuarios de pleno derecho*, y *usuarios autorizados*.

La BUAH está disponible para un total de 34.446 usuarios potenciales de *pleno derecho* entre Estudiantes (32.025), Personal Docente e Investigador (1.662) y Personal de Administración y Servicios (759). A éstos se añaden los usuarios externos en virtud de acuerdos y convenios o autorizados (266) y los usuarios consorciados por los acuerdos del Consorcio Madroño del que la UAH es miembro (57.142) (cifras 2016).

Dentro del Sistema de gestión de procesos, los **Procesos Clave** son los que tienen relación muy directa con los usuarios, tales como *Acceso a espacios y equipos*, *Gestión de recursos de información*, *Apoyo a la Investigación*, *Formación de usuarios* y *Acceso y uso de la información*.

Actividades y servicios. La BUAH ofrece un conjunto de servicios orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, y relacionados con el acceso y la difusión de todos los recursos de información, según se indica a continuación de forma resumida.

PRÉSTAMOS:

Préstamo domiciliario, reservas y renovaciones online; Préstamo Interbibliotecario; Préstamo Intercampus; Máquinas de Auto-préstamo; Préstamo de portátiles, Reservas on line de salas y despachos.

OTROS SERVICIOS:

Adquisiciones de fondo bibliográfico; Recursos electrónicos; Espacios y equipamiento para la docencia y el aprendizaje; Reproducción de documentos; Fotocopias de artículos de revistas; Pasaporte Madroño; Información a usuarios con discapacidad; Puestos adaptados; Acceso al catálogo (OPAC); Ayuda y formación de usuarios; La Biblioteca en casa; Archivo abierto e-BUAH.

Más información en 5b y en las **figs. A.37 y A.38** del Anexo.

5 CADENA DE VALOR (PROCESOS OPERATIVOS, PARTNERS Y PROVEEDORES)

Mapa e inventario de procesos. La BUAH cuenta con un Sistema de gestión por procesos documentado e implantado, sometido a seguimiento y mejora en función del grado en que cumple con los objetivos establecidos, en base a los estándares de calidad propuestos por las normas ISO y, en especial, como medio de gestión sugerido por el Modelo EFQM. El Mapa y un resumen de los procesos clave (operativos) se sintetizan en las **figs. A.33 y A.34**.

Cadena de valor. La cadena de valor se compone de los procesos clave, que se indican en la **fig. I.3**. Todos están documentados en fichas de proceso y diagramas de flujo, y cuentan con indicadores, propietarios y equipos de proceso.

La recogida y análisis de la información que proviene de los usuarios (2a, 5b, 5e) permite identificar nuevos servicios o mejorar los existentes. Además, la BUAH se anticipa a lo demandado por los usuarios e identifica nuevos servicios basándose en su propia información interna (evaluación de los procesos, sugerencias de personal, auditorías, autoevaluaciones, equipos de trabajo) (3c, 5a); el análisis de las tecnologías emergentes (4c, 4e), la comparación con otras bibliotecas universitarias españolas (2b, 4a) y la guías y normas recibidas de la Comunidad Europea (2a, 2b).

PROCESOS CLAVE

| |
|---|
| PC.01 Usuarios. |
| PC.02 Selección, Adquisición y Obtención de Documentos. |
| PC.03 Acceso a Espacios y Equipos. |
| PC.04 Gestión de Recursos de Información |
| PC.05 Formación de Usuarios. |
| PC.06 Acceso y uso de la Información. |
| PC.07 Satisfacción de usuarios |
| PC.08 Apoyo a la Investigación |

Figura I.3 Procesos Clave (operativos)

Aplicaciones y gestión de los recursos tecnológicos

Los objetivos de la Biblioteca en el ámbito tecnológico se incardinan con el II PE 2012-2014 (L.E. 4. *Acceso a la Información*) y con áreas de actuación específicas en las LE 3 y 4 del III PE 2015-2017 (**figs. A.12 y A.14**, Anexo).

Las TIC se orientan a mejorar un amplio abanico de cosas: *la eficacia de los procesos y servicios, el sistema integrado de gestión SYMPHONY, el control de fondos, el acceso y gestión de las colecciones digitales, la formación de usuarios, la difusión de servicios a través de la web, la información bibliográfica y la referencia, y la comunicación interna y externa.*

Los responsables de las distintas secciones y bibliotecas, los Grupos de Trabajo y las aportaciones individuales, contribuyen en la creación, desarrollo y despliegue de nuevas tecnologías para mejorar los servicios a los usuarios o hacer más eficaz la gestión bibliotecaria, a través de la innovación y creatividad.

Ejemplos: creación y actualización de contenidos en la página web e Intranet, utilización de la plataforma de enseñanza virtual Blackboard de la UAH e introducción de distintos materiales formativos (videotutoriales), etc. Asimismo, se utilizan las TIC en la comunicación interna (e-mail, Comunic@, blog de la dirección, blog de la SAR, wikis, etc.) y externa (red de medios sociales).

La **vigilancia tecnológica** se aplica no solo a las infraestructuras y equipamientos sino también a numerosas actividades de la Biblioteca y nuevos servicios: *la Biblioteca digital; el repositorio e-BUAH; la digitalización de colecciones, los dispositivos móviles, los servicios en línea, el aprendizaje on-line, las redes sociales, etc.*

Partners y proveedores clave. La Biblioteca diferencia sus tipos de colaboraciones en función de sus objetivos. Establece los acuerdos de colaboración de forma que sean beneficiosos para ambas partes, y contribuyan a cumplir con su misión y estrategias, y a progresar hacia su visión. El conjunto es muy amplio.

Algunos de los convenios o acuerdos más significativos son:

- **Convenios y proyectos de colaboración** con otros servicios e instituciones: *Asociación de Antiguos Alumnos, Sociedad de Condueños, Escuela Oficial de Idiomas; Fundación DIALNET, Biblioteca Nacional, Ministerio de Defensa, Europea, Instituto de Cultura Gitana, etc.* Cada alianza o colaboración tiene un propósito específico.

- **Aliados internos** de la UAH: *Oficina Tecnológica, Servicios Generales, Servicios Informáticos, Gestión de la Investigación, Servicio de Publicaciones, Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento, Servicio de Prevención.*
- **Alianzas con las Delegaciones de Alumnos y el Consejo de Estudiantes** sobre temas clave de *Investigación, etc.*

- **REBIUN y Madroño.** El Plan Estratégico de la Biblioteca se incardina con los Planes Estratégicos de REBIUN y Madroño para un mejor aprovechamiento mutuo de las sinergias que permiten el desarrollo conjunto de la mejora de la calidad.

Más información en 4a y en la **figs. A.25 y A.26.**

6 ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS

Existe una única Dirección dependiente del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia. El **Reglamento de la Biblioteca** regula su funcionamiento.

La **Comisión de Biblioteca** es su órgano colegiado. Está presidida por la Vicerrectora de Investigación y Transferencia y son miembros la Dirección de la Biblioteca y representantes del PDI, el PAS y los estudiantes.

El sistema de liderazgo para la gestión está estructurado a través una serie de órganos de gobierno, gestión y decisión, que se sintetizan en las **figuras A.3 y A.5** del Anexo.

Los líderes reconocidos en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) son:

- **Miembros del Equipo de Dirección:** Organizan, planifican, coordinan, controlan y marcan las estrategias y políticas de acuerdo con las directrices emanadas de los Órganos de Gobierno. Son los responsables últimos de la consecución de los objetivos. Son los impulsores de las diversas iniciativas a poner en marcha y los responsables de buscar los recursos necesarios y de la satisfacción del personal y los usuarios. Son los que ostentan la representación de la Unidad en el resto de la Institución y hacia el exterior.

- **Responsables de las distintas Secciones Centrales:** Diseñan, dirigen y evalúan los procesos y procedimientos de su competencia y controlan su cumplimiento. Velan por la satisfacción de su personal. Contribuyen a fijar las estrategias y políticas y están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos y metas de la Unidad.

- **Responsables de las distintas Bibliotecas:** Organizan, planifican, coordinan y controlan las actividades de su área. Contribuyen a fijar las estrategias y políticas e impulsan su desarrollo. Son responsables de la satisfacción del personal a su cargo y de los usuarios a los que sirven. Se sienten comprometidos con las metas y objetivos de la Unidad y lideran su consecución en el ámbito de sus competencias.

Valores

Las bases, normas y guías de actuación están recogidas en una serie de documentos: *un Reglamento, una Normativa, una misión y visión recogidas en el Plan Estratégico con objetivos estratégicos y operativos, una Carta de servicios, etc.*, pero, sobre todo, están identificados y aceptados en una serie de valores y prácticas que conforman un estilo de dirección y liderazgo.

VALORES

- Compromiso con la Universidad en el cumplimiento de su misión.
- Cultura de participación con los usuarios.
- Profesionalidad, eficiencia y transparencia en la gestión.
- Trabajo transversal y en equipo.
- Proactividad.
- Innovación, creatividad y mejora continua.

Mecanismos de revisión de la estrategia y de la gestión del desempeño.

A lo largo del periodo operativo se realiza un seguimiento de la implantación efectiva de las actuaciones planificadas, cuyo aprendizaje se utiliza para desarrollar el plan operativo siguiente, en línea con el Plan estratégico vigente.

El aprendizaje que supuso la implantación de los dos planes estratégicos anteriores, sirvió para formular el actual, **el III Plan Estratégico 2015-2017**. En las **figuras A.13 y A.15**, Anexo, se resume la implantación de los planes estratégicos II y III. Como parte de la implantación estratégica y su seguimiento, cada año se planifican los resultados clave a los que la BUAH debe llegar y las acciones orientadas a la consecución de los objetivos estratégicos y operacionales.

Estas acciones han generado en grupos de trabajo para su desarrollo, según necesidades.

Periódicamente se revisan los objetivos y las actuaciones de los grupos de trabajo en la Comisión Técnica y por los coordinadores de cada grupo.

Anualmente se hace un informe global de los resultados que permite introducir correcciones en el caso de desviación de los objetivos previstos.

En la Memoria anual se informa ampliamente de las estrategias y acciones llevadas a cabo, y se presenta en los correspondientes órganos de gobierno. Cada año se planifican con antelación las acciones del periodo siguiente a la vista de los resultados obtenidos. Los indicadores y cuadros de mando son herramientas de evaluación y gestión que apoyan en la toma de decisiones.

7 BUENAS PRÁCTICAS

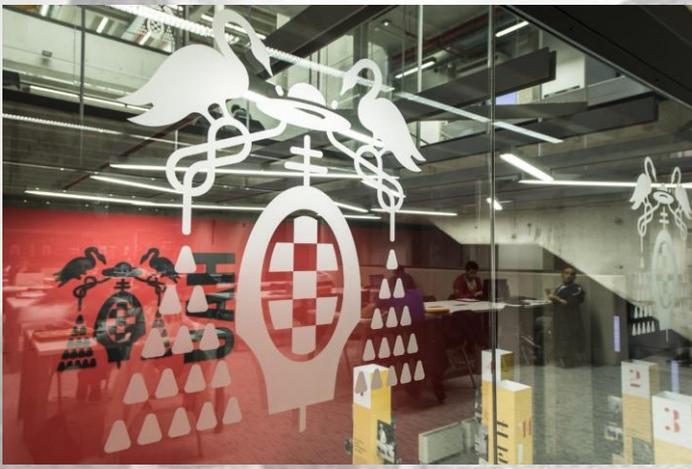
Las BBPP de la BUAH son aquellas actividades o proyectos que suponen avances o excelencia en los servicios y en la gestión interna, que proporcionan buenos resultados para los grupos de interés y pueden ser referencia para otras organizaciones. En la **fig. A.44** del Anexo se incluye un resumen de las más significativas, asociadas a los Conceptos Fundamentales de Excelencia.

8 SOBRE ESTA MEMORIA

Esta memoria se ajusta al formato Memoria conceptual. Cada apartado de agentes incluye "Título" y referencias a "evidencias". En la columna "Enlaces y medidas" se hace referencia a párrafos de la Información Clave, a figuras del Anexo, a otros agentes y a los resultados relacionados con cada agente.

Los **mapas globales de relaciones** entre agentes- agentes y agentes-resultados se incluyen al final de la memoria, tras la lista de siglas y acrónimos.

El ANEXO contiene informaciones adicionales y una lista de documentos que se consideran claves como evidencias y que están disponibles para su consulta por parte de los evaluadores.



**AGENTES
FACILITADORES**

1. LIDERAZGO. INTRODUCCIÓN

Lo más relevante del modelo de liderazgo de la BUAH se desarrolla en la Información Clave 1 (*estructura*) y 6 (*Estructura de gestión y actividades directivas*).

Complementariamente, en 1b se describen los mecanismos de gestión y gobierno.

Desde el liderazgo, se establecen y fomentan políticas de transparencia, buen gobierno y responsabilidad social, que se hacen extensivas a los colaboradores externos.

La gestión del cambio está sistematizada y es algo consustancial con las características culturales y operativas de la Biblioteca, para responder a nuevas necesidades y normativas nacionales y europeas.

En los últimos años, se han producido cambios en muchos aspectos: personas, recursos, procesos y servicios, siendo especialmente significativos la implantación del modelo CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) de acuerdo con la normativa EEES y EEI.

Evaluación y revisión. La evaluación y mejora de la eficacia del liderazgo se realiza desde hace años a través de sistemas y fuentes de aprendizaje consolidadas, lo que ha dado lugar a la creación de políticas, normas de actuación y manuales que proporcionan guías para conseguir un modelo de liderazgo homogéneo, compartido y eficaz, fundamentado en referencias culturales e implicación en la excelencia. Esto se manifiesta en las altas cotas de satisfacción de los empleados y de los usuarios.

LIDERAZGO. MAPA DE AGENTES

| Ref | TÍTULO | DESCRIPCIÓN | Enlaces y medidas |
|------|---|--|---|
| | Evidencias | | |
| 1a.1 | Los líderes en la BUAH | Consideramos líderes a las personas del equipo directivo y que tienen responsabilidad en la gestión a nivel orgánico y funcional. Están comprometidos con la misión y valores de la Biblioteca, los transmiten al resto de los empleados y velan por una cultura que responda a esas señas de identidad. Por extensión, consideramos líderes quienes, sin ocupar cargos directivos, asumen la coordinación de equipos de mejora, promueven iniciativas para las buenas prácticas y son un referente profesional para otros empleados. Los esquemas de liderazgo se representan en las figs. A.3 y A5 . | Info. Clave 6 Figs. A.3, A.5 3b.1 7a |
| | Relación de Puestos de Trabajo | | |
| 1a.2 | Objeto fundamental y Señas de Identidad | La Biblioteca tiene definidos su misión, visión y valores fundamentales, recogidos en los Estatutos de la UAH y en el Reglamento de la Biblioteca . A estas señas de identidad, añade sus objetivos anuales, publicados en la web, en la Carta de Servicios, Manual de acogida y en otros documentos. | Info. Clave 1, 3 y 6 7a |
| | Documentos aludidos | | |
| 1a.3 | Compartir un liderazgo en valores | Los líderes están comprometidos con los valores y compromisos de la BUAH asumiendo sus responsabilidades en sus áreas de gestión, participando en la planificación y ejecución de los objetivos, y controlando su cumplimiento. Se preocupan por la formación y desarrollo propio y de sus empleados. La estructura de la BUAH con numerosos centros refuerza el liderazgo compartido, participativo, abierto y colaborador con otras áreas de la UAH y con otras universidades. Las personas de la BUAH mantienen un espíritu de liderazgo en valores a través de su conducta y criterios de prioridad. Otros aspectos del liderazgo que crean cultura se mencionan en la Información Clave 1.6, lo que se refuerza por el hecho de que las Bibliotecas son instituciones lideradas por personas con una profesión muy reglada y desarrollada, por sus estudios, titulación y continua formación. | Info. Clave 6 1a, 3b, 3c 6a, 7a |
| | Valores Documentos aludidos en 1a.2 | | |
| 1a.4 | Transparencia y confianza | La BUAH ha creado y consolidado un modelo de liderazgo transparente, ético y responsable , que propugna valores compartidos y una cultura de confianza y colaboración, lo que se trasmite a las personas a través del ejemplo y la relación diaria. Contribuyen a consolidar este liderazgo: - La prestación de servicios a usuarios y a profesores y personal de la UAH con que colabora - La publicación de su información clave de gestión y resultados (<i>Memorias, Estadísticas, etc.</i>) - Las actividades con otras bibliotecas La transparencia se extiende al exterior a través de la web y otros medios, y se informa y se da cuenta de las actuaciones a una serie de organismos (fig. A.7). Así mismo, el Rector, en el Informe Anual de Gestión ante el Claustro y en otros actos institucionales informa sobre los resultados de la BUAH. | Figura A.7 2b.5, 3c, 5d, 5e 6a, 7a Buena Práctica nº 4 |
| | Memorias anuales, Estadísticas Rebiun y Madroño, Autoevaluaciones | | |
| 1a.5 | Orientación estratégica desde el liderazgo | La Biblioteca, como parte de la UAH, siempre ha tenido una clara orientación estratégica, vinculada a la educación y al progreso de su entorno. La manifestación más clara es la formulación, despliegue y comunicación de sus planes estratégicos, proceso sistemático y consolidado. Los Planes Estratégicos se elaboran de forma participativa, y son aprobados en la Comisión de Biblioteca , difundidos a toda la comunidad universitaria y presentados en Jornadas Informativas y de Comunicación . Mediante su implantación, la Dirección presenta los objetivos estratégicos y operativos, comunes y compartidos. Apoya esta dinámica la Comisión Técnica desde la que fluye la comunicación a todo el personal. | Figuras A.5 y A.22 1b.3, 2c, 2d, 3d 7a |
| | Planes estratégicos Jornadas Informativas Comisión Biblioteca, Comisión Técnica | | |
| 1a.6 | Revisión y mejora de la eficacia del liderazgo (1a) | La eficacia del liderazgo para mantener una orientación estratégica e implantar las actuaciones consecuentemente, se mide a través de esquemas de revisiones continuas y periódicas de los resultados tanto de la actividad (rendimiento) como de las percepciones. Los aspectos relativos a valores, se evalúan en las encuestas a usuarios y encuestas internas. En estas últimas, hay preguntas que evalúan la acción del liderazgo. Los datos se comparan con otras bibliotecas universitarias. En función de estos resultados, se planifican acciones orientadas a reforzar los aspectos de liderazgo. | 1b.3 y 5, 1c.6, 1d.6, 1e.4, 2b.5, 2d.5, Results: todos Buena Práctica nº 8 |
| | Cuadro de Mando, Encuestas de clima, Grupos de trabajo. | | |
| 1b.1 | Conjunto equilibrado de resultados. Prioridades | La BUAH cuenta con un Cuadro de Mando Integral que contiene un conjunto de indicadores, cuyas mediciones, seguimientos y análisis sistemáticos le permiten conocer el rendimiento de sus procesos y actividades. La fig. A.4 resume los indicadores más relevantes, incluidos en esta memoria, cuyo conjunto contempla todos los GI, y todos los aspectos de calidad de los servicios, procesos, personas, sociedad, económicos, actividad y estrategias. El Cuadro de Mando es la base de seguimiento sistemático de la gestión "basada en hechos". Se ha mejorado significativamente entre 2015 y 2017. Las prioridades se establecen a varios niveles y ámbitos de actuación en cada Plan operacional , a partir del PE y, posteriormente, en función de los resultados y de los cambios internos y del entorno. | Figura A.4 2d.3, 2d.5, 5a Results.: todos Buena Práctica nº 1 |
| | Cuadro de Mando Planes Estratégicos Planes de Actuaciones. | | |

| | | | |
|------|--|--|---|
| 1b.2 | Desarrollo de capacidades de la organización | El desarrollo de capacidades para que la BUAH manifieste todo su potencial se realiza mediante: 1) Desarrollo de las personas (explicado en 3a, b, c), extensivo a los colaboradores externos (4a) 2) Desarrollo de los sistemas y recursos (explicado en 4d, 4e). Se estimula la participación de los líderes y empleados en formación sobre <i>gestión del tiempo, PRL, herramientas informáticas, apoyo a la investigación, Modelo EFQM, sistemas de gestión de calidad, etc.</i> Esto se complementa con la participación en actividades externas. La BUAH incluye en sus estrategias el desarrollo de competencias en una serie de aspectos, renovado cada año. | Figs. A.16, A.17 3a, 3b y 3c 4a, 4d y 4e 7a, 7b |
| | Planes de Formación Actividades externas | | |
| 1b.3 | Mecanismos de gestión. Decisiones fundamentadas en datos. Evaluación de resultados | El sistema de liderazgo para la gestión está estructurado a través una serie de órganos de gobierno, gestión y decisión, que se sintetizan en la fig. A.5 . Cada uno da lugar a una sucesión de actividades de análisis, comunicación y acción, en su ámbito. La política bibliotecaria se pacta en la Comisión de Biblioteca , con representantes de todos los estamentos, y se ejecuta por la Comisión Técnica . El seguimiento y análisis de resultados, incluyendo los relacionados con sus G.I, se realiza a través de estos mecanismos de forma ascendente, desde los profesionales, las Reuniones de Biblioteca, de Sección, Comisión Técnica, etc. La sistemática de revisión y reporte está establecida. La gestión se desarrolla por medio de sistemas automatizados que se indican en la fig. A.6 . | Info. Clave 6 Figuras A.5 y A.6 2d.5, 5a Results: todos |
| | Actas de reuniones Comisiones Biblioteca y Técnica | | |
| 1b.4 | Confianza de los Grupos de interés | Transparencia total. Fundamentada en los mecanismos de gestión y la información del Cuadro de Mando, las Memorias anuales, otros conjuntos documentales (fig. A.7) y la web. La Dirección de la Biblioteca forma parte y participa activamente en la Comisión de Calidad de la UAH . Confianza. El conjunto de procedimientos abarca todas las actividades de la BUAH y está orientado a los servicios, la calidad y la mejora continua. Se gestionan los procesos/indicadores para minimizar los riesgos de deterioro de la calidad, lo que genera confianza en los G.I dada la sostenibilidad o mejora de los resultados. Se mantienen los canales para entender los futuros escenarios y actuar al respecto. | Info. Clave 6 Figura A.7 1c.4, 1e, 2a, 5d Mejoras: CMI, web, resultados |
| | Valores. Comisión de Calidad de la UAH | | |
| 1b.5 | Revisión y mejora de la eficacia (1b) | El análisis de los resultados se utiliza para reforzar los mecanismos de gestión, establecer grupos de trabajo, programar nuevas acciones, nuevos servicios, marcar prioridades y mejorar los procesos. Se analizan los indicadores de calidad en comparación con bibliotecas de referencia, especialmente con de REBIUN y Consorcio Madroño. Aparte de esta actividad continua, los resultados de acciones, procesos y servicios se evalúan e incluyen en la Memoria anual y se transmiten a Madroño y Rebiun. | Results: todos |
| | Memorias Anuales | | |
| 1c.1 | Grupos de interés externos. Relaciones | La BUAH tiene identificados sus G.I. externos, los criterios de segmentación y los canales de relación y captación de necesidades y expectativas, (2a y fig. A.10). Los detalles relaciones se exponen en: • 4a: aliados, colaboraciones con la UAH y colaboraciones externas (figs. A.17, A.25 y A.26). • 5b a 5e: aspectos relativos a servicios y relaciones con usuarios • 8a: relaciones con instituciones desde el punto de vista de aportación social (fig. A.18) | Figuras A.10, A.17, A.18, A.25, A.26, y A.43 |
| | Convenios y acuerdos vigentes | | |
| 1c.2 | Política de Alianzas. Fundamentos de las relaciones. Participación en equipos externos | Todas las alianzas establecidas por la BUAH tienen una orientación estratégica y se fundamentan en la colaboración. En el caso de proveedores clave la orientación es estratégica y de servicio. Las relaciones están siempre fundamentadas en valores y responsabilidades, transparencia y confianza mutua, fomentando el intercambio y transferencia de conocimientos, el trabajo en equipo (fig. A.18 y A.26), la colaboración y el aprovechamiento de sinergias, favoreciendo con ello las iniciativas e implantación de buenas prácticas. Así, los beneficios son para ambas partes, y sobre todo para un mejor servicio a los usuarios y a la sociedad. En 4d y 4e se incluyen ejemplos de innovación y en 5b su repercusión en los servicios de la BUAH, muchos de ellos basados en alianzas o colaboraciones. Todo ello contribuye a mejorar tanto los servicios, como la imagen y prestigio (fig. A.43). | 2a, 3c, 4a, 4d, 4e 5b, d y e, 6a, 6b, 7b, 8a |
| | Acuerdos, Reuniones, Equipos externos con participación de BUAH | | |
| 1c.3 | Otras formas de participación externa. Se actúa de forma responsable e íntegra | La participación del personal en cursos y eventos externos, conferencias, foros, la formación de usuarios de la BUAH y la publicación de artículos, son actividades que repercuten en la sociedad, ya que contribuyen a elevar el nivel de conocimientos de las personas. En todos los casos, los empleados representan a la BUAH, y actúan en línea con los valores de la misma, incluyendo el aspecto ambiental, lo que se mide a través de las percepciones de los usuarios y del propio personal. | Figuras A.17, A.18, A.39 6a, 7a, 8a, 8b |
| 1c.4 | Comunicación. Transparencia | La BUAH mantiene un flujo sistemático de información a distintas instituciones (fig. A.7) a través de los mecanismos de liderazgo y órganos de gobierno (1b), y los canales de comunicación internos y externos (fig. A.20), que posibilitan un contacto continuo. Se reciben sugerencias de la comunidad universitaria sobre los servicios, lo que permite conocer sus demandas y necesidades. | Figs. A.7, A.20 1b.3, 1b.4, 3d, 4a, 5b, 5e BP. nº 4 |
| | Plan de comunicación | | |
| 1c.5 | Cláusulas a proveedores | Se incluyen cláusulas en relación con cuestiones sociales/medioambientales en los contratos de mantenimiento, limpieza y de suministro de algunos de los equipamientos de la Biblioteca y de la Universidad. | |
| 1c.6 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (1c) | La BUAH realiza <i>encuestas de satisfacción a los diversos usuarios, de captación de necesidades de formación, de clima laboral, satisfacción de formación a usuarios, del servicio SAR, y existe un Buzón de quejas y sugerencias de usuarios</i> . Estos mecanismos han permitido aprender y mejorar. Ejemplos: 1) Grupo de trabajo: desarrollo del Plan de Comunicación 2012-2014 , sobre la experiencia del Plan de Comunicación y Marketing 2007-2011; 2) Grupo de trabajo Web 2.0: Plan de Medios Sociales. Estas mejoras han contribuido a las relaciones internas y externas: <i>comunicación, imagen, fomento de la participación en proyectos de la UAH, mejor aprovechamiento de los recursos por los usuarios, mayor integración en la Comunidad Universitaria y proyección en la sociedad;</i> 3) Creación de blogs y tutoriales , que han contribuido muy significativamente a la ampliación en los servicios de información y formación, y a la agilidad y rapidez de respuesta a todas las preguntas y demandas de los usuarios. | Figuras A.19 A.20, A.21, A.36, A.38 3c, 3d, 4a, 5b, 5e 6a, 6b, 7a, 7b, 8a, 9b |
| | Plan de Comunicación, Plan de Medios Sociales, Grupos de trabajo BUAH, Blog SinDudas Opine, Web 2.0, otros | | |
| 1d.1 | Cultura y generación de ideas | En la BUAH, son parte de su cultura el liderazgo en valores y las pautas de comportamiento, así como una vocación de servicio muy volcada al usuario. El sentido de pertenencia se manifiesta en la cultura participativa, y la predisposición a la colaboración voluntaria en los grupos de trabajo. Son muchos los mecanismos de la Dirección para impulsar e implicar en el desarrollo de una cultura emprendedora, con beneficios en muchos aspectos, como la responsabilidad por los procesos y objetivos. | Figuras A.8 A.17, A.18, y A.19 3c, 3d 7a, 7b |
| | Implicación activa | | |

| | | | |
|------|---|---|--|
| 1d.2 | Delegación. Gestión por objetivos | Complementan lo anterior la delegación de responsabilidades y la gestión por objetivos. Se realizan a través de la línea de la Dirección hasta los responsables y los profesionales en cada biblioteca. Los objetivos generales que provienen del despliegue del PE se revisan cada año y se hace un seguimiento continuo de su evolución y cumplimiento (2d), y en las revisiones de la Comisión Técnica. | Figuras A.5, A.13, A.15 2d, 3c, 3d 7a |
| | Objetivos estratég., despliegue, informes | | |
| 1d.3 | Desarrollo del potencial de los empleados, apoyo y reconocimiento. | <p>Desarrollo del potencial. El desarrollo del potencial de los empleados se realiza a través de los procesos de formación e implicación activa, comunicación, despliegue de objetivos y actuaciones y, en general, mediante los mecanismos de implicación activa en la excelencia.</p> <p>Reconocimiento. Los sistemas de reconocimiento son una herramienta de liderazgo orientada a la motivación, que consiste en manifestar, en representación de la Institución, su apreciación por los esfuerzos y logros individuales y colectivos. Los líderes cuentan con un esquema de reconocimiento formal a nivel institucional, en el que se preocupan que estén presentes los empleados y grupos de trabajo que han recibido reconocimientos por diversos motivos. A esto se une la sensibilidad de cada líder por conocer y apreciar verbalmente o por escrito, y comentar en actos internos los esfuerzos y logros de su personal. Los sistemas de reconocimiento se desarrollan en 3e.2.</p> <p>Reconocimientos institucionales a la Biblioteca: Fig. A.42</p> | Figuras A.8, A.16, A.17, A.19 y A.22, A.42 3b, 3c, 3d, 3e.2 7a, 7b |
| | Plan de Formación. Grupos de trabajo. Sistemas de reconocimiento. Jornadas Informativas y de Comunicación | | |
| 1d.4 | Fomento de igualdad de oportunidades | La Ley de la Función Pública reconoce el principio de igualdad, mérito y capacidad para la ocupación de un puesto de trabajo. La igualdad de oportunidades es parte de la normativa interna, los Estatutos de la Universidad y la Instrucción y normativa para el PAS. La BUAH lo respeta y cumple (3a, 3e). El porcentaje de mujeres en la plantilla es del 78%; el de mujeres en puestos de dirección es del 92% | 3a.5, 3e.5, 3e.6 7a, 7b |
| | Composición de la plantilla | | |
| 1d.5 | Acoger la diversidad | La Biblioteca presta sus servicios a sus usuarios sin distinción alguna en los aspectos de raza, religión o características propias de minorías. A las personas con alguna discapacidad se les proporcionan los recursos necesarios para el adecuado desempeño de su trabajo. La BUAH ha adaptado el acceso, espacios de trabajo y tecnologías para las personas con capacidades diversas (fig. A.27). | Figura A.27 4c.2 8b |
| 1d.6 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (1d) | Entre las cuestiones que se evalúan en la Encuesta de Clima, existen algunas sobre <i>el compromiso en la mejora de la calidad de los servicios, la adecuación de funciones con el puesto de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo desempeñado en el puesto de trabajo, el fomento de la participación en acciones de mejora, la participación en cursos de formación adecuados al perfil profesional, etc.</i> Los resultados se utilizan para implantar acciones de mejora (fig. A.36, Anexo). | Figura A.36 7a, 7b |
| | Encuestas de clima | | |
| 1e.1 | Mecanismos de captación y análisis | Se cuenta con fuentes de información que permiten analizar los cambios internos y del entorno, y comprender las tendencias de los fenómenos que llevan a la necesidad de cambio. Utiliza las informaciones tanto para gestionar la operativa como para tomar decisiones puntuales o estratégicas que permitan adecuar estrategias, procesos, medios y operaciones a las nuevas exigencias. Fuentes internas: Cuadro de Mando, conjunto de indicadores y percepciones de los empleados. Además, la BUAH tiene bien implantada una cultura de autoevaluación EFQM. Aplica técnicas de gestión de la excelencia desde hace doce años, habiendo realizado cinco autoevaluaciones, Fuentes externas: cambios de tipo social, demográfico, cultural, tecnológico, información recibida a través de medios sociales, el acceso abierto, así como los cambios legislativos, económicos y, muy especialmente, los cambios en el terreno de la enseñanza, las guías y estrategias de la Universidad y la normativa local, española y europea aplicables (2a). A esto se añade la información relativa a las referencias externas, comparaciones y trabajo con partners. Toda esta información también se analiza como entrada al proceso del Plan Estratégico (fig. A.9). | Figura A.9 1b, 2a, 2b, 3a, 4b, 4d, 4e, 5b, 5c, 5d, 5e |
| | Fuentes de información. Planes estratégicos Comisiones: Sistemas de Dirección y gobierno | | |
| 1e.2 | Procesos de decisión del cambio. Flexibilidad y adaptación | Los órganos de decisión se explican en 1b.3. En la Comisión de Biblioteca y en la Comisión Técnica se analizan periódicamente todas las informaciones relevantes y las situaciones que puedan dar lugar a decisiones de cambio. Algunas suponen cambios a corto plazo, flexibilizando las actividades, dedicaciones o partidas presupuestarias. Otras se canalizan a través del siguiente Plan anual o se contemplan en el siguiente PE. En el desarrollo del PE se utilizan metodologías similares, pero con carácter periódico, según cada ciclo del Plan, mientras que el seguimiento y decisiones de cambio son un proceso de liderazgo continuo para flexibilizar las actuaciones en función de las necesidades. | 1b.3, 2c |
| | Comisión de Biblioteca | | |
| 1e.3 | Gestión del cambio | El cambio se desarrolla de forma participativa. Ante cualquier cambio importante, se realiza una comunicación piramidal y transversal con todos los G.I. y se hacen reuniones entre la Dirección de la BUAH, el Vicerrectorado, y la Gerencia, para buscar los apoyos necesarios. Se mantiene una colaboración constante con los Servicios Informáticos y la Oficina Tecnológica para los cambios tecnológicos. Todos los GI relevantes están implicados. Se identifican los riesgos y posibles resistencias, así como los mecanismos para evaluar la gestión del cambio. La participación en los equipos de trabajo externos (REBIUN, Madroño) permite tomar conjuntamente muchas decisiones y acometer proyectos e innovaciones, para acomodarse a las tendencias de futuro. | Figuras A.17 y A.29 2c, 7a |
| | Proyectos de cambio: estructura, innovación, CRAI | | |
| 1e.4 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento | Todos los sistemas descritos (fuentes de información, decisiones y gestión), están sujetos a su dinámica de evaluación y revisión, en función de los resultados. Ejemplos de cambios relevantes: - Construcción del CRAI , inaugurado en el curso académico 2014-2015. Esto ha obligado a replantear toda la estructura bibliotecaria de la ciudad de Alcalá de Henares. - Adaptación y flexibilización de la estructura organizativa , objetivo del II Plan Estratégico incardinado con los objetivos de la UAH, del III PE de REBIUN y del III PE 2016-2020 Madroño. - Mejoras e innovaciones: algunas de éstas han sido cambios relevantes Figs. A.17, 32, 35, 38 | Figuras A.17, A.32, A.35, A.38 Results. todos |
| | Planes estratégicos: estructura, innovación, CRAI | | |

2. ESTRATEGIA. INTRODUCCIÓN

La BUAH tiene una experiencia consolidada en el desarrollo e implantación efectiva de sus planes estratégicos, desde el año 2088 en que desarrolló su primer PE. Actualmente está en vigor su III Plan Estratégico 2015 – 2017.

Cada plan ha respondido a las necesidades del momento y a las previsibles, habiendo mantenido una coherencia y continuidad entre planes, en todos los enfoques vitales.

Además de las informaciones sobre Grupos de Interés, las que provienen del entorno y la legislación y las internas, las referencias y guías que se consideran en la elaboración de los Planes Estratégicos provienen de la Institución Universitaria y de los Planes estratégicos de REBIUN y del Consorcio Madroño, redes a las que pertenece la BUAH.

Considerando el ámbito que cubren los resultados, esta memoria contempla la evolución de la BUAH durante la vigencia del II Plan Estratégico 2012-2014, y los dos primeros años del III Plan Estratégico 2015-2017. Por esta razón se incluyen en el Anexo resúmenes del contenido e implantación de ambos planes. El proceso de preparación de estos dos planes incorporó el aprendizaje adquirido en los ciclos anteriores. En ambos casos fue fruto de una profunda reflexión, con amplia participación y aportaciones de los GI.

La BUAH tiene la voluntad de consolidarse como referencia en su clase, tanto en la Comunidad de Madrid, como a nivel nacional. El trabajo conjunto e intercambio continuo con la Red REBIUN y el Consorcio Madroño, y el seguimiento, análisis y aplicación de las nuevas tendencias y normativas europeas ayudarán a conseguir este objetivo.

ESTRATEGIA. MAPA DE AGENTES

| Ref | TÍTULO | DESCRIPCIÓN | Enlaces y medidas |
|------|---|--|---|
| | Evidencias | | |
| 2a.1 | Grupos de Interés y canales de diálogo y captación de necesidades y expectativas | La fig. A.10 muestra el Mapa de diálogo con los GI clave y aspectos clave de relación con éstos: - Usuarios. 1) Usuarios de pleno derecho: integrantes de la comunidad universitaria: <i>PDI, becarios de investigación, alumnos y el PAS de la UAH y centros adscritos.</i> 2) usuarios autorizados: se les permite el uso de los servicios en virtud de convenios con Instituciones o a título individual. - Personal de la BUAH. Todo lo relativo a empleados se describe en los criterios 3 y 7. - Organizaciones y Sociedad: 1) La UAH y sus centros adscritos, 2) Otras Universidades , con que colabora; Sistema Español de Bibliotecas; RED REBIUN, Consorcio Madroño y otras entidades (fig. A.26); 3) Empresas de servicios o con quien comparte proyectos; 4) Colegios y Asociaciones profesionales; 5) Sociedad en general y organismos para aproximar la ciencia a la sociedad. - La propia BUAH , en lo relativo a su capacidad y sostenibilidad para responder de forma eficaz y eficiente a sus responsabilidades, de acuerdo con su misión y compromisos. | Figuras A.10, A.25 y A.26 1c, 2b.2, 3a, 5b.1, 5c.1, 5d, 5e 6a, 7a, 8a |
| | Planes estratégicos. Convenios y colaboraciones | | |
| 2a.2 | Otros tipos de análisis de información | - Entorno. Existen mecanismos de análisis del entorno de tipo económico y demográfico a tener en cuenta en el análisis DAFO como entrada al proceso de formulación del PE. - Normativo y legal. La normativa bibliotecaria (Fig. A.11) se ajusta a todas las normativas y aspectos legales aplicables y a los nuevos requerimientos del EEES. - Aspectos ambientales. La Biblioteca se adhiere a las disposiciones de la Universidad. - Mercado. Análisis de tipos de usuarios y usuarios potenciales, y sus demandas específicas. . | Figura A.11 4c, 5b, 5c, 8b, |
| | Planes estratégicos. Normativa de la BUAH | | |
| 2a.3 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (2a) | Los G.I, los canales de relación y el proceso de análisis están sujetos a revisiones específicas en función de su utilidad como entradas al proceso del PE y a la dinámica de mejora continua. Estas dinámicas dependen de cada agente y sus resultados, y se desarrollan en distintos subcriterios (ver columna "Referencias" en fig. A.10). Por ejemplo, las encuestas y las sugerencias de los usuarios han motivado múltiples acciones por grupos de trabajo, nuevos y mejorados servicios, remodelación de instalaciones y de equipamiento y nuevos sistemas de comunicación y contacto. | Figura A.10 3c, 3d, 4c, 4d, 4e, 5b, c, d, e 6a, 7a, 8a |
| 2b.1 | Análisis interno: Indicadores | La información del CMI, conjuntamente con otras externas (partners, tecnologías, etc.) se utilizan en la toma de decisiones y como entrada al proceso del PE y el operacional. La fig. A.4 sintetiza los indicadores más importantes (resultados en esta memoria), que cubren los aspectos relevantes de los servicios, procesos, personas, sociedad, económicos, de actividad y estrategias de la BUAH. El análisis de la situación, de las capacidades y del potencial de desarrollo de la BUAH, permite identificar las fortalezas y las debilidades en el análisis DAFO. | Figuras A.4, A.14 y A.15 1b.1, 5a.1 Results: todos |
| | CMI, Resultados. Planes estratégicos Análisis DAFO | | |
| 2b.2 | Competencias y capacidades clave de los partners | La BUAH considera a sus aliados y proveedores como fuentes de valiosa información y conocimientos, de sostenibilidad y como extensión de su capacidad operativa. Se analizan y tienen en cuenta, tanto como parte de la estrategia, como en los proyectos en colaboración. Se centran fundamentalmente en los servicios corporativos: Informática, Gestión ambiental, Calidad, etc. y de otras entidades con que se colabora (REBIUN, Madroño). Más información en 1c, 4a y 8a. | 1c.1, 1c.2, 4a.2, 4a.3 8a.2 |
| | Alianzas y acuerdos. Rebiun, Madroño | | |
| 2b.3 | Nuevas tecnologías | Se hace un seguimiento continuo de las NNTT para decidir su aplicación. Se establecen prioridades y se decide la adquisición, desarrollo e implantación de alternativas y soluciones innovadoras, en función de su valor para la mejora de los servicios y de la eficiencia de los procesos de gestión. Hay estrategias específicas en los PE centradas en el uso eficaz de la tecnología y nuevas herramientas. | Figs. A.32, A.38, 4d, 4e, 5a.3, 5b., 6a, 7a, 8b, 9 |
| | Seguimto. tecnológico Tecnlgías. implantadas | | |
| 2b.4 | Análisis y adopción de nuevos Modelos de gestión | El Modelo de Gestión y la estructura organizativa de la BUAH, se consideran los más idóneos para dar el mejor servicio a los usuarios: gestión descentralizada de los servicios y procesos corporativos a nivel BUAH y nivel UAH, para un aprovechamiento eficaz de los recursos y del conocimiento. Además, la BUAH se ha adaptado a los nuevos requerimientos: Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) , en que el modelo de gestión se articula en todo el ámbito de procesos y actividades. Es el modelo actual de Biblioteca concebida como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (fig. A.29) . Además, desde 2008-09 (primera autoevaluación y plan de excelencia), la BUAH ha adecuado sus PE, y su gestión a modelos basados en EFQM. | Figura A.29 4c.1, 4c.2 |
| | CRAI: modelo, características Autoevaluaciones | | |

| | | | |
|------|---|--|--|
| 2b.5 | Análisis comparativo. Referencias | La BUAH es parte de REBIUN y del Consorcio de Universidades de la CM y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria (Consortio Madroño). Como parte de estas redes, la BUAH comparte sus objetivos orientados a la calidad de los servicios la cooperación, y colabora en las acciones cooperativas que suponen un beneficio para los usuarios. Esto le permite establecer comparaciones con otras bibliotecas y compartir buenas prácticas. Más información: figs. A.17 y A.26. | Figuras A.17 y A.26 |
| | REBIUN y Madroño: actividades e Informes | | Results: todos |
| 2b.6 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (2b) | Cada tipo de indicadores está asociado a un proceso o conjunto de procesos, y a actividades de seguimiento y análisis periódicos, con frecuencias e hitos específicos. Anualmente, se realiza un análisis y revisión completa del conjunto de los indicadores y de los procesos del sistema, cuyas conclusiones se plasman en informes y en la Memoria Anual, y se utilizan para desarrollar el nuevo Plan anual. El conjunto de indicadores y fuentes de información están sometidos a revisión, en función de su idoneidad, a través de evaluación en grupos de trabajo. Muchos han sufrido modificaciones en los últimos años (metodologías, reformulación de indicadores, etc.). El Cuadro de Mando y su soporte tecnológico han sido mejorados en los dos últimos años como herramientas de medición, seguimiento y gestión. | |
| | Cambios y planes estratégicos Cuadro de Mando | | |
| 2c.1 | Planes Estratégicos. Proceso de formulación | La BUAH elaboró su I Plan Estratégico 2008-11 teniendo en cuenta: su misión, visión, informaciones de sus G.I., sus resultados y muy especialmente las guías del EEES , lo que ha supuesto el reto del proceso de adaptación hacia un nuevo modelo CRAI . En paralelo, se llevaron a cabo iniciativas encaminadas a la gestión de la excelencia con evaluaciones internas y externas, y un plan integral de mejoras. En función de esta experiencia, desarrolló su II PE 2012-14 (fig. A.12) , siguiendo un proceso ampliamente participativo, dando continuidad a las políticas de innovación y mejora continua e incardinado con los objetivos de la UAH, del III PE REBIUN 2020 y del II PE de Madroño 2013-15. Esta experiencia en el desarrollo y la posterior en la implantación del II PE (fig. A.13), se consolidó en el proceso del III PE 2015-2017 (fig.A.14) que, de nuevo, da continuidad a las políticas bibliotecarias de innovación y mejora continua de la BUAH y se incardina con el Plan Estratégico de la Universidad de Alcalá 2014-2018, y las referencias estratégicas de REBIUN y Consorcio Madroño (III PE 2016-2020). | Figuras A.12, A.13, A.14 |
| | Plan Estratégico 2008-2011 Plan Estratégico 2012-2014 Plan Estratégico 2015-2017 | | 2a, 2b, 2d Buena Práctica nº 6 |
| 2c.2 | Conceptos contenidos de los Planes estratégicos. Sostenibilidad | El contenido de los dos últimos Planes estratégicos se sintetizan en las figs. A.12 y A.14 . Ambos contemplan los principales factores de éxito para el cumplimiento de la misión de la BUAH, y responden a las necesidades y expectativas de los G.I. clave y a las referencias y tendencias europeas y del entorno. Sus estrategias tratan además de equilibrar las orientaciones a los G.I. (LE 2, 3 y 4), con las de excelencia de la propia BUAH (LE 1, 2 y 4). El conjunto de estrategias, objetivos e indicadores responde a los conceptos de sostenibilidad: Económica: presupuestos ajustados y orientados a las prioridades, Social: misión con una clara orientación social y educativa, Ambiental: en colaboración con las estrategias de la UAH, muy exigentes y reconocidas (fig. A.43). | Figuras 1.2, A.12, A.14 y A.43 1b.1, 3a.1, 5a.1 |
| | Planes Estratégicos, Resultados | | Results.: todos |
| 2c.3 | Se identifican los Resultados Clave | Como parte de implantación del Plan Estratégico, cada año se planifican los objetivos y resultados clave a los que la BUAH debe llegar, y las acciones orientadas a la consecución de los mismos. Estas acciones han generado cada año grupos de trabajo para su desarrollo (3c y 5a). | Figuras A.13, A.15 |
| | Actuaciones, Results. | | Results.: todos |
| 2c.4 | Gestionar los riesgos estratégicos | Los principales riesgos que ha contemplado la BUAH a la hora de establecer sus Planes estratégicos provienen de: 1) Cambios en el entorno: fenómenos sociales y demográficos principalmente. Evolución hacia el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) como entorno dinámico que integra todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la Universidad, apoyando la implantación y desarrollo del modelo educativo europeo. 2) Cambios en la normativa española e internacional: acceso abierto, entorno 2020, EEES. Integración Portal del Investigador-e_BUAH para impulsar el acceso abierto de los resultados de la investigación. Portal InvestigaM de Madroño -que integra el repositorio e-cienciaDatos, primer repositorio de datos científicos en abierto en España. Proyecto Scoap que favorece el acceso abierto a determinadas revistas sin coste para los autores. 3) Cambios en las tecnologías y su uso, y en los proveedores clave y editores sobre todo. Licencia nacional con Elsevier (Negociada por Rebiun). Avance en la cooperación en los consorcios y grupos de compra. El análisis de escenarios en este sentido lo realiza la propia Institución y la BUAH, conjuntamente con las bibliotecas de universidades (REBIUN, Madroño), lo que obliga a la BUAH a ser muy proactiva, planificar y gestionar el cambio. | |
| | Cambios en la normativa, Cambios en las tecnologías, Participación con REBIUN y Madroño | | |
| 2c.5 | Competencias clave para generar valor | Las competencias clave de la BUAH las aportan su personal y sus colaboradores: conocimientos, experiencia y dedicación, y cultura de la mejora continua de procesos y servicios, así como el trabajo con sus partners clave, muy especialmente con otras unidades de la UAH, con el conjunto de profesores e investigadores y con las organizaciones externas con que colabora. | Figuras A.17, A.19 y A.26 1c, 2b.5, 3b, 3c, 4a.2-.3, 7a |
| | Funciones personal. Prytos. colaborativos | | |
| 2c.6 | Evaluación y revisión (2c). Eficacia de la estrategia | Seguimiento continuo. Con una periodicidad sistemática se revisan cada una de las actuaciones que provienen del despliegue del PE, en cuanto a su implantación efectiva y su eficacia y cumplimiento de sus objetivos. Esto incluye la actividad y logros de los grupos de trabajo. Informes anuales. Cada año se presentan las estrategias y acciones llevadas a cabo en los órganos de gobierno (1b.3), y la información se incluye en la Memoria Anual . Así mismo, se analiza el cumplimiento del PE y, a la vista de los resultados, se refuerzan los aspectos relativos al desarrollo e implantación del PE. Esto se ha hecho sistemáticamente en los tres últimos planes (ver 2c.1). | Figura A.13, A.15, A.19 1b.3, 2c.1, 3c.3, 5a.1 |
| | CMI, Grupos de trabajo, informes. Memorias Anuales | | Results: todos |
| 2d.1 | Despliegue de actuaciones y objetivos | Cada línea estratégica del Plan se despliega en <i>Objetivos Estratégicos y Actuaciones</i> . Las actuaciones se materializan a través de los procesos clave, siguiendo los procedimientos establecidos y a través de proyectos o programas específicos y grupos de trabajo. La comparación con otras organizaciones se tiene en cuenta siempre en cada ciclo operacional, de acuerdo con los indicadores publicados de REBIUN y Madroño. Todo ello se documenta en Informes de Revisión . Los objetivos son cuantificables y responden de forma equilibrada a la actividad de la BUAH. | Figuras A.12 a A.15 3b.2, 3c.1, 5a, Results: todos |
| | Objetivos, actuaciones. Informes de Revisión. Sistema de procesos | | |
| 2d.2 | Los recursos | Son los elementos, tangibles e intangibles, necesarios para aplicar las estrategias y lograr objetivos: 1) Capital Humano; 2) Recursos económicos. 3) Recursos bibliográficos; 4) Infraestructuras y tecnologías, tanto orientadas a los servicios como a la gestión; 5) Información y datos, adecuando los sistemas de información e invirtiendo en la tecnología para facilitar, agilizar y optimizar los procesos. | 3a, 3b, 3c, 4a, 4b, 4c, 4d, 4e 6a, 7a, 8b, 9a, 9b |
| | Planes de RRHH, presupuestos, activos y tecnologías | | |

| | | | |
|------|--|---|--|
| 2d.3 | Metas y objetivos de innovación y perfeccionamiento | La BUAH ha contemplado en todos sus PR metas y objetivos para la innovación cubriendo todos los aspectos propios, de sus GI y de sus servicios. Concretamente, el último PE propone objetivos para: <i>“Potenciar y mejorar la organización, la comunicación y la cooperación con Rebiun y Madroño; dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación, y continuar los proyectos anteriores en marcha”</i> . Las figs. A.20, 28, 32 y 38 , muestran innovaciones que provienen de las estrategias. | Figuras A.20, A.28, A.32 y A.38 Results: todos |
| | Planes estratégicos. innovaciones | | |
| 2d.4 | Comunicación e implantación efectiva. Despliegue de la estrategia | <p>Plan de Comunicación. Se considera complementario al Plan Estratégico, ya que plantea una amplia serie de iniciativas relativas a la comunicación externa e interna (fig. A.20).</p> <p>Comunicación del PE y de los planes y actuaciones anuales, se realiza directamente: <i>reuniones de la Comisión Técnica y otras que siguen en cascada con la participación de todo el personal, Jornadas Informativas y de Comunicación, y a través de medios: Intranet, Boletín de noticias, Web, correo electrónico, Memoria Anual, etc.</i> Todo lo relativo a compromisos externos, Carta de Servicios, actividades, proyectos y programas, Memorias, etc., están en la web y son de acceso público.</p> <p>Despliegue. En el despliegue de la estrategia se tienen en cuenta los recursos disponibles y la necesidad de nuevos o refuerzo de aspectos de los mismos como parte de las actuaciones.</p> <p>Prioridades. Se establecen en función de situaciones y necesidades de los GI. En los servicios, se hace en virtud de la demanda, manteniendo el equilibrio para atender todos los servicios en todas las Bibliotecas y responder equitativamente a la diversidad de usuarios con distintas necesidades.</p> | Figuras A.12 a A.15, A.20 y A.22 1a.5, 1b.3, 3d, 5c.3 6a, 7a |
| | Plan de Comunicación Jornadas Informativas y de Comunicación Comisión Técnica Medios | | |
| 2d.5 | Seguimiento y evaluación de la implantación del PE | <p>Se coordina a través de la Comisión Técnica y los Grupos de trabajo formados para cada una de las líneas estratégicas, y coordinados por líderes responsables, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboran y presentan las acciones anuales para cada objetivo operacional. Coordinan, promueven y realizan un seguimiento de la implantación de dichas acciones. Presentan anualmente los resultados, nuevas acciones y nuevos objetivos estratégicos. <p>La presentación de los resultados contiene: <i>Línea estratégica, Responsables, Grupo de trabajo, Actuaciones, Resultados / Indicadores, Porcentaje de ejecución, Fechas de inicio y Fechas finales.</i></p> <p>Los procesos clave y los procedimientos se revisan y actualizan periódicamente en la Comisión Técnica y por los propios responsables en función de las necesidades y nuevos requerimientos</p> | Figuras A.13 y A.15 Results: todos |
| | Planes estratégicos. Informes y ejecución. Informes y actas de la Comisión Técnica y los Grupos de trabajo | | |

3. PERSONAS. INTRODUCCIÓN

Como en cualquier institución pública, la gestión de las personas en la BUAH tiene dos vertientes: la relativa a estrategias, planificación, organización, liderazgo, objetivos, motivación, apoyo, desempeño, etc. cuya responsabilidad es de la Dirección de la Biblioteca, y la regulada por el marco normativo y acuerdos de la Universidad con los sindicatos, que contempla todas las políticas institucionales en materia de empleo y se gestiona por la Gerencia de la Institución.

Entre las características más relevantes en la gestión de las personas en la BUAH, cabe mencionar la cultura de participación activa, tanto en visión estratégica como en implicación operacional, que ha sido absolutamente clave para la transformación y progreso que ha experimentado la Biblioteca en los últimos años en materia de estructura, organización y servicios.

Esto se apoya con un desarrollo continuo de las capacidades y competencias de los empleados y líderes, que contribuye a que la Biblioteca proyecte una imagen de excelencia, sea reconocida y aspire a ser una referencia como tal. Todo ello en el clima de liderazgo compartido del que se habla en 1a.

Los mecanismos con que cuenta para evaluar y mejorar todos los aspectos relativos a la gestión de personas, que incluyen los sistemas internos y la participación en equipos externos, permiten mantener una sistemática de captación de oportunidades, análisis y decisión, y la creación de equipos de mejora, cuyo trabajo da como fruto el progreso en la implantación de buenas prácticas y de los resultados. Algunos ejemplos son: el Plan de Comunicación 2015-2016, mejorado sobre la experiencia anterior (**fig. A.20**), la participación en el desarrollo de los Planes estratégicos y la cultura del trabajo en equipo.

PERSONAS. MAPA DE AGENTES

| Ref | TÍTULO | DESCRIPCIÓN | Enlaces y medidas |
|------|--|--|---|
| | Evidencias | | |
| 3a.1 | Resultados a alcanzar por las personas | Los resultados que deben alcanzar las personas son aquellos necesarios para lograr los objetivos estratégicos, que se identifican como parte del desarrollo del PE, y de cada plan anual, en que se definen y concretan los nuevos en función de los cambios acaecidos y de la consecución de objetivos anteriores. La evaluación del cumplimiento se realiza de forma continua a través de los mecanismos de gestión de procesos, seguimiento de los órganos de gobierno, Cuadro de Mando, etc. | 1b.3, 1d.2, 2d.1, 2d.3, 2d.4, 3b.2, 3c.1 |
| | Planes estratégicos y actuaciones. GPO | | |
| 3a.2 | Alineamiento de personas con estructura y estrategias | <p>La gestión general de los RRHH corresponde a la Gerencia de la Institución, de acuerdo con la legislación vigente y el marco normativo del PAS, según acuerdos pactados con los sindicatos.</p> <p>Alineamiento con la misión y la estrategia. El PE es el mecanismo para asegurar que las personas están alineadas con la misión, visión y los objetivos estratégicos. Todos los PE incorporan líneas estratégicas orientadas a personas, cultura organizativa, excelencia, adaptación y flexibilización de cargas y el aprendizaje. La plantilla se reparte en los SSCC y las Bibliotecas con una dotación según tamaño y atendiendo a necesidades, cargas de trabajo y competencias. La organización de horarios responde a la política de servicio ininterrumpido durante los tiempos establecidos, y la tipología de perfiles del personal está distribuida de forma que se garantizan todos los servicios a cualquier hora.</p> <p>Estructura eficiente y profesional. La BUAH se compara muy favorablemente en nº de usuarios por empleado de la Biblioteca, mayor que en las referencias, sin que esto suponga una calidad inferior de los servicios. También se compara favorablemente en la proporción de profesionales bibliotecarios.</p> | Info. Clave 1 Figuras A.12 y A.14 2c.1, 2d.2 7a, 7b Figs. 7b.5, 7b.6 y 7b.7 |
| | Planes estratégicos Planes de personas | | |

| | | | |
|------|---|--|--|
| | | Además, el trabajo publicado por la <i>Revista Española de Documentación Científica</i> , 39, "Ranking de las bibliotecas universitarias españolas en la gestión del personal", situó la BUAH en una posición muy destacada entre las 41 bibliotecas comparadas y por delante de las referencias 500+. El estudio identificó las bibliotecas universitarias públicas españolas más eficientes en gestión del personal y que pueden ser consideradas como referentes; para ello, comparó las diferencias en la organización del personal entre las más ineficientes y las más eficientes. Resultados: fig. 7b.7. Las bibliotecas más eficientes se caracterizan por tener una estructura centralizada para los procesos comunes y un número de RRHH asignados a las bibliotecas de centro inferior a los de las bibliotecas ineficientes. | |
| 3a.3 | Implicación de los empleados en el plan de personas PE's, Convenio Reglmto. acción social | La participación activa de las personas se extiende en todas las dimensiones: desde la elaboración del PE, que contiene estrategias de RRHH, hasta la actividad en equipos de trabajo, propuestas de innovación, revisiones del sistema, Comisiones de Biblioteca y Técnica, reuniones de Dirección, etc. Asimismo, los empleados están representados por el Comité de Empresa en las negociaciones de acuerdos y convenios con la UAH y en la Comisión de acción social (3e.3). | Figura A.23 2c.1, 2d.2, 3c.3, 3e.3 7a |
| 3a.4 | Proceso de selección Proceso selección y contratación. Manual de acogida | La selección del personal exige la participación en diversos procesos: <i>oposiciones, bolsas de empleo, concursos, etc.</i> , sea para ocupar una plaza fija, de funcionario o laboral, o una contratación temporal. También existen procesos de promoción para mejorar en el puesto de trabajo, disfrutar de movilidad o cambiar de actividad. Una vez incorporado, el personal recibe una formación inicial de conocimiento de la Institución y una específica para su puesto de trabajo, y participa en los planes anuales de formación. Se dispone de un Manual de acogida para el personal de nueva incorporación. | 2d.2, 7a |
| 3a.5 | Equidad e igualdad de oportunidades | La normativa establece procedimientos específicos de selección y contratación que aseguran los principios de equidad e igualdad de oportunidades a todos los candidatos a una contratación o plaza a cubrir. No hay ningún tipo de discriminación por ningún motivo. Más información en 1d.4. | 1d.4, 7a |
| 3a.6 | Gestión de la movilidad | La movilidad en la BUAH viene determinada por la normativa. En la práctica, existe una gran movilidad entre el personal auxiliar de biblioteca para cubrir las necesidades de los servicios ante incidencias (bajas, excedencia, reducciones de jornada, cursos, etc.). Esto es casi exclusivo del servicio de Biblioteca, que tiene uno de los horarios más amplios de la UAH. Anualmente se publica una bolsa de empleo en que se ofertan las plazas vacantes, nuevas o por movilidad, para todas las escalas que se renuevan periódicamente. Los últimos procesos selectivos se convocaron en 2015. En 2016 en la Bca. de Farmacia, en jornada de tarde, se ha creado un nuevo puesto de Técnico Auxiliar de Biblioteca, al que se ha incorporado una persona proveniente de la Bca. de la UNED mediante permuta. | |
| 3a.7 | Mejora de las estrategias, políticas y planes de RRHH Encuestas de clima, Sistema sugerencias. Comunicación interna | Las fuentes de información para mejorar estrategias, políticas y planes de RRHH son: <i>Encuesta de clima; Evaluación de la formación; Encuesta de detección de necesidades formativas; Sistema de sugerencias y canales de comunicación interna.</i> En la encuesta de clima la BUAH se sitúa como uno de los servicios de la UAH con mayor índice de satisfacción. La revisión de las estrategias y objetivos tiene lugar en cada ciclo anual. Todos los procesos son controlados por la Gerencia, la Vicegerencia y el Servicio de RRHH, Junta de Personal y Comité de Empresa, de acuerdo a la legalidad y normativa. | Figura A.36 3b.4, 3c.5, 3d.5, 3e.6 7a, 7b BP. Nº 8 |
| 3b.1 | Funciones y Puestos de trabajo Funciones del personal de la BUAH | Los perfiles de puesto están desarrollados y existe una Relación de Puestos de Trabajo (RPT) . Todos los puestos de la BUAH están incluidos. Gestión del talento. La atracción, desarrollo y retención del talento se articula a través de: la selección, gestión por competencias, formación, evaluación de los objetivos cualitativos (GPO), así como las políticas de delegación, retribución y reconocimiento. | Info. Clave 1 1a.1, 1d.3, 3b.5, 7a |
| 3b.2 | Gestión por objetivos (GPO). Evaluación del desempeño Proceso y registros de GPO. Consecución de objetivos | Gestión por objetivos. Cada año se establecen los objetivos y se revisan según necesidades. El despliegue se realiza desde los estratégicos y operacionales a cada línea de actividad y servicio, con participación y asunción de los mismos por las personas en cada biblioteca o departamento. Desempeño. Se realiza una evaluación sistemática del grado de cumplimiento de las acciones y objetivos del PE, y revisiones periódicas en la Comisión Técnica y la Comisión de Biblioteca. La evaluación de las acciones ligadas a los objetivos estratégicos y a las líneas de mejora derivadas de la Evaluación EFQM de la Biblioteca, proporcionan información adicional sobre el progreso. | 1d.2, 2d.1, 2d.5, 3c.1, 5a, 7a |
| 3b.3 | Necesidades de Formación. Plan de Formación Encuesta de necesidades de formación. Proceso Formación interna Planes de Formación | Plan de Formación Anual. Diseñado por la Gerencia, orientado al conocimiento y competencia, mejora del desempeño y a la promoción. Incluye cursos básicos y específicos para el personal bibliotecario, y cursos para desarrollar las habilidades directivas . Para el personal de nuevo ingreso se realizan sesiones formativas y presentaciones. Sugerencias y propuestas: El Plan se elabora atendiendo a las necesidades recogidas en forma de sugerencias y propuestas del personal. Además, se realizó en 2011 una encuesta para detectar opiniones y necesidades, que se utilizaron en el diseño de los planes. Los datos de formación en 2016 se incluyen como ejemplo en la fig. A.16 . Cursos externos. También se asiste a cursos proporcionados por REBIUN, a los del Consorcio Madroño (cursos especializados) y a los de otras instituciones. Los cursos se conceden en función de la temática y el trabajo desarrollado. En los de promoción, lo decide el interesado pero existen unas Normas y directrices que regulan la asistencia a cursos y eventos externos. Por otra parte, la asistencia y participación en eventos organizados por otras organizaciones y las actividades de colaboración externa constituyen fuentes muy significativas de ampliación de conocimientos (fig A.17) | Figuras A.16 y A.17 7a, 7b |
| 3b.4 | Evaluación y mejora de la formación Resultados e informes | Evaluación de los cursos de formación a través de encuestas de evaluación y aprovechamiento. Además, en la encuesta de clima se evalúa la calidad de la formación y su adecuación al puesto. Periódicamente la Gerencia revisa y modifica el Plan de Formación introduciendo mejoras a partir del análisis de dichas evaluaciones, de las sugerencias de los empleados y los Jefes de Servicio, y de los nuevos requerimientos. La formación es un objetivo estratégico: L.E. 1, actuación 3 en el II PE y O.E. 2 en el III PE. La efectividad de las habilidades y competencias que provienen de la formación y el aprendizaje se evalúa en el desempeño, la asunción de nuevas responsabilidades, la participación, sugerencias y nuevas ideas y la solicitud de cursos adecuados a las necesidades reales. | Figuras A.12 y A.14 7a, 7b |

| | | | |
|------|---|--|---|
| 3b.5 | Las personas disponen de competencias, recursos y oportunidades | Maximizar la contribución a la misión y estrategias de la BUAH depende de varios factores que se desarrollan en diversos apartados: Habilidades y competencias (3b.1, 3 y 4), Información y conocimiento (4e), Recursos y tecnologías para el desempeño de su labor (4d), Comunicación interna (3d), Cultura participativa , creatividad e innovación, trabajo equipo, mejora procesos (3c y 5a) y Autonomía , delegación para actuar con autonomía profesional en el puesto 3c.1 | 1a, 3b.1, 3b.3, 3b.4, 3c, 4d, 4e, 5a, 7a |
| 3c.1 | Alinear objetivos y facultar a las personas | La Gestión por objetivos se ha desarrollado en 3b.2, dada su relación con evaluación del desempeño, y el alineamiento con la misión y la estrategia en 3a.2. La delegación de responsabilidades se realiza desde la Dirección hacia los responsables de las bibliotecas y servicios centrales, y hasta los profesionales. Está estructurada a través de las funciones, responsabilidades de puestos y objetivos del servicio. Todo el personal tiene un alto grado de conocimiento de su trabajo y de autonomía. Los resultados evidencian el grado de definición de los objetivos, la claridad de las responsabilidades que conlleva el puesto de trabajo y el trabajo en equipo | 3a.2, 3b.2, 7a, 7b |
| | Funciones del personal | | |
| 3c.2 | Cultura de la creatividad y la innovación | La BUAH utiliza múltiples formas de identificar oportunidades para la innovación: autoevaluaciones, encuestas, análisis de resultados, participación en equipos internos y externos, e intercambio de experiencias. De esto surgen propuestas sobre las que se establecen prioridades y se desarrollan proyectos, promoviendo y favoreciendo la implicación en la innovación y la mejora, en todos los ámbitos: <i>procesos, servicios, metodologías, sistemas, tecnología, investigación, docencia, etc.</i> Es una gran oportunidad para aprovechar los conocimientos, experiencias y potencial creativo de los empleados. Se impulsa mediante las Comisiones de Biblioteca y Técnica, y los Grupos de trabajo. La innovación es evidente en múltiples aspectos (ver figuras y referencias). | Figuras A.17, A.19, A.28, A.29, A.32, A.35, A.36 y A.38 |
| | Grupos de trabajo, actividades y logros. Innovaciones y mejoras. Resultados | | |
| 3c.3 | Trabajo en equipo. Grupos de trabajo | La política de gestión se basa en una cultura participativa y emprendedora, que se manifiesta desde la participación en el PE, hasta la aportación de sugerencias y el trabajo en equipo. El personal participa en la mejora de la gestión, los procesos, los servicios y la migración a nuevas herramientas. Los grupos de trabajo se constituyen con participación voluntaria, y además se realizan reuniones periódicas para el intercambio de ideas e iniciativas. En respuesta a las propuestas, se proporcionan los recursos para su desarrollo. La dinámica se alienta y supervisa en la Comisión Técnica. Los servicios creados (p.e. servicios para usuarios con discapacidad, evaluación de la actividad investigadora, biblioteca-e, blogs, tutoriales, guías temáticas, etc.) disponen de sus correspondientes indicadores para la evaluación de la gestión. En las figs. A.28, 29, 35, 36 y 38 se ponen ejemplos de mejoras; en todas la participación de los empleados estuvo presente. En las figs. A.17 y 19 se incluyen ejemplos de colaboraciones y mejoras surgidas en autoevaluaciones y grupos de trabajo. | 1e.4, 2b.4, 3b, 3c.3, 4d, 4e, 5a Results.: todos Buena Práctica nº 5 |
| | Grupos de trabajo, actividades y logros | | |
| 3c.4 | Los empleados como portadores de imagen. Contribución a la sociedad | La BUAH promueve la participación de sus profesionales en todo tipo de actos, eventos, conferencias, proyectos, etc., internos o externos, y en proyectos e intercambio con entidades externas con las que se colabora, por ejemplo, <i>REBIUN, Madroño, Asociaciones, Fundaciones, AAPP, Sociedades, etc.</i> y servicios de la UAH. A esto añadimos otras actividades como apoyo a visitas guiadas de grupos de interés externos, a exposiciones, a desarrollo de acciones de responsabilidad social, recepción de alumnos de la UAH, talleres de biblioteca, etc. Participa la mayoría del personal. Muchas de estas actividades suponen una clara aportación social por parte de los empleados y todas ellas, son oportunidades para que los empleados sean portadores de una buena imagen y reputación de la BUAH y de la Institución Universitaria, que se confirma en los resultados. | Figuras A.17 y A.18, 1a, 3d.3, 3d.4, 4a.2, 6a, 6b, 7a, 7b, 8a. |
| | Resultados de percepción | | |
| 3c.5 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (3c) | La evaluación de la dinámica de participación en la BUAH se realiza a través de: - El nivel de la participación en sí misma, como medida de la cultura participativa (voluntaria). - La percepción de las personas (encuesta), en la que se opina sobre el trabajo en equipo. - Resultados de innovaciones y mejoras de procesos y servicios, que provienen de la participación. A esto añadimos los mecanismos de revisión del Plan Estratégico, las Autoevaluaciones EFQM y también las actividades de participación externa. La dinámica de participación se ha perfeccionado y sistematizado, siendo ahora parte de la cultura de la Biblioteca. La mayoría de las mejoras mostradas en los resultados se deben a esta dinámica participativa y a la creatividad existente en la BUAH. | Results: todos |
| 3d.1 | Necesidades de comunicación | Se establecieron a través de la recogida y análisis de las opiniones de los empleados en cuanto a qué tipos de información les interesa, por un lado, sobre la Institución, lo que da lugar a los canales y contenidos a través de la línea de dirección y las reuniones establecidas, y, por otro, las informaciones y datos específicos que cada persona o grupo necesita para realizar su trabajo en la BUAH, además de los relativos a buenas prácticas, resultados, referencias externas y otros de interés profesional. | 7a, Fig. 7a.2 |
| | Encuesta de comunicación | | |
| 3d.2 | Sistema de comunicación. Plan de comunicación | En respuesta a las necesidades, la BUAH cuenta con un sistema que asegura la comunicación y el acceso a la información. Los canales son de tipo personal directo (reuniones, presentaciones, entrevistas y diálogo), de tipo técnico (medios electrónicos, Intranet). Además de las reuniones de los órganos de gobierno de la BUAH, se realizan otras "en cascada" que posibilitan que la información llegue a todos, potenciando el "feedback". La implantación de la L.E. 2 Comunicación, actuación 2.1 (II PE fig. A.12) supuso el desarrollo del Plan de Comunicación que ha contribuido a mejorar la comunicación interna para sea fluida, pertinente y llegue a todos, habiendo impulsado además la puesta en marcha de numerosas acciones a través de diversos canales (fig. A.20). Ha tenido continuidad en el III PE (LE 1, fig. A.14) con el Plan de Comunicación nuevo (2015-2016). Canales. Están regidos por un procedimiento de uso y niveles de privilegios de utilización. Cualquier actividad o servicio encuentra en estos medios un excelente escenario para su difusión normalizada. Ejemplos: <i>correo electrónico, listas de distribución por áreas de interés, blog de la Dirección, blog de la SAR, blog de cursos de formación ofrecidos por los proveedores, blog DeCine, blog "SinDudas", página web de la BUAH, Comunic@, reuniones presenciales, comunicación informal, RRSS, etc.</i> | Figuras A.12, A.14, A.20, y A.22, 1a.5, 1d.1 a 3, 2d.4, 4e, 7a, 9b |
| | Plan de Comunicación 2012-2014, Noticias en diversos medios, Plan de medios sociales, Jornadas informativas y de Comunicación, Blog Dirección | | |

| | | | |
|------|--|--|--|
| | | <p>Jornadas Informativas y de Comunicación. A todo el personal de la BUAH, con participación del Equipo Directivo. Anuales desde 2012, bienales desde 2015. Suelen coincidir con los procesos de evaluación para informar del proceso, de los resultados de encuestas, del PE y de los proyectos.</p> <p>Noticias de secciones. Las diferentes secciones envían periódicamente noticias al personal para informar de novedades y temas de gestión. En el ámbito de la comunicación y marketing, se incluyen noticias sobre las actividades y los servicios de la BUAH en diversos medios digitales y escritos</p> <p>BUAH-Novedades, noticias. Blog Dirección. Es un blog que actúa como canal directo de comunicación entre la Dirección y el resto del personal. En 2016 la Dirección ha publicado 87 noticias relativas a las diversas actividades y áreas de gestión, eventos, etc.</p> | |
| 3d.3 | <p>Los empleados comprenden su contribución</p> | <p>Los empleados comprenden su contribución al cumplimiento de la misión, las estrategias y los objetivos. Esto se consigue a partir de la comunicación de los objetivos, planes y estrategias, y posteriormente, a través de la comunicación sistemática de los logros, los grupos de trabajo, y el seguimiento de indicadores y consecución de objetivos, en las reuniones y canales mencionados.</p> | <p>1b.3, 2d.3, 2d.4 Results: todos</p> |
| | <p>Plan de Comunicación</p> | | |
| 3d.4 | <p>Intercambio de conocimientos y buenas prácticas</p> | <p>Se realiza internamente a través de los equipos de trabajo, las reuniones de gestión y los canales de comunicación y se complementa con reuniones, visitas, asesoramiento de expertos en diversas materias, acceso a publicaciones y buenas prácticas, e intercambios a través de REBIUN y Madroño.</p> | <p>Figuras A.17, A.44 2b, 3c.3, 4e.3</p> |
| 3d.5 | <p>Evaluación, revisión y perfeccionamiento (3d)</p> | <p>La Comunicación interna ha sido continuo objeto de mejora y se mantiene como línea estratégica. Los sucesivos Planes de Comunicación, incardinados con el Plan Estratégico de Comunicación de la UAH, han sido elaborados por grupos de trabajo con avances significativos. En 2011 se realizó una encuesta para evaluar el Plan de Comunicación y Marketing 2007-2010, lo que dio como resultado el Plan de Comunicación 2012-2014, actualizado 2015-2016 (fig. A.20). También el uso de la web 2.0 ha supuesto una mejora en agilidad, operatividad y accesibilidad de la información. Los procesos de comunicación están sometidos a revisión continua en función de su eficacia: ante cualquier potencial de mejora se introducen correcciones en la práctica y el procedimiento. Existen indicadores de uso de cada canal (p.e. <i>Visitas a la web, visitas por usuario, Nº de comunicaciones enviadas, Nº de reuniones, Nº asistentes, etc.</i>). Su eficacia se mide a partir de la opinión en la encuesta de clima.</p> | <p>Figura A.20 6a, 6b, 7a, 7b, 9b</p> |
| | <p>Plan de Comunicación y Marketing 2007-2010, Plan de comunicación Resultados</p> | | |
| 3e.1 | <p>Política laboral</p> | <p>La Biblioteca, como parte de la UAH, se ajusta a su política laboral. Los márgenes de actuación en traslados, despidos, beneficios sociales, remuneración, etc. están establecidos por normativa. La política de RRHH se planifica y aprueba en los órganos de gobierno de la UAH con la participación de los sindicatos. La normativa recoge las disposiciones sobre discapacidad, igualdad, flexibilidad laboral y conciliación. Además, existe una instrucción pactada entre la Gerencia y el Consejo de representantes para la regulación de jornada, vacaciones, licencias y permisos. La fig. A.23 menciona lo más relevante sobre leyes, acuerdos, estatutos, etc. No obstante, la implicación y asunción de responsabilidades no depende tanto de las condiciones de empleo, como de aspectos orientados a la motivación, contenido del trabajo, comunicación, despliegue de estrategias, actuaciones y objetivos, y de iniciativas participativas, desde un liderazgo que reconoce esfuerzos y logros.</p> | <p>Figura A.23 7a</p> |
| | <p>Reglamento de la BUAH. Leyes, acuerdos, estatutos, etc.</p> | | |
| 3e.2 | <p>Sistemas de reconocimiento</p> | <p>Las políticas para premiar el compromiso y méritos individuales o de grupo no son simples de aplicar en una Institución pública. A pesar de esto, existen sistemas de reconocimiento formal de la UAH: Reconocimiento 25 años. Actos y entrega de medallas a los 25 años en la Institución. Reconocimiento del trabajo. Se realizan acciones de reconocimiento del trabajo de individuos y equipos por parte de la Dirección de la BUAH, hechos que se difunden en <i>las Jornadas informativas y de Comunicación</i>, al igual que se hace con las buenas prácticas, y a través de los medios de comunicación internos y externos, como el <i>Blog de Dirección</i> o el correo electrónico. Los reconocimientos continuos formales e informales al trabajo desempeñado son una práctica extendida: a través de la Comisión de Biblioteca, la Comisión Técnica, Consejo de Gobierno, Claustro, las menciones del Rector en actos institucionales internos y externos, el Diario Digital de la UAH y las felicitaciones a la calidad de los servicios por los distintos miembros de la comunidad universitaria. También se otorgan permisos para asistencia a jornadas o congresos, a cursos especializados, etc. Reconocimientos Institucionales a la Biblioteca: fig. A.42</p> | <p>Figura A.42 1d.3, 3c.3, 7a</p> |
| | <p>Jornadas informativas y de Comunicación. Blog de Dirección, Reconocimientos recibidos</p> | | |
| 3e.3 | <p>Beneficios Sociales</p> | <p>Ayudas. Se dan ayudas a los estudios de los empleados y sus familiares Servicio Médico. Es permanente y realiza revisiones médicas anuales muy completas. Acuerdos. Con aseguradoras médicas, bancos, etc., que ofertan condiciones especiales al personal. Tarjeta de la universidad (TUI). Permite obtener descuentos en comercios y empresas diversas, tanto en Alcalá como en Madrid. Existen precios especiales para el uso de instalaciones universitarias (deportes, guardería, comedores, fisioterapia, etc.).</p> | <p>7a</p> |
| | <p>Reglamento de acción social.</p> | | |
| 3e.4 | <p>Equilibrio entre la vida personal y laboral</p> | <p>Los horarios, tiempos de cortesía no recuperables, vacaciones, licencias, permisos y demás condiciones de trabajo del personal de la BUAH, como parte de la Universidad, proponen un equilibrio saludable entre la vida personal y laboral y se regulan según se establece en la Instrucción de Gerencia del 11 de febrero de 2013, en línea con la legislación y según el acuerdo con el Consejo de Representantes de los trabajadores. La presencia de los empleados en las Bibliotecas es imprescindible para garantizar la continuidad del servicio. Por otra parte, la conectividad actual permite resolver aspectos e incidencias fuera del horario laboral, incluso en fin de semana, y para ello existe una disponibilidad horaria de personas de un cierto nivel de responsabilidad.</p> | <p>7a</p> |
| | <p>Instrucción pactada regulación de jornada, vacaciones, licencias y permisos</p> | | |
| 3e.5 | <p>Se respeta y acoge la diversidad</p> | <p>Se ha explicado en 3a.5 que la normativa establece la selección y contratación sin ningún tipo de discriminación por ningún motivo. En cuanto a usuarios, se ha explicado en 1d.5 que la BUAH presta sus servicios a todo tipo de personas sin discriminación, y ha realizado esfuerzos por facilitar puestos de trabajo a personas con capacidades diversas (fig. A.27).</p> | <p>Figura A.27 1d.5, 3a.5, 7a, 8b</p> |
| | <p>Normativa</p> | | |

| | | | |
|------|--|---|-------------------|
| 3e.6 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (3e) | La evaluación se realiza fundamentalmente en función de la opinión de los empleados en la encuesta de clima (cuestiones sobre <i>reconocimiento, posibilidades de promoción, de movilidad, conciliación, retribución, discriminación, etc.</i>), a través de las sugerencias de los empleados, y la participación de los representantes de los trabajadores en los organismos al efecto. La mayoría de las siete preguntas del índice de la encuesta “ <i>Motivación y reconocimiento</i> ” tratan sobre aspectos de este subcriterio. Ejemplos de mejoras en los últimos años: Se ha renovado el equipamiento tecnológico del personal, se ha reforzado la estructura del Servicio con nuevos puestos, el equilibrio en las cargas de trabajo, especialmente en el CRAI, y el reconocimiento institucional a la Biblioteca; se ha potenciado la movilidad interna y externa con la publicación de bolsas de empleo, concursos de traslado y convocatorias de promoción a escalas superiores; se han modificado las condiciones de trabajo favoreciendo la conciliación familiar, se han reforzado las revisiones de seguridad, prevención y atención médica, se han revisado y mejorado las condiciones ambientales, etc. | Figura A.36 7a |
| | Encuestas. Mejoras realizadas | | |

4. ALIANZAS Y RECURSOS INTRODUCCIÓN

La estrategia de la BUAH en materia de recursos responde a las necesidades para el cumplimiento de su misión y visión. Tanto en sus líneas estratégicas, como en su despliegue en objetivos estratégicos y en actuaciones, se contempla una clara orientación a la gestión de los diversos tipos de recursos. La **fig. A.24** sintetiza la relación entre las Líneas estratégicas de la BUAH y la gestión de los recursos.

Una parte importante de la gestión bibliotecaria se realiza a través de alianzas, especialmente con REBIUN y el Consorcio Madroño, con una participación muy activa en el desarrollo de sus planes estratégicos, grupos de trabajo, proyectos y en sus órganos de gobierno. También existen alianzas y convenios con otras instituciones.

Además de la dotación institucional, desde el año 2005, a través del Consorcio Madroño, se mantiene un convenio con la Comunidad de Madrid con una financiación anual.

El presupuesto propio se gestiona de forma centralizada para atender las necesidades de las bibliotecas. Además, la Gerencia anualmente atiende las inversiones necesarias para el mantenimiento y la puesta en marcha de nuevos servicios, dentro de los recursos disponibles.

Las instalaciones y equipos mantienen un alto nivel de calidad a satisfacción del personal y de los usuarios. Esta situación se ha visto notablemente mejorada con la puesta en marcha del CRAI, que ha supuesto la reorganización de la estructura bibliotecaria y la creación de nuevos servicios.

En cuanto a la tecnología, los medios con que cuenta la BUAH están al nivel o son ligeramente superiores a los de otras instituciones similares.

La gestión de la información y el conocimiento se orienta principalmente a los usuarios tanto internos como externos, para atender al máximo sus demandas.

Toda la gestión es respetuosa con el medio ambiente y trasciende a la sociedad del entorno.

ALIANZAS Y RECURSOS. MAPA DE AGENTES

| Ref. | TÍTULO | DESCRIPCIÓN | Enlaces y medidas |
|------|--|--|---|
| | Evidencias | | |
| 4a.1 | Visión estratégica | Toda relación externa tiene una proyección estratégica orientada al cumplimiento de la misión y visión de la BUAH, según se ha explicado en la Introducción de este criterio. Es por lo que se plantean relaciones sostenibles basadas en la confianza, el respeto mutuo y la transparencia, y así son las que se mantienen con los partners clave desde hace años, por lo que ya no es necesario establecer una LE específica. La política de alianzas está orientada a elevar el nivel de calidad de la gestión y de los servicios, y llevar a cabo acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios. | Figura A.24 1c.2, 2a.1, 2b.2 |
| | Planes estratégicos | | |
| 4a.2 | Tipos de colaboraciones. Redes REBIUN y Madroño | La Biblioteca diferencia los tipos de colaboraciones en función de los objetivos que se persiguen, y establece los acuerdos de colaboración de forma que sean beneficiosos para ambas partes y que le ayuden a cumplir con su misión, estrategias y progresar hacia su visión. Existen en la actualidad más de 30 acuerdos internos, nacionales e internacionales. Referimos algunos relevantes: - Alianzas. Convenios y proyectos de colaboración con: <i>Biblioteca Nacional, Asociación de amigos de la Universidad, Asociación Antiguos Alumnos, Ministerio de Defensa, INAP, Fundación Pablo Iglesias, Scdad. de Condueños...</i> Cada colaboración tiene un propósito específico. Además, la Biblioteca tiene aliados internos en la UAH (<i>Oficina Tecnológica, Servicios Generales, Servicios Informáticos, Vicerrectorado de Investigación, etc.</i>) y relaciones con Departamentos y Decanatos en: <i>evaluación de recursos, adquisición de recursos de información, formación, actos de bienvenida, visitas guiadas de profesores extranjeros, etc.</i> Asimismo, realiza una política de alianzas con las <i>Delegaciones de Alumnos y el Consejo de Estudiantes</i> sobre temas clave para ellos: <i>horarios, bibliografía básica, espacios, infraestructura tecnológica, etc.</i> para proporcionar un mejor servicio. - REBIUN y Madroño (fig. A.26). El PE de la BUAH se incardina con los PE de REBIUN y Madroño. Su participación es muy amplia en ambos casos (fig. A.17). Los beneficios son obvios para los usuarios y la sociedad, p.e.: <i>adquisición consorciada de recursos-e, formación en CI2, estadísticas, repositorios institucionales e-Ciencia, Recolecta, Catálogo colectivo, PI, estadísticas, grupos de trabajo, Pasaporte Madroño, digitalización, Portal Singularis, etc.</i> Estos enfoques y actividades llevan implícito el uso y desarrollo de las TIC, como: <i>Intranet y Espacio colaborativo de REBIUN, Programa estadístico de REBIUN, etc.</i> Las alianzas han fomentado e incrementado la transferencia de conocimientos, el trabajo en equipo, la colaboración, la transparencia, el aprovechamiento de sinergias y la implementación de BBPP. El conjunto de alianzas implica a todos los procesos de gestión, a todos los servicios, a todos los usuarios y a todo el personal de la Biblioteca. | Figuras A.17, A.25 y A.26 1c.2, 2a.1, 2b.2 8a.2 |
| | Convenios de colaboración. III Plan Estratégico REBIUN 2020, III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020 Proyectos en colaboración. Rebiun y Madroño: actas, estadísticas, memorias, informes, etc. | | |

| | | | |
|------|--|---|--|
| 4a.3 | Gestión de proveedores. Evaluación y seguimiento | <p>La adquisición de los recursos se hace siguiendo los procedimientos establecidos por la legislación financiera y presupuestaria del sector público. Se exige un alto nivel de calidad, avalado por las garantías de los productos, la entrega de fianzas, la valoración de la calidad, las especificaciones técnicas de los concursos, etc. La prestación de los servicios se adapta a las directrices y procedimientos establecidos, que incluyen su control y seguimiento.</p> <p>Concursos públicos. Los procesos de adquisición de la bibliografía básica y de las revistas y recursos -e, debido a su alto coste, obligan a la convocatoria de concursos públicos. La compra de libros es constante pero la compra mediante concursos y licencias se hace una vez al año.</p> <p>Valoración de proveedores. Existe un sistema de valoración de proveedores segmentado por tipología de los documentos y cuya puntuación se basa en criterios valorables mediante cifras y porcentajes y valor. Se actualizan según la adaptación de los contratos a la legislación vigente.</p> | |
| | Proveedores. Evaluación: Pautas y directrices. Criterios de valoración del contrato | | |
| 4a.4 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (4a) | <p>Periódicamente se evalúan y revisan los diversos procesos, actividades y acuerdos utilizando los indicadores establecidos en los proyectos o programas de colaboración. La percepción de la BUAH y la de los partners clave, es que el trabajo colaborativo con las alianzas ha potenciado los servicios muy significativamente, resultando por ejemplo en un incremento en la suscripción en recursos-e, una mayor visibilidad del Repositorio Institucional y una mayor difusión del patrimonio bibliográfico. La diversificación y aumento de ámbito de los proyectos y la creación de planes estratégicos consorciados son buenos ejemplos de consolidación y mejora de la gestión de las alianzas.</p> | |
| 4b.1 | Estrategias, planificación y objetivos presupuestarios | <p>La Biblioteca dispone de su propio Programa presupuestario anual. En su elaboración se contemplan recurrentemente los compromisos adquiridos en años anteriores en el capítulo de las inversiones; esto permite hacer previsiones a corto y medio plazo. Dicho programa abarca todas las actividades de la Biblioteca, excepto gastos de personal, infraestructura y equipamiento, que gestiona la Gerencia. La BUAH propone sus inversiones y gastos, la UAH los aprueba y autoriza. La Comisión de Biblioteca es el canal estratégico y de apoyo a las líneas a corto, medio y largo plazo. Para establecer el plan presupuestario se tiene en cuenta la planificación a corto y objetivos a largo plazo contemplando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La estrategia de la UAH y las líneas estratégicas y actividades derivadas del Plan Estratégico. - Referencias: estándares/ratios recomendados: REBIUN y otras nacionales e internacionales. - El desarrollo tecnológico para mejorar infraestructuras, equipamiento tecnológico e informático. - El uso e impacto de inversiones realizadas: tecnologías, recursos impresos, electrónicos, portátiles. - La información sobre necesidades de: obras, equipamientos, mobiliario, señalización, etc. de todas las Bibliotecas, con el objetivo de tener un mantenimiento y una mejora constante. - Los recursos necesarios para el desarrollo de acciones de mejora continua. - Los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y de clima laboral <p>En todos los casos de evaluación y decisión de inversiones o gastos se tienen en cuenta los principios de actuación en línea con los valores de la BUAH: <i>integración en la sociedad y medio ambiente</i>. Se cuenta además con financiación de organismos externos a través del Consorcio Madroño.</p> | <p>Figuras A.6, A.12, A.14 2a, 2b, 2c, 9a</p> |
| | Procesos económico-financieros. Presupuestos. Informes de ejecución presupuestaria Aplicaciones y sistemas | | |
| 4b.2 | Dinámica de gestión y ejecución presupuestaria | <p>Ejecución presupuestaria. Se realiza ordenadamente adecuándose a las necesidades, siempre dentro de la legalidad vigente. La Dirección de la Biblioteca controla la gestión y es la responsable de la ejecución, supervisada por los correspondientes órganos de control y de gobierno de la Universidad. La Biblioteca tiene en cuenta a todos los colectivos que forman la comunidad universitaria y por ello despliega acciones e inversiones en función de cada uno de ellos, por ejemplo, de los usuarios: <i>gasto en revistas por investigador, gasto en bibliografía básica por estudiante, gasto en recursos electrónicos respecto al total de las adquisiciones, metros cuadrados por usuario, estudiantes por puesto de lectura, puestos informatizados con respecto al total de puestos, etc.</i></p> <p>A finales de año se cierra el presupuesto y se presenta la propuesta de presupuesto para el siguiente.</p> <p>Evaluaciones sistemáticas. Evaluaciones trimestrales en que se decide si la estrategia de gasto se debe reorientar: Se consideran una serie de datos sobre su situación respecto a otras bibliotecas: <i>gasto en adquisiciones/usuario, en revistas/usuario, en recursos electrónicos/usuario, gastos personal/usuario, etc.</i> Se evalúan los activos tangibles e intangibles, teniendo en cuenta su impacto económico, social y ecológico, p.e.: <i>nº de veces que se presta un libro, uso de revistas, volúmenes catalogados (cantidad y calidad), formación recibida, etc.</i> Dichas evaluaciones permiten caminar hacia los principios de mejora continua y conseguir que se gestione con racionalidad, eficacia y eficiencia.</p> <p>Transparencia. Todos los registros se reportan a la Institución y se hacen públicos en las Memorias.</p> | |
| | Balance trimestral Indicadores económicos para el seguimiento, evaluación y control de la gestión Informe económico y financiero anual sobre la ejecución presupuestaria | | |
| 4b.3 | Inversiones y sus efectos | <p>Las inversiones son continuas ya que es un sector cuyos activos están en constante evolución. En los últimos años, se han realizado inversiones muy significativas en diversas actuaciones, entre las que cabe destacar: <i>infraestructuras del CRAI, mejoras en edificios, espacios, instalaciones, seguridad, ruido, Fondos bibliográficos, Recursos y Tecnologías de la Información, etc.</i> Esto ha contribuido a dar respuesta a nuevas necesidades, demandas de usuarios y mejoras en los procesos de gestión.</p> | <p>2c, 2d, 4c, 4d, 4e, 5b, 5d 6a, 7a, 8b, 9a.</p> |
| | Planes de inversión | | |
| 4b.4 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (4b) | <p>En función de los objetivos, demandas de los usuarios, necesidades y compromisos en las alianzas externas, se actualiza anualmente la propuesta de presupuesto que se remite a la Gerencia. Según el presupuesto disponible, se actualizan periódicamente los criterios de reparto para la bibliografía básica recomendada. En la gestión del presupuesto se realizan las modificaciones necesarias que permita la ley para ajustar el presupuesto y atender situaciones sobrevenidas.</p> | |
| | Criterios de reparto bibliografía | | |
| 4c.1 | Estrategias para la gestión de edificios y materiales | <p>Edificios: Las estrategias y actuaciones en edificios e infraestructuras están presentes en todos los planes de la Institución, tanto en nueva construcción y mejora de lo existente, como en su mantenimiento. Se han realizado obras y rehabilitado edificios (figs. A.28 y A.29).</p> <p>Materiales: Lo más destacable para la BUAH en cuanto a materiales son los recursos de la información. Como se indica en la Introducción a este criterio y en la fig. A.24, la gestión de estos recursos está presente en los Planes estratégicos. Esto concierne al desarrollo y evaluación de las colecciones bibliográficas, su adaptación a las necesidades de los usuarios y la mejora de su gestión.</p> | <p>Figuras A.24, A.27, A.28, A.29 2a, 2c, 4c.2, 4c.3, 4c.4</p> |
| | Planes estratégicos | | |

| | | | |
|------|--|--|--|
| 4c.2 | <p>Instalaciones: funcionalidad, adaptación y mantenimiento</p> | <p>Los edificios, instalaciones y su mantenimiento, son competencia del Servicio de Mantenimiento de la UAH, de la Oficina de Proyectos y de la Oficina Tecnológica y de Equipamiento, pero desde la Biblioteca se evalúan y plantean las diversas a corto y medio plazo. Para ello, se tienen en cuenta los estándares recomendados (ALA ACRL ARL, MAGALIA/REBIUN), y otras recomendaciones nacionales e internacionales (<i>Puestos de lectura, Superficie/puesto de lectura, Estanterías en acceso directo, Fondos bibliográficos, etc.</i>). Son preocupación especial de la BUAH los usuarios con necesidades especiales, velando por la accesibilidad a las instalaciones y disponiendo de puestos de trabajo y equipamiento que les facilite el uso de los servicios (fig. A.27).</p> <p>Para nuevas obras o remodelaciones se han tenido en cuenta referencias externas líderes, por ejemplo, las bibliotecas de las Universidades: Carlos III de Madrid, Politécnica de Madrid, Politécnica de Catalunya y la Pompeu Fabra, concebidas como CRAI. Se hicieron más de 300 fotos y recopilaron direcciones web para el estudio de espacios, instalaciones, equipamientos y nuevos servicios y, especialmente, con vistas al Programa de la nueva Biblioteca Central de Humanidades, CC. Sociales y Jurídicas (CRAI), en el campus Alcalá-ciudad (fig. A.29).</p> <p>Las instalaciones y los equipos se gestionan en coordinación con otros servicios de la Universidad respetando la normativa en materia de seguridad e higiene y el medio ambiente, y siguiendo la sistemática de los procesos reguladores. Todas las bibliotecas se rigen por los mismos principios de limpieza, orden, comodidad, silencio y, en definitiva, espacios confortables y útiles para los usuarios.</p> | <p>Figuras A.27 y A.29 2a, 2c, 6a, 7a, 7b, 9b Buena Práctica nº 10</p> |
| | <p>Proyectos de nuevas obras y remodelaciones. Puestos para necesidades especiales. Referencias externas. Planes de mantenimiento.</p> | | |
| 4c.3 | <p>Seguridad, higiene y confort: entorno seguro y saludable para las personas</p> | <p>La seguridad, higiene y otros estándares de adecuación se cuidan muy especialmente por parte del Servicio de Prevención de la UAH, realizándose <i>evaluaciones de riesgos de las Bibliotecas, análisis de riesgos en los puestos de trabajo, Informes de evacuación y salidas de emergencia, Estudios del nivel sonoro, alarmas y detección de incendios, encuestas de seguridad, etc.</i> Dicho servicio se ocupa también de todos los miembros de la comunidad universitaria en cuanto a planes de autoprotección, controles médicos, aplicación de medidas de seguridad en el lugar de trabajo, estudio de los planes de emergencia, suministro de botiquines, etc. Cada Biblioteca tiene su propio Plan de emergencias.</p> <p>El servicio proporciona asesoramiento y ayuda a los trabajadores para implementar y garantizar las medidas de prevención de riesgos en los puestos de trabajo, y la seguridad e higiene en el trabajo, incluyendo ergonomía, por ejemplo recomendaciones posturales y de comportamiento ante las pantallas de ordenador. Existe un Manual de seguridad y salud y Fichas de riesgos y medidas preventivas por puestos de trabajo que se entregan y explican a los trabajadores.</p> | <p>3e, 6a, 7a, 7b, 8b</p> |
| | <p>Manual de seguridad y salud. Fichas de riesgos y medidas preventivas por puesto. Planes de emergencias. Planes de autoprotección</p> | | |
| 4c.4 | <p>Gestión ambiental</p> | <p>La Universidad desarrolla una política ambiental a la que se adhiere la Biblioteca realizando una serie de actividades para asegurar el cumplimiento con la legislación vigente y proteger el medio ambiente.</p> <p>Consumos, usos, residuos. Las actividades se centran en una cultura de minimización de consumos, en un control eficaz del material que se adquiere y en la optimización de su uso, de acuerdo con una política de <i>minimización de desperdicios, del consumo de recursos no renovables y concienciación del uso de la energía, reciclaje de sobres y cajas, ventilación natural, ajuste en las fechas aire acondicionado y calefacción, recogida normalizada de residuos sólidos, utilización de materiales reversibles en el tratamiento de los libros para mejorar su conservación, ofrecimiento a los estudiantes de papel reciclado, bajo consumo en tinta de color para impresiones, etc.</i></p> <p>Reciclados. Se colabora con el servicio de Coordinación y Servicios Generales, del que depende toda la gestión ambiental, en la recogida de toners, cartuchos de tinta, residuos eléctricos y electrónicos y se lleva a cabo una política de reciclado de papel, cartón, etc. y en las iniciativas de la UAH en materia de sensibilización y participación en temas de gestión ambiental.</p> <p>Objetivos ambiciosos. La política de sostenibilidad medioambiental y compromiso social ha llevado a la UAH a obtener reconocimientos muy destacables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coolmyplanet (2015): 3ª Universidad más sostenible del mundo según la organización sin ánimo de lucro Coolmyplanet con sede en San Francisco, que promueve la concienciación medioambiental y la reducción del impacto climático. La UAH ha obtenido también el <u>Certificado de Sostenibilidad Ambiental</u>, que reconoce a 50 universidades en todo el mundo por implementar durante 2014 políticas para mejorar las condiciones medioambientales dentro y fuera del campus. • UI Greenmetric World University Ranking (2017): 4ª posición mundial en 'Campus Urbanos' y 7ª en 'Energía y cambio climático. En el índice general, la UAH se sitúa como 2ª universidad española y número 26 del mundo, de las más de 500 universidades que tienen presencia en el ranking. | <p>Figura A.43 3e, 6a, 7a, 8b</p> |
| | <p>Políticas, planes y registros sobre gestión ambiental. Posiciones en rankings nacionales e internacionales.</p> | | |
| 4c.5 | <p>Gestión de inventarios</p> | <p>Se realizan periódicamente inventarios del fondo bibliográfico, de todos los equipos y del mobiliario. Existe un calendario, y el procedimiento y documentación para la realización de inventarios periódicos de las colecciones de la BUAH, además del inventario de la UAH. Respecto a colecciones, el porcentaje de registros no encontrados sigue siendo muy bajo en general. Aparte de otras acciones, los documentos más relevantes y los de más uso se reponen.</p> | |
| 4c.6 | <p>Estándares económicos, ambientales y sociales</p> | <p>La BUAH, como parte de la Universidad y en su propio servicio, promueve y hace cumplir los estándares económicos, ambientales y sociales, a través de sensibilización, formación y vigilancia, de personal propio y usuarios, por ejemplo, en todo lo que tiene que ver con la observación de las pautas de conductas y comportamientos, participación en las iniciativas de ahorro de energía, reciclados, cuidado de las instalaciones, etc.</p> | |
| 4c.7 | <p>Evaluación, revisión y perfeccionamiento (4c)</p> | <p>La evaluación y mejora se realiza en función de tres tipos de indicadores y actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y revisión propios de cada uno de los agentes descritos, por ejemplo, gestión de las obras en los edificios, mejora en los activos, adquisición de fondos, etc. - Se ha reforzado considerablemente todo lo relativo a seguridad y salud, orientado a autoprotección y prevención. El conjunto de indicadores relativos a PRL ha mejorado significativamente. - Se hace seguimiento de las medidas adoptadas en gestión ambiental, y los indicadores económicos para el seguimiento, evaluación y control de la gestión en este ámbito. | <p>Figuras A.28, A.29 6a, 7a, 7b, 8b</p> |

| | | | |
|------|--|---|--|
| | Actividades y registros mencionados en el enfoque. | - La evaluación de la percepción: la "Biblioteca como espacio" en la encuesta a usuarios, así como preguntas en la encuesta de clima laboral sobre condiciones ambientales y físicas. En función de los resultados, las nuevas necesidades y los objetivos estratégicos y operacionales, se asigna el presupuesto a cada partida en la gestión de recursos. El Plan de mejoras se presenta anualmente a Gerencia y afectan al mantenimiento de instalaciones, equipos e infraestructuras, y también obras, renovación de equipos, mobiliario, previsión de infraestructura para usuarios con discapacidad, etc. Algunos ejemplos de mejoras: figs. A.28 y 29 | |
| 4d.1 | Estrategias en Tecnología | Los objetivos de la Biblioteca en tecnología se incluyen en todos los Planes Estratégicos (fig. A.24). La construcción de la nueva Biblioteca Central de Humanidades y CC. Sociales y Jurídicas (CRAI) ha supuesto replantear la estructura bibliotecaria y sus necesidades en tecnologías (fig. A.29). Nuevas tecnologías. Las NNTT se aplican tanto en las infraestructuras y equipamientos, como en numerosas actividades de la Biblioteca y en nuevos servicios: <i>la Biblioteca digital; el repositorio e-BUAH; la digitalización de colecciones, los dispositivos móviles, los servicios en línea, el aprendizaje on-line, las redes sociales, etc.</i> La fig. A.30 indica conceptos y objetivos en el ámbito de la tecnología. | Figuras A.24, A.29 y A.30 2b, 2c, 4c, 4d.2 6a, 7a, 9a, 9b |
| | Planes estratégicos Evolución en tecnologías | | |
| 4d.2 | Vigilancia tecnológica. Aplicación de las nuevas tecnologías. Innovación. | Permanente alerta tecnológica para identificar y evaluar tecnologías tanto de acceso a recursos bibliográficos, como de gestión bibliotecaria. Además, la BUAH recoge la opinión de sus usuarios respecto a sus necesidades presentes y futuras, para utilizar la tecnología adecuada y más valorada por los distintos segmentos de usuarios, por ejemplo: <i>sms de aviso de recogida de renovaciones, reservas, máquinas auto-préstamo, tecnología RFID, códigos QR en carteles y folletos, servicios 24x7 desde la pág. web, usuarios con necesidades especiales, blogs, tutoriales, apoyo a investigación, etc.</i> Las alianzas y consorcios favorecen la actualización de las TIC y su orientación hacia las necesidades y expectativas de los clientes (Grupos trabajo Madroño y REBIUN). Destaca la implementación del Discovery SUMMON que permite consultar desde un solo punto las colecciones. En función de lo anterior se solicitan las inversiones en tecnología, asegurando cada año el mantenimiento de las aplicaciones existentes y sustituyendo lo obsoleto. Aplicación interna de las TIC. Se orienta a: <i>la eficacia de los procesos y servicios, el sistema integrado de gestión SYMPHONY, el control de fondos, el acceso y gestión de las colecciones digitales, la formación de usuarios, la difusión de servicios a través de la web, la información bibliográfica y la referencia, y la comunicación interna y externa.</i> Los responsables de las secciones y bibliotecas, grupos de trabajo y las aportaciones individuales, contribuyen en el desarrollo de NNTT. | Figuras A.27, A.29, A.30, A.32 y A.38 2b, 2c, 4e, 5a, b y d, 6a, 6b, 7a, 9a, 9b |
| | Vigilancia tecnológica. Innovación tecnológica. Inversiones. Redes sociales | | |
| 4d.3 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (4d) | Los medios tecnológicos se revisan y actualizan a través de contratos de mantenimiento con los proveedores de hardware, y utilizando los estándares de software disponibles. Cada año se atienden nuevas necesidades y se prescinde de lo obsoleto. El personal se forma puntualmente en las nuevas versiones y utilidades. La tecnología y sus aplicaciones se han mejorado significativamente en los últimos años, sobre todo como soporte a los sistemas de gestión del conocimiento y de los servicios. Ejemplos de innovaciones: <i>creación y actualización de contenidos en la página web e Intranet, utilización de la plataforma de enseñanza virtual Blackboard de la UAH e introducción de distintos materiales formativos (video-tutoriales), etc., utilización de las TIC en la comunicación interna (e-mail, Comunic@, blog de la dirección, blog de la SAR, wikis, etc.) y externa (red de medios sociales).</i> Más información en fig. A.32 . En la fig. A.29 se indican algunos detalles de equipamiento del CRAI. | |
| 4e.1 | Gestión de la información y el conocimiento | Los objetivos estratégicos en gestión de la información y el conocimiento se han contemplado en todos los Planes Estratégicos de la BUAH. En el II PE , en las L.E 3 Recursos de Información y L.E. 4. Acceso a la Información , mientras en el III PE se centró en el Apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación (L.E. 3) y en Calidad en gestión (L.E. 4) (Fig. A.24) . Las actuaciones se centran tanto en la colección y como en los medios. El tipo de trabajo desarrollado por la BUAH y su modelo de gestión hacen difícilmente separables la gestión del conocimiento de la gestión de las tecnologías. Mucho de lo expuesto en 4d es aplicable aquí, por ejemplo, la permanente alerta tecnológica y evaluación de los avances en las TIC's, que proporcionan el acceso a recursos, así como la gestión bibliotecaria, o las alianzas y consorcios. Esto ha llevado a actuaciones en sistemas que apoyan la gestión, explicados en 4d.2 y 4d.3. El conjunto de sistemas proporciona los canales y fuentes de información y comunicación, tanto externos como internos, de uso y acceso a todos los empleados y niveles en función de sus necesidades y responsabilidades, para tomar sus decisiones oportunamente (figs. A.30, 31 y 32). Contienen la información precisa y fiable, de acceso directo, y elaborada y presentada de forma que facilita la gestión y se optimiza su eficacia y eficiencia, en respuesta a las necesidades y expectativas de los G.I., que se recogen y analizan a través de encuestas, informes, resultados de indicadores, entrevistas, buzón de sugerencias, contactos informales y los trabajos con alianzas y redes. | Figuras A.24, A.30, A.31 y A.32 2c, 4d.2 6a, 7a |
| | Herramientas del sistema, página web, redes sociales, Manual de Procedimientos, Intranet, etc. | | |
| 4e.2 | Seguridad de la información | La seguridad y el mantenimiento de la información están garantizados mediante copias de seguridad y la protección de los sistemas controlada por los Servicios Informáticos. La protección de datos y los derechos de autor se respetan según la legislación vigente y siguiendo las directrices oficiales con el asesoramiento, cuando es necesario, de la Asesoría Jurídica de la UAH. Existe una Normativa sobre derecho de autor y propiedad intelectual. Además, se controla rigurosamente el nivel de acceso del personal a los diversos archivos, especialmente los de datos personales en aplicación de la LOPD. | |
| | Procmto. seguridad informática. Norm. derecho de autor y Propiedad Intelectual | | |
| 4e.3 | Trabajo con redes y aliados | Se ha explicado en 4a.2 que la BUAH forma parte de redes y tiene establecidos contactos externos sistemáticos, así como aliados internos en la Universidad. Esto, unido a la información que proviene de los usuarios y de los propios especialistas de la BUAH, proporciona fuentes y mecanismos que permiten identificar oportunidades de innovación, dando lugar a constantes mejoras de medios y procesos. Gran parte de las mejoras que se mencionan en 4e.4 se debe a proyectos conjuntos. | Figuras A.17, A.26 1c, 3c.3-4, 4a.2, 4d.2, 4e, 5b, 5e |
| | Proyectos, Grupos de trabajo | | |

| | | | |
|------|---|--|---|
| 4e.4 | La innovación aporta valor | La innovación aporta valor tanto a los empleados de la BUAH como a los usuarios de los servicios, por ejemplo en nuevas funcionalidades y niveles de prestación, amplio acceso, comodidad y flexibilidad en la utilización de medios, información disponible cuando se necesita, puestos especiales, poder descargar y visualizar artículos y libros electrónicos en texto completo, gestión de las citas, facilidad para establecer alertas informativas, etc. | Figs. A.19 y A.32 2c, 3c, 4d, 5b, 5e, 6a, 6b, 7a, 7b |
| | Resultados de rendimiento y percepción | | |
| 4e.5 | Evaluación y mejora (4e) | La Biblioteca como CRAI es un servicio estratégico clave para gestionar la información y el conocimiento, donde se integran todos los servicios que dan soporte al aprendizaje y la investigación relacionados con el mundo de la información y las nuevas tecnologías. Por ello, se revisan constantemente los medios y procesos en grupos de trabajo específicos (fig. A.19). Asimismo, se potencia el uso de "lecciones aprendidas" como sistema de consolidación del aprendizaje tanto internas como externas a la BUAH: "Jornadas anuales de Buenas prácticas de Madroño" y Jornadas de REBIUN, teniendo en cuenta la experiencia de distintas bibliotecas. Ejemplos de mejoras e innovaciones en gestión del conocimiento: Fig. A.32 | Figs. A.19 y A.32 |
| | Grupos de trabajo. Proyectos y mejoras Actividades externas | | |

5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SVCS

INTRODUCCIÓN

La BUAH tiene implantado un Sistema de gestión de procesos que ha mejorado de forma continua desde 2005. Específicamente, en 2014 desarrolló el Proyecto para definición de procesos y marcadores, que significó el desarrollo del Cuadro de Mando Integral (CMI) y cambios en el Mapa de procesos, la gestión de indicadores y el conjunto de procesos clave. Como continuación, durante 2015, 2016 y 2017 ha perfeccionado notablemente el CMI y realizado la carga de datos y su puesta en pleno funcionamiento.

Desde hace años trabaja con objetivos bien definidos encaminados a la excelencia según los esquemas del Modelo EFQM, sus Planes estratégicos y rigiéndose por sus valores. Los objetivos se establecen en cada ciclo para apoyar el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, y para contribuir al cumplimiento de la misión y la visión de la UAH y de la BUAH en su conjunto.

La oferta de servicios se establece en función de las necesidades de los usuarios y las fortalezas propias de la organización y, como anticipación, en base a las nuevas oportunidades. El conjunto de servicios se mantiene en continua evolución, actualización y desarrollo de nuevos.

Entre los aspectos más relevantes en la calidad de los servicios, destacan: *el trato personal (valor afectivo), la biblioteca como espacio y el control de la información*, que se hacen realidad a través de una amplia serie de procesos y buenas prácticas. Los tres parámetros y la satisfacción global han experimentado una mejora significativa y se comparan favorablemente frente a referencias 500+.

La BUAH ha desarrollado en estos años una cultura de innovación y mejora continua que se apoya en las mejoras de sus sistemas y procesos, con amplia participación de sus Grupos de Interés. En cada ámbito de actuación hay mejoras tangibles, como se indica en el mapa de agentes que sigue.

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS. MAPA DE AGENTES

| Ref | TÍTULO | DESCRIPCIÓN | Enlaces y medidas |
|------|---|---|--|
| | Evidencias | | |
| 5a.1 | Sistema de gestión de procesos | <p>Sistema de gestión. La BUAH inició en 2005 la elaboración del Mapa de procesos y del "Manual de Procedimientos Administrativos", liderado por la Dirección y con la participación de todo el personal bibliotecario. Desde entonces ha ido evolucionando y actualmente cuenta con un Sistema de gestión por procesos, (Mapa e inventario de procesos clave: Figs. A.33 y A.34).</p> <p>Los procesos. Están identificados, definidos, desarrollados y documentados (<i>fichas con entradas, salidas, propietario, equipo del proceso, indicadores, etc. y diagramas de flujo</i>). Están definidos los límites y las interrelaciones, internas y con otros procesos, incluso cuando las actividades sobrepasan los límites de la BUAH, y se involucran interlocutores externos: <i>usuarios, proveedores y otros G.I. relevantes, pasaporte Madroño</i>. En todos estos casos se mantienen acuerdos y una estrecha colaboración, para facilitar y resolver adecuadamente las interfases con sus procesos.</p> <p>Los procedimientos contienen: <i>Objeto, Alcance, Procedimiento, Responsabilidades, Referencias, Glosario, Anexos y Diagrama de flujo</i>, así como <i>indicadores y objetivos</i> incardinados con el Plan Estratégico. El alcance del sistema afecta a toda la actividad bibliotecaria: <i>gestión y servicios</i>.</p> <p>Indicadores. Cada indicador se desarrolla según un diseño estandarizado: <i>Nombre, Finalidad, Responsabilidad, Fórmula de cálculo, Compromiso relacionado, Proceso relacionado, Frecuencia de medición, Frecuencia de análisis, Fuente de datos, Meta, Umbral crítico, etc.</i> El conjunto se organiza en el CMI según tipología, estrategias del PE y procesos a los que se asocian.</p> | Figuras A.33 y A.34 1b.1, 1b.3, 2b.1, 2d.1 BBPP nº 1 y 2 |
| | Mapa de procesos. Manual de Procedimientos Administrativos Cuadro de Mando Integral | | |
| 5a.2 | Propietario de proceso | Todos los procesos tienen un propietario y un equipo de proceso, responsables de su funcionamiento óptimo y su mejora. Todos los líderes y profesionales clave son propietarios de procesos o están implicados en equipos de proceso. Así mismo, los objetivos estratégicos dan lugar a equipos de trabajo, que tienen "propietarios" coordinadores. | |
| 5a.3 | Mejora e innovación en los procesos | Orientación a la innovación y mejora. La BUAH trabaja orientando su estrategia a proyectos de innovación y/o mejora, y potencia el trabajo en equipo y la formación de su personal como herramienta clave de innovación y mejora. Las labores y avances de los equipos y los cambios introducidos en los procesos se documentan y comunican a todos los grupos de interés. Se comprueba la efectividad de los nuevos procesos y de los cambios analizando la consecución de los resultados previstos. | Figuras A.17, A.19, A.32, A.35, A.36 y A.38 2c, 2d, 3c, |

| | | | |
|------|--|---|--|
| | Planes estratégicos. Actuaciones de mejora e innovación | <p>Participación. En 3c se explican los sistemas de participación activa del personal en los procesos de mejora, en función de las oportunidades y prioridades, fundamentadas en el análisis de información interna (<i>sugerencias, resultados y causas, rendimiento, trabajo en equipos</i>) y externa (<i>de los usuarios, los proveedores, las publicaciones profesionales, las nuevas ofertas, etc.</i>), en una alerta constante.</p> <p>Fig. A.19: ejemplos las áreas de mejora surgidas de Autoevaluaciones, encuestas y grupos de trabajo.</p> <p>Referencias externas. Asimismo, en las jornadas sobre buenas prácticas (Grupos de trabajo REBIUN y Madroño,) y en los proyectos consorciados, se identifican y analizan las buenas prácticas de otras organizaciones, con el objetivo de adaptarlas si pueden contribuir a mejorar nuestros procesos y servicios. Fig. A.17: ejemplos de participación externa que van más allá de la mera formación.</p> <p>Ejemplos: La mayoría de los incluidos en figs. A.32, 35, 36 y 38 han significado mejoras en procesos.</p> | 5b 6a, 6b, 7a, 9b |
| 5a.4 | <p>Evaluación, revisión y perfeccionamiento (5a)</p> <p>Planes estratégicos, Comisión Técnica, Cuadro de Mando Integral</p> | <p>Sistema de gestión. Desde el momento de su creación, el Sistema de procesos ha estado sometido a seguimiento y mejora en función del grado en que permitía cumplir con los objetivos establecidos, en base a su eficiencia, a los estándares propuestos por las normas ISO y, en especial, como medio de gestión. La participación es total: se evalúa en las reuniones de revisión del PE, en la Comisión Técnica, reuniones de Servicios, reuniones técnicas y en los grupos de trabajo. El Sistema se adapta a las nuevas realidades, servicios, tecnologías, exigencias y continuos cambios y avances de otras referencias externas. Se revisó totalmente en 2009, se reestructuró en 2010, y se ha sometido a mejora continua desde entonces. A lo largo de 2014 se trabajó en el “<i>Proyecto para definición de procesos y marcadores</i>”, cuyo objetivo era definir un nuevo Mapa de procesos (MP) y establecer un sistema de indicadores que, utilizando la herramienta Midenet, permitiera el despliegue y seguimiento del CMI, su evaluación y la asunción de nuevos compromisos para la mejora en la gestión. En los últimos años se ha perfeccionado el MP y revisado los indicadores estratégicos de los procesos clave y de soporte. También se han revisado los compromisos y los indicadores de la Carta de servicios, la recogida de datos estadísticos, la “Biblioteca en cifras”, y la evolución de los datos en los últimos cuatro años.</p> <p>Cuadro de Mando Integral (CMI): Durante 2015 y 2016 se ha seguido trabajando en el CMI utilizando Midenet para el diseño de diversas estructuras base de la actividad de la Biblioteca (Carta de Servicios, Procesos Clave y de Soporte, Plan Estratégico, Planes de Gestión, Datos estadísticos...). Los diversos indicadores permiten hacer el seguimiento del despliegue de los objetivos y compromisos definidos y su evaluación. Además, como se ha indicado, se ha efectuado la carga de datos y puesto en uso como herramienta de seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los objetivos contraídos.</p> | 1b.3, 2b.1, 2c, 5a.1-3 Results: todos |
| 5b.1 | <p>Captación de necesidades</p> <p>Solicitudes de alumnos. Evaluación de recursos electrónicos. Encuestas a usuarios. Quejas y sugerencias. Opine</p> | <p>Medios. La BUAH tiene desarrollados e implantados una serie de medios para captar y analizar informaciones de los G.I. claves, incluyendo alumnos y PDI, y de las nuevas tendencias y modelos europeos. Esto le permite identificar la necesidad de nuevos servicios y mejoras en la prestación de los existentes, e incluso anticiparse a las expectativas. Los tipos de peticiones se refieren sobre todo a: <i>información bibliográfica, solicitud de bibliografía básica, sugerencias de compra, solicitud de cursos de formación, acceso a documentos, contacto con bibliotecarios especializados, evaluación de recursos electrónicos, necesidades formativas para el PDI, etc.</i> Existen formularios o direcciones de correo establecidas para la recogida de información que ayudan a garantizar la rápida respuesta de la BUAH. A estas fuentes de información añadimos la propia creatividad y “experiencia cliente” de los empleados, canalizada a través de los sistemas de participación internos y externos.</p> <p>También el análisis de las tecnologías emergentes, informaciones en web, demos y presentaciones de productos y su posible impacto, y las relaciones con proveedores y partners especializados, son una aportación continua de ideas y oportunidades de innovación. Todo esto está descrito en subcriterios específicos (p.e. 3c, 4c, 4d, 4e, 5a) en que se desarrollan enfoques relativos a innovación.</p> | 2a.1, 3c.3, 3d.2, 4a.2, 5c.3, 5d.1, 5d.2, 5e, 6a, 6b |
| 5b.2 | <p>Desarrollo y mejora de los servicios</p> <p>Proceso de diseño y desarrollo de los servicios</p> | <p>Promover nuevos servicios bibliotecarios y mejoras de los existentes, está contemplado en varias LE de los Planes Estratégicos. Los servicios se diseñan atendiendo a las necesidades generales de los usuarios y a las particularidades de sus segmentos más importantes.</p> <p>Proceso de desarrollo e implantación de los servicios: contempla distintas fases en su ciclo de vida: <i>estudio, viabilidad, diseño, desarrollo, puesta en marcha y difusión, mantenimiento y retirada o mejora</i>. La puesta en marcha está condicionada a: <i>la demanda de los usuarios, la estrategia y políticas de la Institución y directrices de otras instituciones, los convenios y acuerdos y los recursos disponibles</i>.</p> <p>Tomada la decisión, se planifica el nuevo producto o servicio teniendo en cuenta: <i>sus fines y objetivos; aspectos económicos, materiales y de personal, y las fases de implantación</i>. Se diseña su normativa y procedimientos de gestión y, normalmente, se empieza por una experiencia piloto, para su evaluación previamente a su extensión. Se suelen distribuir por tipos de usuarios o por bibliotecas, procurando atender las necesidades equitativamente. La dinámica descrita está sistematizada, contempla a todos los usuarios e implica a todos los empleados.</p> | |
| 5b.3 | <p>Servicios de la BUAH</p> <p>Servicios de la BUAH Resultados</p> | <p>Servicios bibliotecarios y de acceso. La BUAH ofrece un conjunto de servicios orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, así como los relacionados con el acceso y la difusión de todos los recursos de información, según se indica en las figs. A.37 y A.38.</p> <p>Formación a usuarios. Como complemento a los servicios, se desarrollan cursos virtuales y presenciales que ofertan créditos de libre configuración, realizados por personas de la BUAH, así como tutoriales y recursos y formativos con el objetivo de proporcionar habilidades individuales a los usuarios en el uso y gestión de la información. La formación impartida también ha permitido profundizar en el conocimiento de los servicios y recursos de la Biblioteca. Se programan distintos niveles atendiendo a la tipología de los usuarios y a sus demandas (fig. A.39).</p> | Figuras A.37, A.38 y A.39 6a, 6b |
| 5b.4 | <p>Incidencia, uso y ciclo de vida</p> <p>Evaluación de</p> | <p>La BUAH se preocupa de la incidencia y uso de sus servicios, por ello realiza mediciones sistemáticas para mantenerlos actualizados, cambiarlos parcial o totalmente, o incluso cerrarlos si ya no son necesarios. Ejemplos: <i>evaluación de demanda y uso de las publicaciones, mejora de las tecnologías, uso de recursos (impresos y electrónicos), uso de los blogs, etc.</i></p> | 4d.2, 4d.3, 5d.2 6a, 6b, 9a, 9b |

| | | | |
|------|---|---|---|
| | publicaciones. Indicadores de uso de recursos, de los blogs, etc. | El ciclo de vida de los servicios de la BUAH se proyecta tanto a corto como a largo plazo, ya que se trata de apoyo a la formación y a la investigación, a alumnos, antiguos alumnos, investigadores, y a ciudadanos. Esto tiene evidentemente un impacto sobre la sostenibilidad económica, social, e incluso la ambiental (en lo que se refiere al uso de nuevas tecnologías que significan ahorro de recursos). | |
| 5b.5 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (5b) | Los medios para identificar y anticipar nuevos servicios (5b.1) sirven también para evaluar las características y funciones más importantes y si los servicios responden a las exigencias. La vigilancia tecnológica plantea una previsión a corto/medio plazo dado el ritmo de cambio de la tecnología. La evaluación y, en muchos casos, la anticipación en la aplicación de NNTT para los servicios es una constante, y una necesidad para su propia existencia en la realidad social y entorno de la BUAH como CRAI, siendo un servicio estratégico en el EEES. El Plan anual de inversiones contempla mejoras en las instalaciones, equipos e infraestructuras. | Figuras A.30, A.31, A.32, A.37 y A.38 |
| | Nuevos productos y servicios y mejoras en los existentes y medios para su prestación | En las figs. A.37 y 38 se indican ejemplos de nuevos productos y servicios implantados los últimos años. En los subcriterios 4c, 4d y 4e se ponen múltiples ejemplos de mejoras en infraestructuras, tecnologías y facilidades como parte de la política tecnológica (figs. A.30, 31 y 32). Los beneficios para los usuarios son muy amplios. Ejemplos: <i>Nuevas funcionalidades y niveles de prestación, amplio acceso, comodidad y flexibilidad en la utilización de medios, puestos especiales, facilitación de la reproducción sin papel, cursos con créditos, conocimientos, uso y ventajas sobre las novedades, poder almacenar y visualizar artículos y libros-e en texto completo, ahorro de papel, gestión de las citas, facilidad para establecer sus alertas informativas, ampliación de horario, etc.</i> | |
| 5c.1 | Grupos de usuarios | Los usuarios de la Biblioteca se clasifican en: 1) usuarios de pleno derecho: personas que integran la comunidad universitaria: <i>PDI, Estudiantes y PAS.</i> 2) usuarios autorizados: personas a quienes se les permite el uso de los servicios en virtud de los convenios, concertos y acuerdos, o a título individual. La captación de necesidades y expectativas, la anticipación en función de los nuevos modelos europeos y el desarrollo de nuevos servicios se han expuesto en 5b.1 y 5b.2. | Inf. Clave 4 Figura A.10 2a.1. 5b.1, 5b.2. |
| | Grupos de interés y canales de relación | | |
| 5c.2 | Modelo de organización | Todo lo relativo al Sistema de Gestión, medios, tecnologías y conocimiento, se trata específicamente en otros subcriterios (1b, 5a, 4b, 4c, 4d, 4e, 3b, etc.). La estructura de la BUAH se adecúa a las necesidades del servicio, de los usuarios y de la sociedad como usuaria potencial de los servicios. Las Bibliotecas están distribuidas de acuerdo con las localizaciones de las diversas materias de la UAH, e integradas en campus. Actualmente se ha adaptado a los requisitos del EEES en que el modelo se concibe como un CRAI. En el curso académico 2014-2015 se puso en marcha la Biblioteca Central de Artes y Humanidades, CC. Sociales y Jurídicas como CRAI, impulsando la convergencia de servicios. | Info. Cl. 1, 6 Figura A.29 1b, 3b, 4b, 4c, 4d, 4e, 5a, 6a, 8a Buena Prc.a nº 10 |
| | Requisitos del EEES. Modelo CRAI | | |
| 5c.3 | Información y difusión eficaz de productos y servicios Estrategias de marketing | El Plan de Comunicación de la BUAH establece una estrategia de gestión de la comunicación interna y externa en función de los G.I. Incluye estrategias de marketing para promocionar los productos y servicios entre los distintos tipos de usuarios, teniendo en cuenta de forma diferenciada los perfiles de alumnos y del PDI en la prestación de productos y servicios distintos. Se utilizan vías de comunicación e información y medios adecuados a usuarios y usos: <i>listas de distribución por Centros/Facultades, por Departamento, Delegaciones de alumnos, folletos y cartelería, envío de noticias a los blogs de delegaciones de alumnos, noticias y novedades a los profesores, etc.</i> Se informa sobre <i>planes, novedades, recursos, servicios, tecnología, novedades web, nuevas adquisiciones, preguntas más frecuentes, jornadas, congresos, etc.</i> La fig. A.20 resume los canales externos e internos normalmente utilizados. A estos se pueden añadir los recursos de proveedores de servicios que adquiere la biblioteca, sobre todo los de mayor utilidad para usuarios, por ejemplo el " <i>blog de formación en línea proporcionada por proveedores</i> ". Asimismo, la Comisión de Biblioteca, las reuniones con el Consejo de Estudiantes y Delegaciones de alumnos, los distintos formularios de la BUAH, el correo electrónico, teléfono y cuantas vías de las que se dispone, son utilizadas tanto como vías de información, como de difusión y promoción de la BUAH. Carta de Servicios: documento dirigido a los usuarios que recoge compromisos de calidad concretos en los servicios, con indicadores de calidad cuyo cumplimiento se mide (fig. A.40). Guías de Servicios: Existe una Guía general y guías de las diferentes bibliotecas, que informan de las características específicas de cada una y los servicios que prestan. Además, se dispone de guías específicas y manuales de servicios (<i>préstamo, reservas programadas, búsqueda y acceso al documento, "Pasaporte Madroño", consultas bibliográficas, guías temáticas, guías de bases de datos, guías para búsqueda de tesis, publicaciones periódicas, formación de usuarios, etc.</i>). Comunicación y formación a usuarios: Sesiones de carácter general y especializadas para proporcionar información sobre la BUAH, sus servicios, instalaciones, y distribución de las colecciones, y para facilitar la localización y utilización de los fondos bibliográficos, y el acceso a los recursos de información y el aprendizaje. Actividades: <i>presentaciones a alumnos de 1er curso; visitas guiadas; cursos básicos y especializados, jornadas, conferencias, y eventos.</i> También se continua trabajando en apoyar la autoformación (<i>video-tutoriales</i>). Toda esta información está en la Web de la BUAH. Jornadas de Puertas Abiertas para Centros de Enseñanza Secundaria. Organizadas por el Servicio de Comunicación, Información y Promoción con la finalidad dar a conocer las diferentes facultades y escuelas de la UAH, visitando sus instalaciones y conociendo la oferta académica, salidas profesionales, aulas, laboratorios y servicios que ofrecen al alumno. El alumnado visitante se divide en itinerarios en función de la temática de los estudios que prevén realizar. La Biblioteca y el personal bibliotecario participan. En 6a se presentan algunos resultados. | Figuras A.20 y A.40 3c.2, 3c.3, 3d.2, 5b.3, 6a, 6b, 8a, 9b Buena Práctica nº 7 |
| | Plan de Comunicación 2012-2014, Carta de Servicios, Guías de Servicios, Formación de usuarios, Web de la Biblioteca | | |

| | | | |
|------|--|--|--|
| 5c.4 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (5c) | Está en constante estudio mejorar las vías y el grado de conocimiento tanto de la Biblioteca como Servicio, como de los productos y servicios que ésta ofrece. La sistemática de seguimiento de las prestaciones, los indicadores del CMI y los resultados clave, permiten analizar el grado en que se conocen y utilizan los servicios de la BUAH y por tanto la adecuación de los medios de comunicación. El Plan de Comunicación 2015-2017 que actualiza el Plan de Comunicación 2012-2014, es un buen ejemplo de mejora, como lo son muchos de los aspectos con que ahora se cuenta para la información y difusión (blogs, tutoriales, guías, cursos). La web , uno de los recursos más importantes de la BUAH, y la autoformación han estado en constante revisión, por grupos de trabajo. | Figuras A.19 y A.20 |
| | Grupos de trabajo. Mejoras realizadas | | |
| 5d.1 | Prestación de los servicios. La experiencia cliente | La prestación de los servicios se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos, a través de los medios y las guías, con: un amplio horario (incluso festivos y horario nocturno), recursos de información electrónicos accesibles desde cualquier Biblioteca y por acceso remoto (VPN), y un repositorio siempre abierto a cualquier persona que desee consultarlo. En la fig. A.41 se indican detalles de la prestación de los servicios. La “experiencia cliente” tiene una vertiente presencial y una remota. Comienza en el primer contacto, presencial o a través de medios, y continúa con la prestación del servicio, medición de la calidad y el análisis de la información del usuario. La experiencia no tiene un final identificado, los alumnos pueden seguir siendo usuarios tras la finalización de sus estudios. | |
| | Procesos clave. Encuestas a usuarios. Resultados. | | |
| 5d.2 | Cadena de valor. Procesos sistematizados | La prestación de los servicios constituye el núcleo central de los procesos. Todos están desarrollados en procedimientos y, en su mayoría, se presentan en forma de Guías de utilización a disposición de los usuarios. Su eficiencia y eficacia se mide a través de los indicadores de proceso y de percepción. La prestación de los servicios requiere <i>medios, material de la colección y disponibilidad</i> : - Medios. Desarrollo, adquisición, implantación y gestión de los medios. - Gestión de la colección. Procedimientos para la adquisición de los recursos , respondiendo en muchos casos a las sugerencias de compra de los usuarios, así como la evaluación de la colección. Evaluación de revistas y publicaciones periódicas. Objetivos. 1) Racionalizar la colección, anulando títulos que ya no son pertinentes ni cubren las necesidades; 2) Racionalizar el presupuesto; 3) Flexibilizar la colección; 4) Completar el paso del formato papel al electrónico para los títulos pertinentes y de elevado uso. Indicadores de evaluación: Título, detalles, precio, uso en los últimos 5 años, acceso, ubicación, propuestas de continuación o anulación, ahorro por anulaciones, etc. Libros. Se ha hecho un gran esfuerzo para completar la bibliografía recomendada en las diferentes titulaciones, adquiriéndose nuevos títulos y más ejemplares, principalmente de los manuales y libros más demandados por los usuarios. Se ha hecho una fuerte inversión en libros electrónicos. Revistas. Se ha llevado a cabo un nuevo procedimiento público de suministro de títulos de publicaciones periódicas y renovaciones en formato electrónico. SCOPUS. Suscripción a SCOPUS, herramienta de investigación y difusión de los resultados en I+D+I, y renovación de los recursos disponibles y ampliación de títulos en distintas áreas de conocimiento. - Disponibilidad. Los horarios han experimentado una notable ampliación con la apertura del CRAI 24 h. todos los días del año. El resto de las bibliotecas han mantenido los horarios habituales de 8:30 a 21:00 h., de lunes a viernes, pero se han seguido ampliando los horarios en periodos de exámenes en varias Bibliotecas en horario nocturno, fines de semana y festivos para dar servicio a todos los campus. | Figura A.41 5b, 5e 6a, 6b, 9a, 9b |
| | Procesos clave. Manual de procedimientos. Criterios de selección de recursos de información. Evaluación de Revistas y Publicaciones periódicas. Adquisiciones e inversiones en fondos. | | |
| 5d.3 | Las personas disponen de recursos, competencias y delegación | En los subcriterios 4d, 4e y 5b se han desarrollado los medios técnicos, de información y las características de los servicios, que son los recursos con que cuentan las personas de la BUAH. A esto hay que añadir la labor directa en las Bibliotecas donde los profesionales atienden y asesoran a sus usuarios personalmente, y las labores de promoción (5c.3). Los profesionales de la Biblioteca tienen los conocimientos, competencias y formación necesarios para desempeñar su labor cara al usuario (3b). Conocen perfectamente los productos y servicios, así como las facilidades y herramientas avanzadas de que disponen ellos y los usuarios. La asunción de funciones y responsabilidades está totalmente definida y arraigada en la cultura de la BUAH. Existe un Manual de Funciones con los perfiles de cada puesto de trabajo, y una delegación de responsabilidades que se efectúa desde la dirección hacia los responsables de las bibliotecas, y hasta los profesionales en cada puesto de trabajo. La sistematización en la toma de estadísticas de todo tipo proporciona instrumentos y evidencias para analizar el rendimiento y las cargas de trabajo del personal, sirviendo en la toma de decisiones para equilibrar las dedicaciones en la BUAH. Normativa. La utilización del material y los medios de la BUAH están sujetos a una serie de normas, de las cuales se indican las más importantes en la fig. A.11 y en la Carta de Servicios (fig. A.40) | Figuras A. 11 y A.40 1d.2, 3b.5, 4d, 4e, 5b, 5c.3 7a |
| | Sistemas y medios técnicos Manual de funciones. Normativa | | |
| 5d.4 | Gestión del impacto de productos y servicios. | Los productos y servicios de la BUAH y sus operaciones de prestación no generan residuos peligrosos. La Biblioteca en los últimos años ha desarrollado proyectos para ampliar su colección en formato electrónico, digitalización, etc. e implantar los recursos necesarios para facilitar los servicios en este medio. Esto supone un ahorro de papel y la reutilización de la información (disposición múltiple). | 9a, 9b |
| 5d.5 | Comparación con referencias | Se trabaja con las organizaciones pertenecientes a Rebiun y Madroño en proyectos conjuntos e intercambio de información. En esta memoria se incluyen comparaciones con dos Bibliotecas universitarias que son referencias EFQM 500+: Universidad de Granada y Universidad de Sevilla, y una serie de bibliotecas de referencia en universidades grandes. | Figuras A.17 y A.26 2b.5 Resultados |
| | Comparaciones | | |
| 5d.6 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (5d) | Todos los procesos disponen de datos estadísticos e indicadores que se recogen periódicamente. Los procedimientos son controlados por las personas responsables y se revisan y adaptan a las necesidades y demandas de los usuarios y a la normativa vigente. Se trabaja con clientes, partners y proveedores en la optimización de la eficacia y eficiencia de los procesos y de los servicios. | Figuras A.35, A.36 y A.38 1c.2, 2b.5, |

| | | | |
|------|--|--|--|
| | Encuestas. Mejoras en procesos y servicios. Canales de comunicación. Quejas, sugerencias | La "experiencia cliente" proporciona resultados de percepción, y aprendizaje que proviene de los diversos tipos de contacto (5e), que se utilizan para la mejora de productos y servicios, de la cual se ponen ejemplos en varios subcriterios y en las figs. A.35, A.36 y A.38 . A esto se añade la sistemática de gestión y mejora de los procesos (5a), y las comparaciones externas. El conjunto de informaciones se analiza atendiendo a las correlaciones entre rendimiento, percepción y calidad de los procesos. | 4a, 5a, 5d.5 6a, 6b, 7a, 7b, 8a, 9a, 9b |
| 5e.1 | Los usuarios de los servicios. Estrategias de comunicación | Los G.I. se han descrito en 2a y la tipología de usuarios en 5c.1. La relación con los usuarios es de importancia estratégica para la BUAH y se recoge en el PE, respecto a la comunicación (LE 2). El Plan de Comunicación contempla dar respuesta al día a día de las necesidades del usuario, pero además con una visión de satisfacer sus necesidades a largo plazo, que sea la base de su satisfacción con una atención excelente. La BUAH posee una amplia variedad de canales de comunicación, formales e informales, muchos integrados en los propios procesos de los servicios. El contacto directo con los profesores y alumnos proporciona un "feedback" constante que siempre es tenido en cuenta. Este conjunto de actividades y medios permite mantener un servicio de atención continuo a los usuarios desde sus inicios, lo que se prolonga a largo plazo, durante los años de estudio y posteriormente, en muchos casos, durante toda la vida de quienes fueron estudiantes en la UAH. La adaptación del modelo de Biblioteca como CRAI ha significado nuevos espacios y servicios, nuevas tecnologías, nueva organización y funciones del personal, que ha reforzado también las formas de atención al usuario. | Figuras A.20, A.21 y A.40 2a.1, 3d.2, 5c.1, 5c.3, 5e.6 6a, 6b, 8a, 9b |
| | Planes Estratégicos. Plan de Comunicación | | |
| 5e.2 | Canales de comunicación sistemática. Otros canales | Todos los canales de comunicación están disponibles para todos los usuarios, en función de niveles de privilegio, a través de su cuenta de usuario. Se da respuesta a todas las demandas sin excepción. El compromiso de rápida respuesta está establecido en la Carta de Servicios (fig. A.40). Se realiza el seguimiento del grado de satisfacción, fidelidad y recomendaciones de los usuarios, en especial de aquellos servicios on-line que cuentan con estadísticas de uso de los mismos. También las reuniones formales e informales proporcionan valiosa información sobre percepciones y expectativas. Se gestionan acuerdos en las diversas reuniones: Jefes/as de Biblioteca con la Subdirección; Jefaturas Técnicas y Comisión Técnica, y además con profesores, estudiantes, decanatos, delegaciones de alumnos, etc., para aumentar los niveles de comunicación, la transparencia y la confianza mutuas. La incorporación a la Red de Medios Sociales y el desarrollo de la Web Social de la BUAH, en línea con uno de los objetivos de los PE, ha posibilitado un nuevo modo de comunicación entre la Biblioteca y los usuarios, favoreciendo una imagen más abierta y participativa con indudables beneficios para todos. | Figura A.36 6a, 6b Buena Práctica nº 9 |
| | Carta de Servicios. Plan de medios sociales. Red de medios sociales. Página web (Web Social de la BUAH). | | |
| 5e.3 | Medida y mejora de la satisfacción | La BUAH ha adoptado desde 2011 un modelo estandarizado de encuesta a usuarios, utilizado por otras bibliotecas públicas, lo que le permite comparar sus resultados. Se trata del modelo LibQual desarrollado por la Association of Research Libraries, para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Consta de 22 preguntas que se agrupan en tres índices: <i>Valor afectivo del servicio</i> , <i>La Biblioteca como espacio</i> , <i>Control de la información</i> . Escala de puntuación: 1-9. Estas encuestas bienales conjuntamente con las internas y otras informaciones, como quejas y sugerencias, han significado la captación de oportunidades y la implantación de mejoras. | Figura A.36 6a, 6b Buena Práctica nº 9 |
| | Encuestas a usuarios. Registros e informes. | | |
| 5e.4 | Quejas, reclamaciones, felicitaciones | A través del Buzón de Quejas y Sugerencias , por correo electrónico y por otros canales, los usuarios envían sus opiniones y comentarios, quejas, sugerencias y felicitaciones. La BUAH registra, analiza y da respuesta a las mismas, tanto para solucionar las causas puntuales, como para, en lo posible, erradicarlas. Considera estas informaciones una fuente de información vital para, en correlación con otras informaciones de encuestas y de los empleados, tomar acciones de mejora puntuales o estratégicas en los procesos, instalaciones, medios y prácticas relativas a los servicios que proporciona. Así mismo, analiza las felicitaciones recibidas y las comparte con el personal. | 6a, 6b Buena Práctica nº 3 |
| | Sistema de quejas y sugerencia de usuarios. Felicitaciones. | | |
| 5e.5 | Asesoramiento sobre uso responsable | Guías y normas de la BUAH. A disposición de sus usuarios para asegurar el buen uso de los recursos, p.e.: <i>Reglamento de la BUAH, Normativa de préstamo, Licencia para depositar en e_Buah y autoarchivar documentos, Política institucional de acceso abierto y utilización temporal de recursos, Normas de uso de las salas de trabajo en grupo, carteles y campañas acerca del buen uso de los bienes de la BUAH</i> . Esto se refuerza con las acciones presenciales de información y formación, en que se asesora a los usuarios sobre el buen uso de los productos y servicios, lo que contribuye al mejor aprovechamiento de los medios, y se apoya con tutoriales y video-tutoriales accesibles en la web (<i>AlfaBUAH, Estrategias de búsqueda y recuperación de información, Fuentes de información, Gestor bibliográfico Refworks, Tutoriales y guías de recursos electrónicos, Búsqueda en el catálogo, etc.</i>). La formación y asesoramiento de usuarios se describe en 5b.3. | 5b.3, 6a, 6b, 9b |
| | Reglamento BUAH. Normativa BUAH. Política de acceso abierto. Tutoriales y video-tutoriales. Formación a usuarios | | |
| 5e.6 | Evaluación, revisión y perfeccionamiento (5e) | El Servicio de Biblioteca es de los mejor valorados por los usuarios en las encuestas realizadas por la UAH. Esto se debe en parte a la utilización de la información que proviene de los usuarios para la mejora de los servicios. A título de ejemplo, en función de los comentarios y valoraciones en las encuestas y a través del blog OPINE y del Buzón de Quejas y sugerencias, se han realizado mejoras que se resumen a continuación (desde 2011): | Figura A.36 6a, 6b, 9a, 9b |
| | Encuestas y resultados | <ul style="list-style-type: none"> Encuesta a usuarios con discapacidad (2009 y 2017): Barreras físicas, equipamiento accesible y servicios Encuesta de Satisfacción de usuarios (2011-2015): 32 acciones identificadas en 4 áreas. Encuesta de Satisfacción de usuarios (2017): Áreas de mejora identificadas: Control de acceso, horarios más amplios, más espacios y servicios disponibles en horarios extraordinarios, más portátiles, menos ruido, adaptación de algunos servicios, mantenimiento de algún equipamiento, etc. Encuesta de Satisfacción de usuarios externos CRAI (2017): Más espacios y servicios disponibles, mejoras en mantenimiento de las instalaciones, control de acceso, etc. OPINE y Quejas y sugerencias: 83 acciones (2013 a 2016) como resultado de las quejas y sugerencias <p>También en los subcriterios 4d, 4e y en 5a, se proporcionan múltiples ejemplos de mejora. Podríamos afirmar que la filosofía de mejora continua de la BUAH ya es parte de su cultura, sobre todo por querer ofrecer en cada momento un servicio de excelencia.</p> | |



RESULTADOS

INTRODUCCIÓN A LOS RESULTADOS

Ámbito y relevancia. Los resultados que se presentan corresponden a los indicadores que contribuyen a la consecución de la misión y las acciones estratégicas de la Biblioteca Universitaria, que responden a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

Fiabilidad, oportunidad y precisión. Los resultados son fiables y precisos; se calculan según fórmulas establecidas en los respectivos procesos. Se encuentran disponibles para quien y en el momento en que se necesitan. Existe una puesta al día sistemática dentro de plazos establecidos, de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Segmentación. La **segmentación es total** y es la clave del análisis para la toma de acciones específicas. Todos los resultados se segmentan atendiendo a criterios muy amplios:

- **Cientes- usuarios:** por tipo de clientes-usuarios, por centros, por tipo de servicio, por características de los servicios, por tipo de documentación utilizada, tipos de recursos, medios de acceso, cursos, etc.

- **Personas de la Biblioteca:** por tipo de empleado, por Biblioteca, por acción formativa, etc.
- **Búsquedas, consultas, descargas:** por medio de búsqueda y consulta, por tipos de monografías, tipos de productos, por títulos, etc.
- **Adquisición de recursos de información. Colecciones:** por colecciones y productos
- **Infraestructuras, instalaciones, puestos de lectura, equipos informáticos de uso público y de gestión:** por centros y por tipo de servicio
- **Secciones:** actividad de las distintas secciones centrales
- **Instituciones con que se colabora:** Rebiun y Madroño

Comparaciones: Las comparaciones se indican en cada apartado y tipo de resultado.

Confianza en la sostenibilidad: relaciones causa-efecto entre Agentes y Resultados: Los resultados tienen una total vinculación con los procesos, programas y prácticas, y con la mejora de los medios. Esto se evidencia mediante las referencias cruzadas. Se conoce la relación causa-efecto entre las decisiones y acciones tomadas y los resultados.

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6a- Percepciones

1. Encuesta LibQual +. Desde 2011 se realiza una encuesta según el estándar LibQual que permite la comparación. En 2017 el número de encuestas contestadas ha sido 648 (aumento vs 2015 que hubo 230).

Evolución por dimensiones LibQual: Fig. 6a.1.

Segmentación. Los resultados se segmentan por tipología de usuarios (Fig. 6a.2, *Estudiantes Grado, Estudiantes Posgrado, PDI/PAS*) y por centro (datos disponibles).

Comparaciones dimensiones LibQual. Con otros países (2011, últimos disponibles) y con la Biblioteca de Granada (BUG), referencia 500+ que utiliza LibQual. Nuestra otra referencia 500+, la Biblioteca de Sevilla (BUS), no utiliza el estándar LibQual. (Fig. 6a.3).

Acciones de mejora. En la fig. A.36 (Anexo) se incluyen las acciones de mejora.

2. Encuesta a personas con capacidades diversas. La BUAH ha realizado una encuesta específica a personas con discapacidad en 2017 con el objetivo de detectar necesidades, nivel de uso y grado de satisfacción de este colectivo para realizar mejoras (fig. 6a.4).

| | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|------|
| DIMENSIÓN | Valor | Valor | Valor | Valor | OBJ. |
| Valor afectivo del servicio | 7,99 | 8,26 | 8,14 | 8,21 | 8 |
| La biblioteca como espacio | 6,25 | 6,62 | 7,03 | 7,43 | 7 |
| Control de la información | 6,85 | 7,08 | 7,13 | 7,46 | 7,25 |
| Satisfacción Global | 7,49 | 7,79 | 7,62 | 7,84 | 7,50 |

Fig.6a.1 Evolución por dimensiones LibQual (escala 1 – 9)

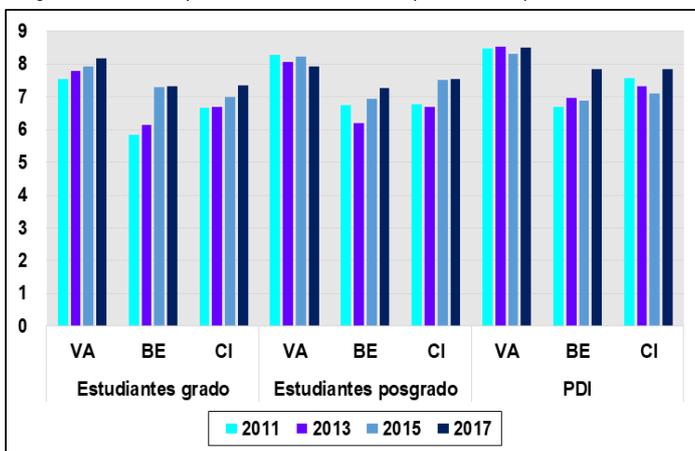


Figura 6a.2 Resultados por segmentos (Escala 1 a 9)

| DIMENSIONES | 2011 | | | | | 2013 | | 2015 | | 2017 | |
|-----------------------------|------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | BUAH | Suecia | Lund | USA | Ingl | BUAH | BUG | BUAH | BUG | BUAH | BUG |
| Valor afectivo del servicio | 7.99 | 6.68 | 6.01 | 7.04 | 6.60 | 8.26 | 7.66 | 8.14 | 7.64 | 8.21 | 7.7 |
| La biblioteca como espacio | 6.25 | 5.55 | 5.30 | 6.69 | 5.88 | 6.62 | 6.77 | 7.03 | 6.93 | 7.43 | 7.27 |
| Control de la información | 6.85 | 6.09 | 5.84 | 7.02 | 6.44 | 7.08 | 7.42 | 7.13 | 7.37 | 7.46 | 7.66 |
| Agregación total | 7,03 | 6,07 | 5,71 | 6,92 | 6,31 | 7,32 | 7,28 | 7,43 | 7,31 | 7,70 | 7,54 |

Figura 6a.3 Comparaciones con otros países y con la Biblioteca Univ. de Granada (encuesta LibQual+, escala 1 a 9)

3. Encuesta de formación a usuarios (Fig. 6a.5). La finalidad de la formación a usuarios es facilitar el aprendizaje, la docencia y la investigación. Se programan distintos niveles atendiendo a la tipología de los usuarios y a sus demandas.

| Encuesta 2017- Preguntas más significativas | P | N | NS/NC |
|--|-------|-------|-------|
| Encuentras barreras físicas | 58,3% | 33,3% | 8,3% |
| El equipamiento accesible responde a tus necesidades | 70,8% | 16,7% | 12,5% |
| Estás satisfecho con los servicios que te ofrece la Biblioteca | 83,3% | 16,7% | 0% |

Figura 6a.4 Encuesta a personas con discapacidad P: positivas; N: negativas

4. Encuesta de percepción a usuarios externos.

Realizada en marzo de 2017 con motivo de las Jornadas Abiertas en la Facultad de Educación para estudiantes de último curso de Bachillerato, para

conocer, de forma puntual, el nivel global de satisfacción de los usuarios externos de la BUAH sobre las instalaciones, la atención recibida, los recursos y los servicios ofertados. Entregadas 46 encuestas, cumplimentadas todas.

Resultados: 72% percepción “positiva/muy positiva”; 24% “satisfecho/neutro”; 4% “algo satisfecho/negativa”; 0% “nada satisfecho”. Teniendo en cuenta que la encuesta se ha realizado a estudiantes en su primer contacto con la Biblioteca, un 72% de satisfacción/percepción refleja una imagen altamente positiva de la Biblioteca en su entorno social más inmediato.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | Obj. |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Contenido (3 preguntas) | 4 | 4,5 | 4,3 | 4,1 | 4,5 | 4,4 | 4,0 |
| Organización (6 preguntas) | 3,4 | 4,4 | 3,9 | 3,9 | 4,2 | 4,0 | 4,0 |
| Profesorado (7 preguntas) | 3,7 | 4,5 | 4,1 | 4,2 | 4,6 | 4,1 | 4,0 |

Figura 6a.5 Encuesta satisfacción formación de usuarios (Escala 1 a 5)

5. Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI (Fig. 6a.6).

El CRAI se inauguró en septiembre de 2014 con un horario 24x7 y abierto a la sociedad. El éxito fue palpable con una gran afluencia de usuarios. Pasados tres años, se ha considerado interesante conocer la percepción de dichos usuarios que han llegado a considerar el CRAI como “su Biblioteca” tal como se puede apreciar en sus valoraciones y propuestas. El objetivo era conocer su nivel de satisfacción con las instalaciones, el horario y la atención recibida. La encuesta se realizó en abril de 2017. Se cumplimentaron 261 encuestas. La mayoría (85,06 %) se siente bastante o muy satisfecho con las Instalaciones. Sólo el 3.83 % se considera muy insatisfecho (10 personas de 261). Es mayor la satisfacción con el horario, con un 83.14% muy satisfechos y sólo el 3 % (8 personas), de insatisfechos. Respecto a la Atención recibida, sólo el 2,3 %, 6 personas, se muestran disconformes y nada satisfechos. Las observaciones recogidas en el apartado Sugerencias corroboran los datos.

| Dimensiones | MI | AS | S | BS | MS | BS+MS |
|--------------------------|------|------|-------|-------|-------|---------------|
| Instalaciones | 3,83 | 0,77 | 9,96 | 42,91 | 42,15 | 85,06% |
| Horario | 3,07 | 0,77 | 1,53 | 11,49 | 83,14 | 94,63% |
| Atención recibida | 2,30 | 4,98 | 23,75 | 33,33 | 35,25 | 68,58% |

Fig. 6a.6 Encuesta satisfacción de usuarios externos del CRAI (%) (Escala 1 a 5)

MI: Muy insatisfecho; AS: Algo satisfecho; S: Satisfecho; BS, MS: Bastante, Muy satisfecho

6b- Indicadores de rendimiento

Consultas. Web (fig.6b.1): Explicación de la bajada: la nueva web ha reducido el nº páginas en un 48,52% y el nº de visitas el 41,31% (2015 a 2016). En consecuencia, proporcionalmente, el nº de visitas ha aumentado. **Catálogo: fig.6b.2.**

Búsquedas y descargas (figs. 6b.3 y 4). En aumento las búsquedas/consultas a recursos-e gratuitos seleccionados por la BUAH, **Préstamo. Domicilio. (Fig. 6b.5).** Sostenido aun habiendo aumentado el nº de libros-e. **Máquinas. (Fig. 6b.6).** En aumento

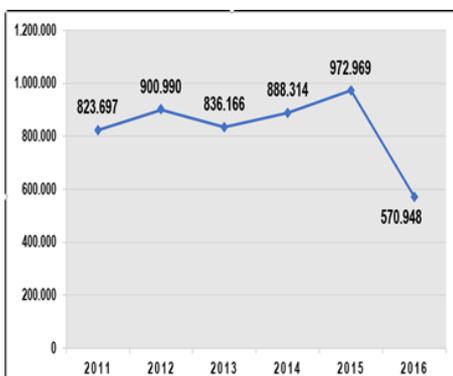


Fig. 6b.1 Consultas de la web de la BUAH

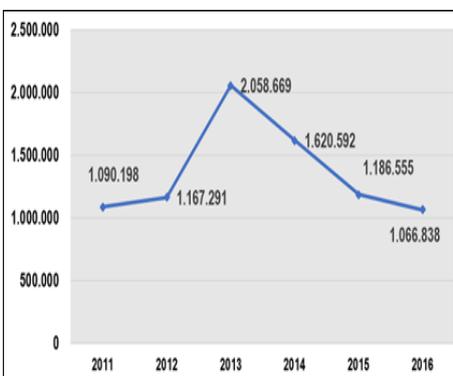


Fig. 6b.2 Consultas al catálogo (Bajada debida a consultas transferidas al Buscador Summon)

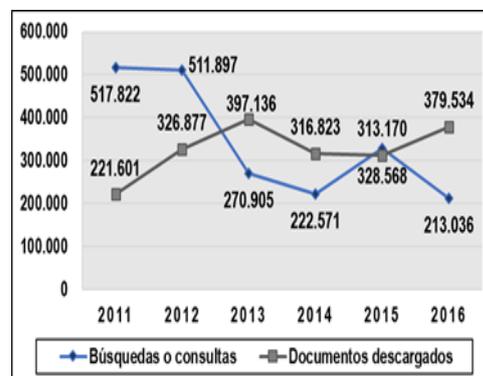
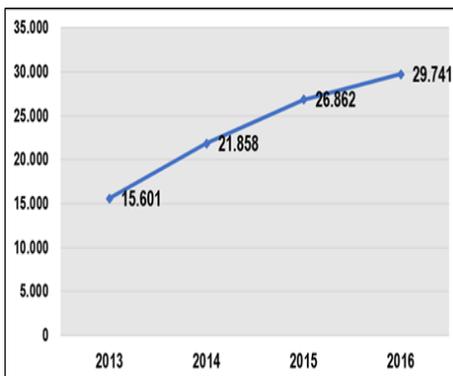


Fig. 6b. 3 Consultas y descargas de recursos-e de pago o con licencia



6b.4 Búsquedas o consultas a recursos electrónicos gratuitos seleccionados por la BUAH

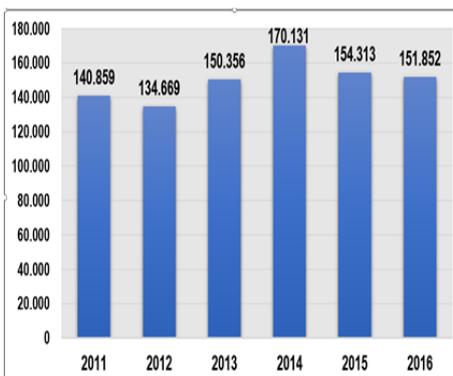


Fig. 6b.5 Préstamos a domicilio

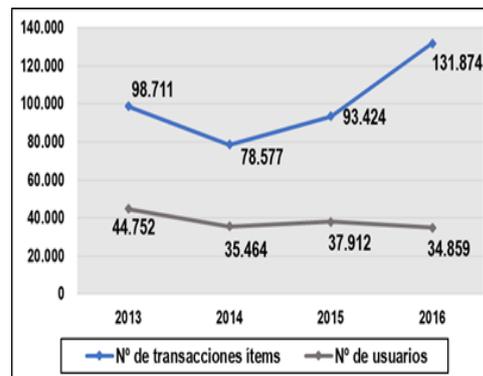


Figura 6b.6 Uso de máquinas de autopréstamo

Préstamo interbibliotecario (Fig. 6b.7) La BUAH como centro solicitante se mantiene lo que es muy positivo teniendo en cuenta el incremento de la disponibilidad de los recursos-e en línea y la posibilidad de descarga. Como proveedor tiende a descender por la misma razón. El porcentaje de solicitudes positivas como proveedor ha subido al 87,02%, lo que significa calidad de la selección de fondos, comparando favorablemente con las referencias. El alto % de copias recibidas en <6 denota la buena gestión de la BUAH.

| PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO ARTÍCULOS DE REVISTAS | | | | | Comparación 2016 | |
|---|-------|-------|-------|--------------|------------------|-------|
| BIBLIOTECA COMO CENTRO SOLICITANTE | BUAH | | | | BUG | BUS |
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | | |
| Total de solicitudes pedidas a otros centros | 2.476 | 2.582 | 2.634 | 2.625 | 2.311 | 6.266 |
| Solicitudes positivas | 2.064 | 2.218 | 2.214 | 2.250 | 1.638 | 3.412 |
| Porcentaje de positivas vs solicitudes | 83,36 | 85,90 | 84,05 | 85,71 | 70,87 | 54,45 |
| PI documentos completos. Solicitudes de préstamo | 523 | 469 | 497 | 577 | 703 | 1.248 |
| % de copias recibidas de bibliotecas REBIUN en < 6 días (*) | 93 | 94,8 | 95,9 | 96,55 | 91,13 | 78,32 |
| BIBLIOTECA COMO CENTRO PROVEEDOR | | | | | | |
| Total de solicitudes recibidas de otros centros | 1.614 | 1.436 | 1.444 | 1.294 | 5.108 | 7.316 |
| Solicitudes positivas | 1.390 | 1.202 | 1.164 | 1.126 | 4.204 | 5.483 |
| Porcentaje de positivas vs solicitudes | 86,12 | 83,70 | 80,61 | 87,02 | 82,30 | 74,95 |
| PI documentos completos. Solicitudes de préstamo | 526 | 490 | 502 | 509 | 789 | 1.158 |

Fig.6b.7 Préstamo interbibliotecario

(*) Objetivo Carta de Servicios CS04, ver figura 6b.20

Préstamos de portátiles (Fig. 6b.8). Aumentó 2015 - 2016 debido al mayor número de portátiles y su mejor calidad (ver 9b.9 y 9b.10).

Formación de usuarios. Cursos impartidos y asistentes: **Figs. 6b.9 y 6b.10.** **Objetivo:** Ofertar formación a los estudiantes de 1º de Grado e impartir todos los cursos especializados solicitados. Hay dos indicadores en la Carta de Servicios sobre Formación básica y a especializada. En ambos se cumplen o sobrepasan las metas (**fig. 6b.20**, CS06 y CS07).

Comparaciones. Formación a usuarios, con valores intermedios a las referencias 500+ (**fig. 6b.11**).

Uso de los Tutoriales, Guías Temáticas y Blogs más relevantes: **fig. 6b.12**.

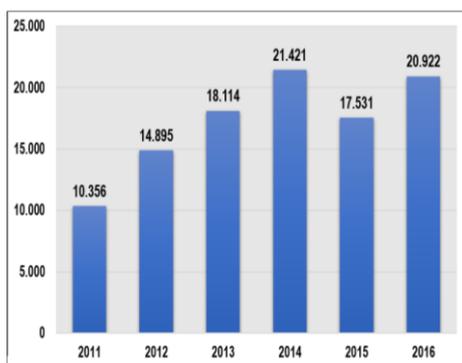


Fig. 6b.8 Préstamo de portátiles

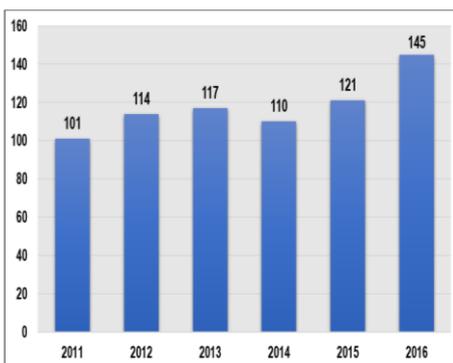


Fig. 6b.9 Nº total de cursos impartidos

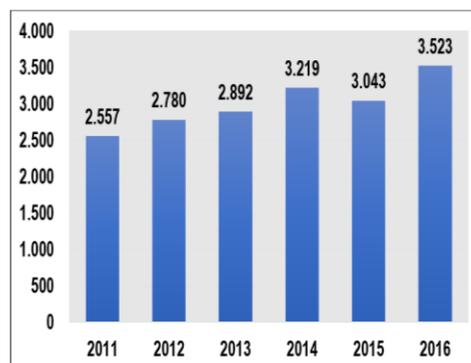


Fig. 6b.10 Nº de asistentes a cursos impartidos

| Cifras de 2016 | BUAH | BUS | BUG |
|--|--------------|-------|-------|
| Asistentes a formación reglada/nº estudiantes de grado + postgrado (%) | 11,94 | 37,69 | 5,14 |
| Asistentes a formación no reglada/estudiantes grado + posgrado | 0,061 | 0,024 | 0,131 |

Fig. 6b.11 Comparaciones en formación de usuarios (cifras 2016)

| | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-----------------------|---------|---------|---------|---------|
| Tutoría Fuentes de información | Nº de usuarios | 93.007 | 133.325 | 172.189 | 174.525 |
| | Nº de visitas a págs. | 138.375 | 197.928 | 257.427 | 265.348 |
| Tutorial estrategias búsqueda información | Nº de usuarios | 2.145 | 3.552 | 16.807 | 21.167 |
| | Nº de visitas a págs. | 3.899 | 5.918 | 25.920 | 32.872 |
| Tutorial Plagio | Nº de usuarios | 6.518 | 8.975 | 12.359 | 10.977 |
| | Nº de visitas a págs. | 10.714 | 15.115 | 20.458 | 19.136 |
| WIKI Guías temáticas | Nº de usuarios | 4.121 | 2.630 | 3.204 | 3.587 |
| | Nº de visitas a págs. | 22.993 | 7.605 | 12.343 | 14.553 |
| Blog DeCine | Nº de usuarios | 1.739 | 1.927 | 2.341 | 1.860 |
| | Nº de visitas a págs. | 7.508 | 7.145 | 9.082 | 8.455 |
| Blog SinDudas | Nº de usuarios | 1.732 | 1.526 | 2.365 | 2.213 |
| | Nº de visitas a págs. | 3.018 | 2.329 | 5.113 | 5.241 |
| Blog Formación de proveedores | Nº de usuarios | 507 | 309 | 1.011 | 879 |
| | Nº de visitas a págs. | 1.469 | 714 | 1.676 | 1.642 |

Figura 6b.12 Uso de Blogs y Wiki Guías Temáticas

Felicitaciones, quejas y sugerencias (figs. 6b.13 y 6b.14). Se toman acciones aproximadamente en el 85 % de la Q y S recibidas. El objetivo de contestar como máximo **en tres días**: un 87% se contestan en menos de este plazo (2016, umbral crítico: 85%).

Afluencia de usuarios. Fig. 6b.15. Tendencia en la afluencia de usuarios en el CRAI desde su inauguración. La media diaria en 2016 ha sido de 1.730 usuarios. *La apertura del CRAI es de 365 días año y 168 horas semanales.*

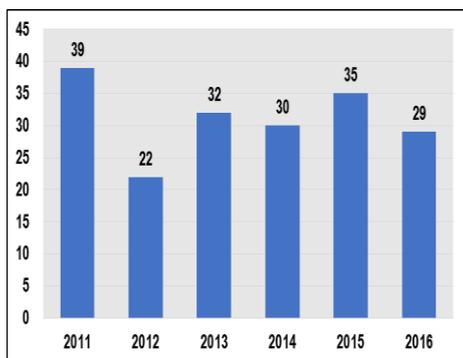


Figura 6b.13 Felicitaciones

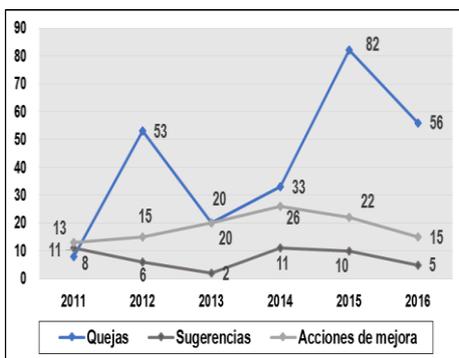


Fig. 6b.14 N° de Quejas, sugerencias y acciones

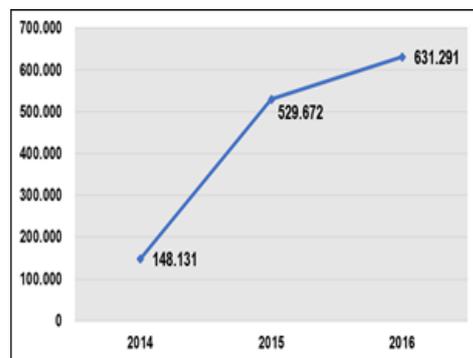
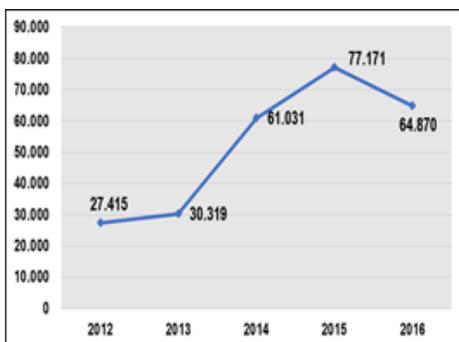


Figura 6b.15 CRAI. Afluencia de usuarios

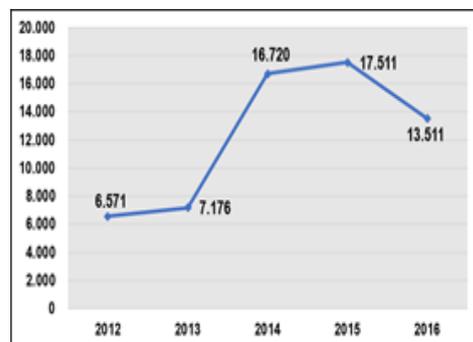
Salas de trabajo en grupo. Han crecido significativamente (ref. figs. 9b.3 y 9b.5) y también en usuarios y nº de reservas desde 2012 (figs. 6b.16 y 6b.17).

Ratios de actividades por usuario, apertura anual y uso de la biblioteca.

Comparaciones. Con Bibliotecas de referencia 500+: **BUG:** Universidad de Granada; **BUS:** Universidad de Sevilla (figs. 6b.18 y 6b.19).



6b.16 N° de usuarios. Salas de trabajo en grupo.



6b.17 N° de reservas. Salas de trabajo en grupo.

Compromisos de la Carta de Servicios. En las figs. 6b.20 y 6b.21 se resumen los niveles de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

En 2015, los indicadores de la CS se modificaron para centrarse más en características clave de los servicios y su evolución. Los resultados en general cumplen las metas y siempre se sitúan por encima del umbral crítico.

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | | |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|---------|--------|-------|-------|
| | BUAH | | | | BUAH | BUG | BUS |
| Préstamos por usuario | 4 | 4,46 | 5,19 | 4,33 | 4,41 | 7,69 | 9,43 |
| Préstamos por usuario consorciado (%) | - | - | 0,53 | 0,2 | 0,84 | 0,92 | 0,23 |
| Visitas web por usuario | 26,76 | 24,82 | 27,12 | 27,33 | 16,58* | 51,05 | 53,52 |
| Consultas al catálogo por usuario | 35 | 61 | 138 | 33,33** | 31 | 70 | 73 |
| Porcentaje de días de apertura anual | 65 | 87 | 83 | 100 | 100 | 60 | 77 |

Figura 6b.18 Comparaciones con referencias 500+. Actividades por usuario web de 272 a 140 páginas. ** Consultas transferidas al Buscador Summon.

* Bajada relativa al pasar la nueva

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | |
|--|--------|------|------|------|------|------|
| Número de entradas a las bibliotecas/nº usuarios propios | BUAH | 48,4 | 49,7 | 50,9 | 40,9 | 44,7 |
| | BUG | 47,5 | 42,9 | 39,6 | 37,8 | 61,4 |
| | BUS | -- | -- | -- | 52,3 | 39,9 |
| | REBIUN | 42,9 | 41,5 | 44,1 | 42,8 | 42,9 |

Figura 6b.19 Uso físico de la biblioteca. Comparaciones con referencias 500+.

| INDICADORES CARTA DE SERVICIOS (hasta 2014) | 2012 | 2013 | 2014 | Umbral crítico | Meta |
|--|------|-------|-------|----------------|------|
| CS01. Porcentaje de respuestas sobre problemas de acceso a recursos en 3 días | - | 97,58 | 98,56 | 85 | 100 |
| CS02. Porcentaje de días de apertura en horarios extras (*) | 100 | 100 | 100 | 98 | 100 |
| CS03. Total de quejas sobre avisos de reservas (el nº de reservas es aproximadamente 8.000 anuales, nunca ha habido ninguna queja) | 0 | 0 | 0 | 2% | 0 |
| CS04. Porcentaje de documentos—e enviados por el SAD en < de 6 días hábiles | 88 | 93 | 95 | 80 | 100 |
| CS05. Porcentaje de consultas electrónicas contestadas antes de 2 días hábiles | 100 | 100 | 100 | 85 | 100 |
| CS06. Porcentaje de cursos de formación básica impartidos por titulación de grado | 183 | 158 | 150 | 80 | 100 |
| CS07. Porcentaje de cursos especializados impartidos vs solicitados | 100 | 100 | 100 | 98 | 100 |
| CS08. Pertinencia de la información contenida en los tuits (Nº retuits / Nº tuits) | - | 26,85 | 26,35 | -- | -- |
| CS09. Nº de seguidores de Twitter | - | - | 778 | -- | -- |
| CS10. Porcentaje de documentos depositados en e-BUAH vs nº de docs. autorizados | 100 | 100 | 100 | 85 | 100 |

Figura 6b.20 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores de la Carta de Servicios

| INDICADORES CARTA DE SERVICIOS (desde 2015) | 2015 | 2016 | Umbral crítico | Meta |
|---|------|------|----------------|------|
| CS01. Pertinencia de la colección (electrónica) (encuesta) (escala 1-9) | 6,52 | - | 6,50 | 7 |
| CS02 Rapidez en la respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios (en 3 días hábiles) | 85% | 87% | 85% | 90% |
| CS03. Número de días de apertura ampliada en periodos de exámenes | 100% | 100% | 99% | 100% |
| CS04 Horas de apertura semanal en el CRAI | 168 | 168 | 168 | 168 |
| CS05 Número de incidencias relacionadas con la apertura de espacios y equipamiento en horario habitual (Buzón de Quejas y Sugerencias) | 67 | 57 | 60 | 40 |
| CS06 Avisos de reservas disponibles enviados a los estudiantes de Grado y Posgrado (en relación al total de reservas) | 95% | 96% | 90% | 98% |
| CS07 Rapidez en el envío en formato electrónico de artículos pedidos al Servicio de Acceso al Documento (en seis días hábiles) | 96% | 97% | 95% | 98% |
| CS08 Satisfacción del usuario con la comunicación de la Biblioteca (encuesta) (escala 1-9) | 6,97 | - | 7 | 7,5 |
| CS09 Cursos de formación básica y especializada impartidos (en relación al nº de titulaciones de Grado y cursos especializados solicitados) | 100% | 100% | 90% | 95% |
| CS10 Documentos depositados en e_BUAH (en relación al Portal del Investigador) | 40% | 80% | 60% | 75% |

Figura 6b.21 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores de la Carta de Servicios (nueva desde 2015)

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7a- Percepciones

1. ENCUESTA DE CLIMA (Fig. 7a.1). En 2007 la UAH pasó su primera encuesta de clima laboral. Los resultados en cada uno de los siete índices oscilaron entre 3,1 y 3,5 (escala de 1 a 5). Los datos y comentarios se utilizaron para reforzar los aspectos prioritarios. En 2011 se repite con un contenido mejorado que no permite una comparación entre ambas. Desde 2011 se realiza cada dos años. Se segmenta por grupos profesionales y por antigüedad (datos disponibles). Los planes acción en función de los resultados se indican en la Fig. A.36.

Comparaciones en Satisfacción Global.

Datos de 2015, últimos disponibles:
BUAH: 84%, **BUG:** 73,20%, **BUS:** 3,7 sobre 5 (70%) El dato utilizado en la BUAH es el resultado en la pregunta: "En general, Vd. calificaría de satisfactorio trabajar en la BUAH".



Figura 7a.1 Resultados de la encuesta de clima

2. COMUNICACIÓN INTERNA

El grado de satisfacción con la comunicación interna orientada al trabajo se mide mediante la pregunta "Grado de satisfacción con la información que recibe para poder desarrollar su trabajo". Los resultados (fig. 7a.2) muestran una evolución muy positiva en los "totalmente satisfechos". Continuamos trabajando para solucionar las causas de insatisfacción (TI).

| Grado de satisfacción con la información ... | TS | SM | TI |
|--|----|----|----|
| Encuesta clima laboral 2011 | 54 | 28 | 18 |
| Encuesta clima laboral 2013 | 57 | 35 | 8 |
| Encuesta clima laboral 2015 | 49 | 36 | 15 |
| Encuesta clima laboral 2017 | 62 | 17 | 22 |

Figura 7a.2 Satisfacción con la comunicación interna; **TS:** Total satisfecho, **SM:** Satisfacción Media, **TI:** Total Insatisfecho

3. SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN

En 2011 se realizó un estudio de necesidades formativas mediante una encuesta. En su momento de incorporación, el 66,6% del Personal auxiliar consideraba que su formación era poco o nada adecuada frente al 100% del personal bibliotecario y el 72,7% del personal directivo que la consideran bastante o muy adecuada. Los resultados se utilizaron para mejorar el plan de formación. En 2017, el grado de satisfacción total y media para el Personal auxiliar es del 75%, para el Personal bibliotecario del 84% y para el Equipo directivo del 93% (fig. 7a.3).

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | Obj. | BUG | BUS |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Contenido (3 preguntas) | 3,33 | 4,26 | 4,4 | 3,9 | 4 | -- | -- |
| Profesorado (7 prgtas.) | 4 | 4,76 | 4,5 | 4,2 | 4 | -- | -- |
| Organización (4 prgtas.) | 3,73 | 3,9 | 3,4 | 4,1 | 4 | -- | -- |
| Valoración global | 3,68 | 4,30 | 4,1 | 4,2 | 4 | 3,53 | 4 |

Figura 7a.3 Resultados de satisfacción con la formación (Escala 1-5)

Comparaciones: Se superan las referencias (datos de BUG y BUS de 2015).

7b- Indicadores de rendimiento

PLANTILLA. Características y coste (figs. 7b.1 a 7b.4). La BUAH evoluciona hasta colocarse en primer puesto en 2016 **fig. 7b.3**.

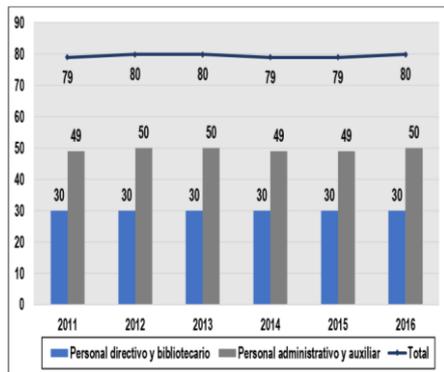


Figura 7b.1 Evolución de la Plantilla
Composición: 90% funcionarios; 10% laborales

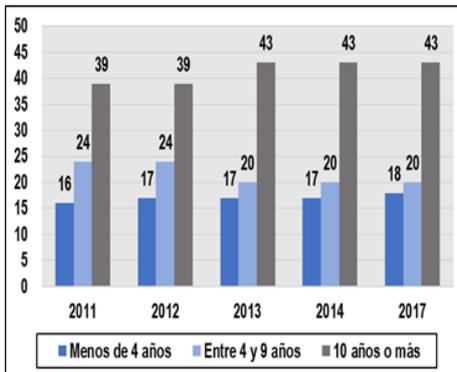


Figura 7b.2 Antigüedad de la plantilla

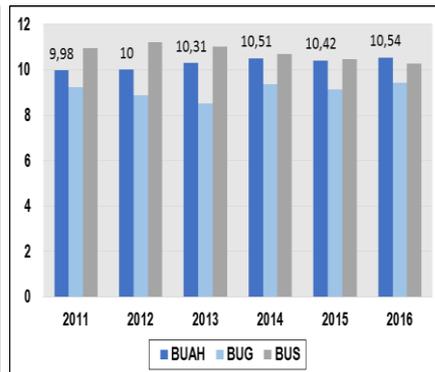


Fig. 7b.3 Personal de Biblioteca vs total PAS de UAH (%). Comparación con referencias

PROFESIONALIDAD. EFICIENCIA

Profesionalidad. Proporción de Bibliotecarios vs plantilla total (**fig. 7b.5**). Comparación favorable. **Eficiencia.** Comparaciones favorables a la BUAH: más usuarios por empleado sin que esto influya en la calidad de los servicios. Comparaciones favorables frente a referencias 500+ incluso frente a universidades más grandes que son referencia para otras (**figs. 7b.6 y 7**).

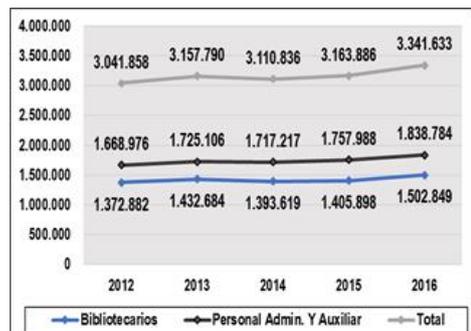


Figura 7b.4 Coste de personal BUAH

| | BUAH | BUG | BUS |
|------|-------|-------|-------|
| 2012 | 37,5 | 28,01 | 35,16 |
| 2013 | 37,5 | 27,12 | 36,09 |
| 2014 | 37,97 | 25,12 | 35,74 |
| 2015 | 37,97 | 24,37 | 35,87 |
| 2016 | 37,5 | 25,5 | 35,74 |

Figura 7b.5 Bibliotecarios profesionales/plantilla total (%). Comparaciones con referencias

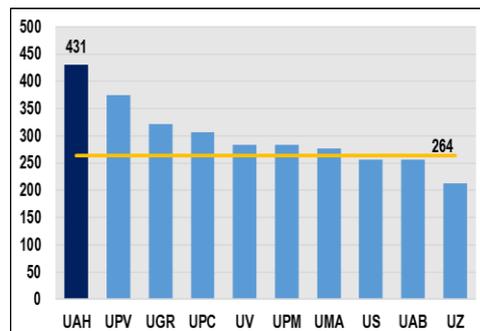


Figura 7b.6 Comparaciones Nº de usuarios propios/plantilla total a jornada completa (2016)

Ranking de las bibliotecas universitarias españolas en la gestión del personal (Fuente: trabajo publicado por la *Revista Española de Documentación Científica*, 39). Los objetivos fueron identificar las bibliotecas universitarias mejores en el ámbito de la eficiencia en su gestión del personal y que podían ser consideradas como referentes en la mejora de la eficiencia, y comparar las diferencias en la organización del personal (ref. 3a.2). Se seleccionaron **41 bibliotecas** y utilizaron datos de REBIUN de 2008 y 2012. Se analizaron los procesos con participación relevante de los RRHH para el cálculo de su eficiencia y se estableció el ranking entre las bibliotecas "eficientes" según: *Unidades de referencia, Cálculo de la eficiencia, Cálculo de la super-eficiencia, Cálculo de la eficiencia cruzada, Índice de "maverick"*

La BUAH se posicionó con el **máximo de eficiencia** en los tres índices (puntuación 1,00 según *modelo CRS, modelo VRS y Eficiencia escala ES*), tanto en 2008 como en 2012. Solo otras cinco bibliotecas de las 41 (UDC, UIB, UR, UMH, UPO) igualaron esta puntuación.

Esto situó a la BUAH en una situación muy destacada y **por delante** de las referencias 500+. Ranking según modelo CRS de las bibliotecas consideradas más eficientes (10 en 2008 y 8 en 2012): **fig. 7b.7** (U.R.: Número de unidades de referencia)

Relacionado con la Buena Práctica nº 12

| 2008 | UR | Super-eficiencia | Eficiencia cruzada | Índice de "maverick" |
|------------|----|------------------|--------------------|----------------------|
| UDC | 17 | 1,24 | 0,96 | 3,84 |
| UAH | 9 | 1,11 | 0,76 | 31,66 |
| UC3M | 1 | 1,05 | 0,68 | 47,71 |
| UCLM | 10 | 1,06 | 0,76 | 31,74 |
| UIB | 25 | 1,40 | 0,93 | 8,15 |
| UR | 16 | 1,32 | 0,72 | 39,58 |
| UMH | 6 | 1,12 | 0,81 | 24,27 |
| UPO | 4 | 1,02 | 0,73 | 37,11 |
| UPV/EUH | 4 | 1,01 | 0,82 | 21,27 |
| UPV | 2 | 1,11 | 0,76 | 32,41 |
| 2012 | | | | |
| UDC | 26 | 1,40 | 0,95 | 5,44 |
| UAH | 5 | 1,07 | 0,71 | 40,85 |
| UGR | 13 | 1,23 | 0,75 | 33,88 |
| UIB | 27 | 1,43 | 0,91 | 9,75 |
| UR | 17 | 1,12 | 0,76 | 31,73 |
| ULE | 10 | 1,12 | 0,71 | 40,13 |
| UMH | 3 | 1,00 | 0,72 | 39,02 |
| UPO | 7 | 1,20 | 0,65 | 53,96 |

Figura 7b.7 Bibliotecas más eficientes en gestión de RRHH

FORMACIÓN

Cursos y eventos (figs. 7b.8 a 7b.10). Cumplido el Plan de Formación. Comparaciones favorables. Más información en **fig. A.16**.

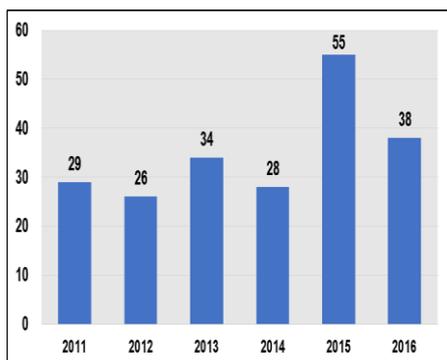


Figura 7b.8 Cursos y eventos a los que ha asistido el personal

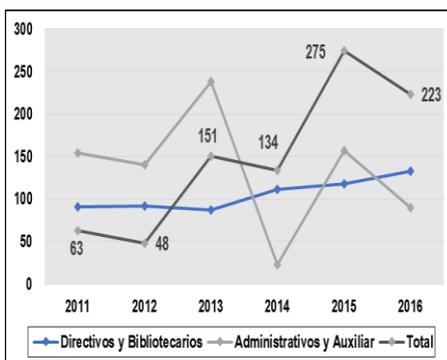


Figura 7b.9 Nº Asistentes a cursos y eventos

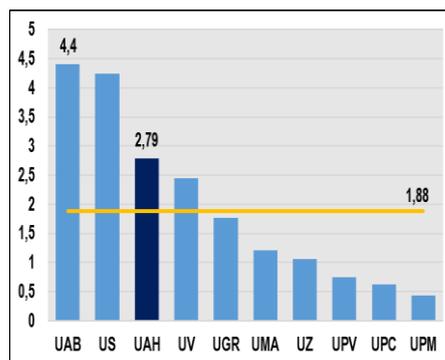


Figura 7b.10 Comparación. Número de cursos recibidos por empleado (%) (2016)

PARTICIPACIÓN ACTIVA

Participación. 1) En grupos de trabajo (fig. 7b.11 y 12). Se mantiene alta, cubriendo todas las prioridades. Comparaciones favorables. Más información en fig. A.19. **2) En la encuesta de clima (fig. 7b.13).**

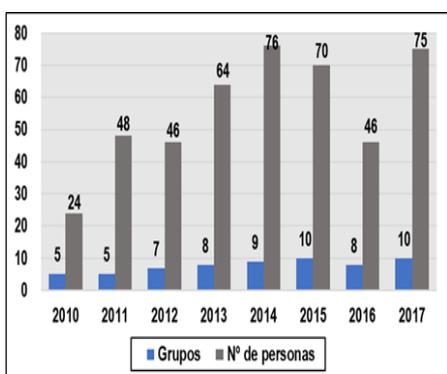


Figura 7b.11 Participación en Grupos de trabajo

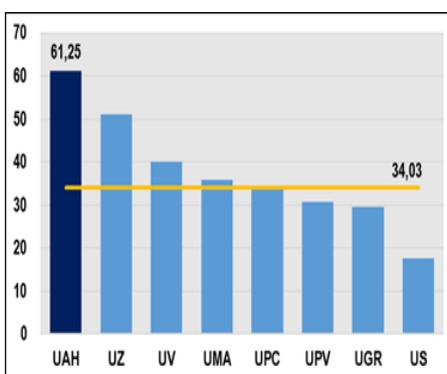


Figura 7b.12 Participantes en grupos de mejoraº de empleados (%). Comparación (2016). (Hay referencias que no reportaron datos a REBIUN)

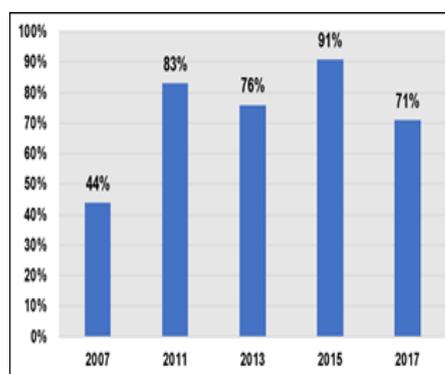


Figura 7b.13 Participación del personal en las encuestas de clima.

ABSENTISMO LABORAL. ACCIDENTABILIDAD (Figs. 7b.14 a 7b.16)

Absentismo. El porcentaje de absentismo ha bajado en 2015 aunque se mantiene en 7,5 en 2016.

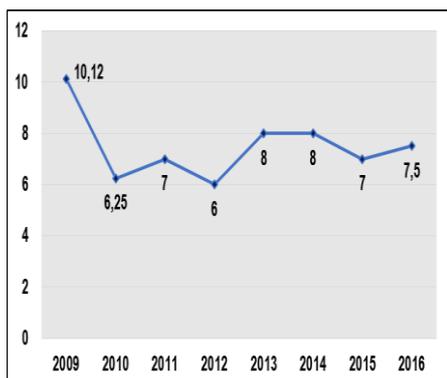


Figura 7b.14 Porcentaje de absentismo anual

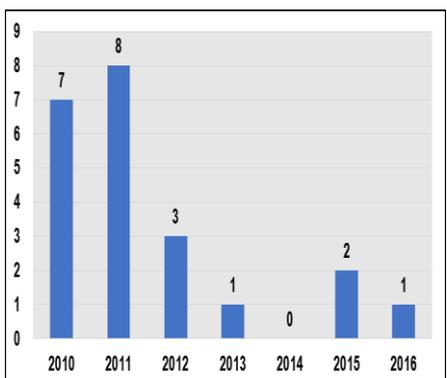


Figura 7b.15 Total accidentes de trabajo

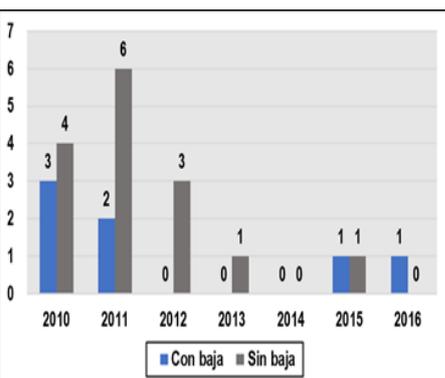


Figura 7b.16 Accidentes de trabajo con o sin baja laboral

Salud Laboral y Prevención. El Servicio de Salud Laboral y Prevención realiza periódicamente un estudio de siniestralidad conforme a las exigencias contenidas en la Ley de PRL y se toman acciones. La fig. 7b.17 muestra los índices.

| ÍNDICES | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------|------|-------|------|------|------|-------|-------|
| Frecuencia | 17 | 8,61 | 0 | 0 | 0 | 8,61 | 8,50 |
| Gravedad | 0,40 | 0,40 | 0 | 0 | 0 | 0,71 | 0,13 |
| Incidencia | 25 | 12,65 | 0 | 0 | 0 | 12,75 | 12,50 |
| Duración media de bajas | 23 | 47 | 0 | 0 | 0 | 83 | 15 |

Figura 7b.17 Índices de Accidentabilidad

RECONOCIMIENTOS. La Biblioteca es reconocida como referencia en excelencia e iniciativa dentro de la Universidad (fig. A.42).

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8a- Percepciones

DONACIONES Y CATALOGACIÓN. Fig. 8a.1. Se indican como ejemplo donaciones realizadas (2015) y recibidas (2016).

CONVENIOS EXTERNOS. Los convenios externos establecidos por la BUAH con diversas instituciones, suponen un reconocimiento a la imagen y prestigio de la misma, así como una aportación social por parte de ésta. La fig. 8a.2 resume los convenios externos actuales más significativos. El propósito es muy amplio: uso de activos, proyectos conjuntos para el proceso técnico de colecciones, formación de personal, intercambio de recursos y otros.

DONACIONES

Realizadas por la BUAH (2015)

La Biblioteca, como resultado del proceso de expurgo y dentro de su compromiso con la sociedad, ha donado una colección de diccionarios al Departamento de Español de la Yerevan State University of Armenia y a la Organización Ticket2Europe.

Recibidas por la BUAH (2016)

Selección de textos del Canon Pali y Buddhistas, donados por la Asociación Hispana de Buddhismo.

Selección de textos donados por la National Society Daughters of American Revolution.

Selección de textos donados por la Asociación Conciencia de Krisna.

Colección "Egyptological and Assyriological works", donada por el Institute of Egyptology at Freie Universität Berlin.

Selección de textos donados por el Prof. Brioso Santos, Dpto. Filología, comunicación y Documentación (UAH).

Selección de textos donados por el Prof. Moralejo Alvarez, Dpto. Filología, comunicación y Documentación (UAH).

Selección de textos de Arquitectura donados por el Prof. Zarza, Dpto. Economía y Dirección de Empresas (UAH).

Donación del Vicerrectorado de Extensión Bibliotecaria de 144 libros de escritores galardonados con el Premio Cervantes pertenecientes a numerosas exposiciones monográficas de homenaje a los premiados que se organizan cada año.

Colección de Derecho Canónico y Eclesiástico del Estado. Donada por un Profesor Doctor de la UCM. Consta de unos 3.000 documentos impresos para su incorporación permanente a la colección bibliográfica de la Universidad de Alcalá.

Biblioteca Martín Riquer. Donada por la familia de tan prestigioso medievalista español y filólogo al Centro de Estudios Cervantinos de la UAH: unos 400 documentos especialmente de autores de los s. XVI y XVII. Ha sido depositada en la Biblioteca.

Existe un protocolo para las donaciones con el fin de fijar criterios y acordar las condiciones y requisitos básicos de coste - beneficio que garanticen su idoneidad

ALGUNOS CONVENIOS

- Fundación General de la UAH (Noviembre-1995)
- REBIUN Acuerdo de cooperación bibliotecaria interuniversitaria (1990)
- Asociación de Antiguos Alumnos de la UAH (Feb.-1997)
- Ministerio de Defensa (Enero-1997)
- Centro de Investigación Geográfica (IGN) (Abril-1998)
- Consortio Madroño (1999)
- Acuerdo Madroño para el uso de las salas de lectura Madroño (1999)
- Fundación Pablo Iglesias (Junio-2000)
- Centro Internacional de Formación Financiera (CIFF) (2001)
- Institución de Estudios Complutenses (CSIC) (Julio-2002)
- Escuela Oficial de Idiomas de Alcalá (Octubre 2003)
- Sociedad de Condueños (2004)
- Pasaporte Madroño para profesores e investigadores (2007)
- Asociación de Amigos de la UAH (2007)
- Fundación Dialnet de la URI (2012)
- Biblioteca Nacional (2012)
- EUROPEANA con el MECyD (2013)
- UC3M para prácticas de alumnos de Grado (2013)
- Programas de cooperación e intercambio (Erasmus-Sócrates, Séneca)
- 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)
- La BUAH ha participado en el desarrollo Convenio de colaboración entre la UAH y el IES Alkal'a Nahar, (6/5/2016), para realizar un trabajo de investigación por estudiantes del bachillerato de excelencia que se imparte en dicho IES.

Figura 8a.1 Donaciones

Figura 8a.2 Algunos convenios mantenidos con instituciones externas y fechas de inicio

EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA. LA BUAH MOTOR PARA LA CIENCIA Y LA CULTURA. ABIERTA A LA SOCIEDAD

La BUAH realiza numerosas actividades y participa en eventos externos que le permiten cumplir una función social y colaboración con el entorno: visitas de profesionales, alumnos en prácticas de otros centros, fondos para exposiciones, publicaciones, participación en eventos como ponentes, etc. (ver fig. A.17).

Repositorio institucional e-BUAH. Fondo histórico. (Fig. 8a.3).

Desde el 2008 la BUAH ha impulsado la política de acceso abierto a los resultados de la investigación y a otros documentos, con la puesta en marcha del repositorio e-BUAH. La subida se debe a la mejora del repositorio, la incorporación de normas europeas y un esfuerzo puntual importante. Objetivo relacionado con el CS10 de la Carta de Servicios: cumplimiento al 100% (fig. 6b.20). El repositorio ha subido significativamente de posicionamiento en el ranking internacional (más información fig. 9a.17). El contenido crece continuamente, e incluye el **Fondo Histórico** con obras impresas y manuscritas de los siglos XVI a XX, que se han digitalizado, siendo accesibles a través de la página web a cualquier persona a nivel local, nacional e internacional (Fig. 8a.4).

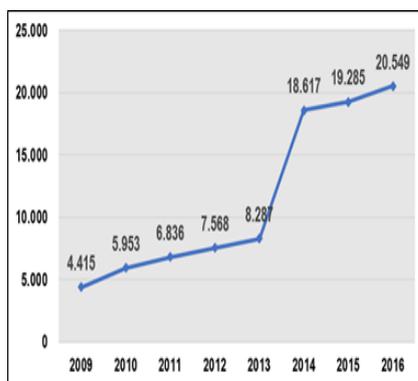


Figura 8a.3 Documentos depositados en e-BUAH para consulta en abierto

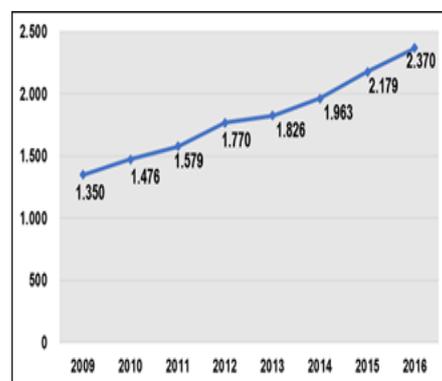


Figura 8a.4 Evolución del Fondo Antiguo

Universidad de mayores: La Biblioteca participa en el programa “Universidad para Mayores de la UAH”, pionero en nuestro país, que surgió hace 16 años. (Fig. 8a.5). **Usuarios externos:** El número de usuarios externos de la BUAH se incluye en la fig. 9b.1.

Aportación a DIALNET (Fig.8a.6). La Biblioteca realiza una aportación continua a la plataforma Dialnet de contenidos de libros y revistas de publicaciones españolas e hispanoamericanas, y las publicaciones editadas por la UAH. Esto aumenta la visibilidad de la UAH y del personal investigador en este recurso de información, muy conocido y utilizado en Artes y Humanidades y CC. Sociales y Jurídicas.

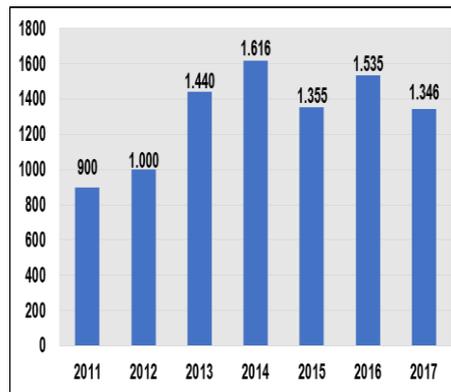


Figura 8a.5 Alumnos matriculados en la Universidad para Mayores de la UAH

| | RN | RE | AR/A |
|------|-------|-------|-------|
| 2013 | 642 | 1.618 | 2.170 |
| 2014 | 675 | 942 | 1.190 |
| 2015 | 752 | 120 | 696 |
| 2016 | 1.034 | 87 | 807 |

Figura 8a.6 Aportación a DIALNET; **RN:** Registros nuevos; **RE:** Registros Enriquecidos; **AR/A:** Autores revisados/afiliados

COBERTURA EN MEDIOS, COMUNICACIÓN, EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA

Fig. 8a.7: incluye lo más relevante en comunicación. Más información en fig. A.18

COBERTURA EN MEDIOS Y COMUNICACIÓN

| | |
|------|---|
| 2015 | <ul style="list-style-type: none"> - Diario Digital de la UAH: se han publicado 17 noticias relacionadas con el Servicio de Biblioteca y especialmente con el CRAI. - Noticias en la web de la Biblioteca. A lo largo del año se han publicado 54 noticias de impacto inmediato. - Tablón de Anuncios. A través de Comunic@: 8 noticias sobre diversos servicios de la Biblioteca. - Blog de la SAR (Sección de Automatización y Redes). Publicadas 15 noticias relacionadas con las diversas gestiones de Sección. - Informe del Rector al Claustro. Como en años anteriores, en el Informe se ha vuelto a hacer referencia a la Biblioteca. En este año sobre el funcionamiento del CRAI, sus colecciones, su horario y la instalación y equipamiento. También se ha hecho mención a la renovación del Sello 400+. - Portal de Transparencia de la web de la UAH. 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 Europea conseguidos. - Otros medios de comunicación. También se han utilizado con los usuarios pantallas electrónicas, cartelería, guías, folletos, etc. para informar puntualmente de las novedades y los servicios de la Biblioteca. - Visitas al CRAI. 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), lindante con el edificio. También se recibió la visita de representantes del Shanghai International Studies University (SISU) Library, Shanghai, China, acompañados por la Delegada del Rector para la Fundación General y Empresas de la UAH. Enviaron un e-mail de agradecimiento. Todos quedaron gratamente sorprendidos por tan magníficas instalaciones. |
| 2016 | <ul style="list-style-type: none"> - Noticias en la web de la Biblioteca. Publicadas 60 noticias de impacto inmediato en la página de inicio. - Tablón de Anuncios. A través de Comunic@: publicadas 8 noticias sobre diversos servicios de la Biblioteca dirigidas la mayoría a PDI. - Blog de la SAR (Sección de Automatización y Redes). Publicadas 7 noticias relacionadas con las actualizaciones de Symphony y el Buscador Summon y la resolución de problemas de acceso a recursos electrónicos. - Informe del Rector al Claustro. En el Informe presentado por el Rector en el Claustro en el apartado Equipamiento y servicios tecnológicos se ha hecho referencia a detalles del equipamiento tecnológico de CRAI, y en el apartado Investigación y Transferencia a la participación de la Biblioteca en el repositorio institucional e-BUAH y el proyecto ORCID. - La Institución, a través de sus habituales medios de comunicación (Diario Digital, Red de Medios Sociales, etc.) se han hecho eco en numerosas ocasiones de las actividades de la Biblioteca y de sus logros. <p>Entrevistas y aportaciones personales: ver Figura A.18 <i>Actividades de extensión bibliotecaria (2015-2016), Anexo.</i></p> |

Figura 8a.7 Cobertura en medios y comunicación (2015 – 2016)

8b- Indicadores de rendimiento

APORTACIÓN A LA SOCIEDAD

Consorcio Madroño. El servicio Maleta Viajera consiste en el traslado de documentos de una institución a otra por mensajería. La BUAH como proveedor aporta alrededor de un 14% del total, significativo para su tamaño. (Fig. 8b.1). UAH: Universidad de Alcalá; UAM: Autónoma Madrid; UC3M: Carlos III Madrid; URJC: Rey Juan Carlos; UPM: Politécnica de Madrid; UNED: Nacional de Educación a Distancia.

| Biblioteca como proveedor de documentos Madroño | | | | | | |
|---|-----|-------|-------|------|-----|-------|
| AÑO | UAH | UAM | UC3M | URJC | UPM | UNED |
| 2011 | 678 | 1.258 | 611 | 436 | 495 | 2.505 |
| 2012 | 984 | 1.847 | 671 | 429 | 652 | 1.423 |
| 2013 | 819 | 1.732 | 751 | 356 | 570 | 1.222 |
| 2014 | 743 | 1.733 | 795 | 450 | 564 | 929 |
| 2015 | 551 | 1.234 | 806 | 234 | 428 | 918 |
| 2016 | 478 | 554 | 1.116 | 422 | 214 | 418 |

Figura 8b.1 Aportaciones al Consorcio Madroño.

Préstamo Interbibliotecario. Solicitudes recibidas de REBIUN y otros centros (Fig. 8b.2).

| Biblioteca como proveedor. Solicitudes recibidas REBIUN | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| AÑO | UAH | UAM | UC3M | URJC | UPM | UNED |
| 2011 | 2.201 | 4.146 | 3.443 | 1.545 | 1.675 | 5.522 |
| 2012 | 2.462 | 4.659 | 2.934 | 893 | 1.545 | 6.720 |
| 2013 | 1.614 | 4.637 | 3.173 | 731 | 1.495 | 6.570 |
| 2014 | 1.436 | 4.899 | 3.220 | 742 | 1.341 | 6.329 |
| 2015 | 1.444 | 5.050 | 3.405 | 496 | 1.097 | 6.878 |
| 2016 | 1.294 | 4.429 | 2.867 | 483 | 987 | 5.448 |

Figura 8b.2 Solicitudes recibidas de otros centros REBIUN

Apoyo a la diversidad. La BUAH cuenta con puestos especiales para usuarios con capacidades diversas (4c y fig. A.27). El censo de estudiantes con discapacidad certificada en la UAH es de 142 (Memoria 2015/16, última publicada por la Unidad de Integración y Coordinación de Políticas de Discapacidad de la UAH).

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EXTERNA

La participación de la BUAH en actividades externas a las que contribuye y de las que recibe información es muy amplia (fig. A.17).

APORTACIONES A EXPOSICIONES, VISITAS O EVENTOS DE LA BIBLIOTECA (Buena Práctica nº 11)

La fig. A.18 muestra reseñas de exposiciones llevadas a cabo por la BUAH o en las que ha realizado aportaciones.

GESTIÓN AMBIENTAL

La Universidad desarrolla una política ambiental a la que se adhiere la Biblioteca. La BUAH colabora con el servicio de Coordinación y Servicios Generales, del que depende toda la gestión en la recogida de residuos, lleva a cabo una política de reciclado y colabora en las iniciativas de la UAH en materia de Responsabilidad Social. La UAH es reconocida como una de las mejores en aspectos de sostenibilidad ambiental según los rankings

que se resumen en la fig. A.43. La BUAH es parte de la gestión de la UAH en este sentido. Desde 2015 se miden los consumos del CRAI como edificio independiente, aumentan en función de la creciente afluencia de usuarios.

Consumos. Hasta 2014, las bibliotecas estaban ubicadas en los edificios de la UAH. **Agua, electricidad, gas:** Se incluyen los datos totales UAH, y del CRAI a partir de 2015 (fig. 8b.3). **Otros consumos.** Datos gestionados por la Biblioteca (fig. 8b.4).

Reciclados. Figs. 8b.5 a 8b.7

| Cantidades totales UAH | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Agua (m ³) | 109.800 | 100.966 | 106.787 | 106.189 | 134.144 |
| Energía eléctrica (kw-h) | 17.209.353 | 16.786.393 | 15.604.688 | 17.061.954 | 15.594.897 |
| Gas natural (kW-h) | 13.733.624 | 12.474.438 | 10.356.941 | 12.069.906 | 15.264.306 |
| Consumos CRAI (*) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Agua (m ³) | - | - | - | 3.292 | 5.315 |
| Energía eléctrica (kw-h) | - | - | - | 2.558.069 | 2.875.449 |
| Gas natural (kW-h) | - | - | - | 250.751 | 239.298 |

Figura 8b.3 Consumos UAH. (*) consumos CRAI desde 2015 (inaugurado en sept. 2014)

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Tóner (unidades) | 28 | 27 | 24 | 31 | 23 |
| Papel (cajas) | 11 | 27 | 22 | 29 | 38 |
| Papel (folios) | 27.500 | 67.500 | 55.000 | 72.500 | 95.000 |

Figura 8b.4 Consumos gestionados por la BUAH

Desde 2015 se miden los consumos del CRAI como edificio independiente, aumentan en función de la creciente afluencia de usuarios.

Hasta 2014, las bibliotecas estaban ubicadas en los edificios de la UAH. Agua, electricidad, gas: Se incluyen los datos totales UAH, y del CRAI a partir de 2015 (fig. 8b.3). Otros consumos. Datos gestionados por la Biblioteca (fig. 8b.4).

Reciclados. Figs. 8b.5 a 8b.7

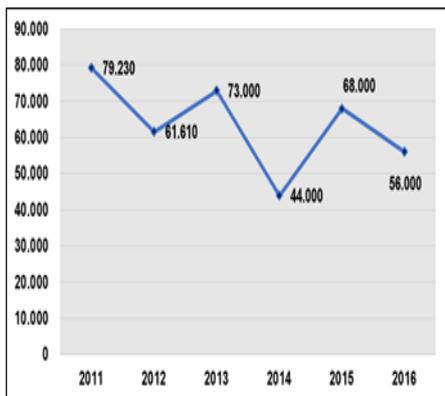


Figura 8b.5 Reciclado papel (Kg/año)

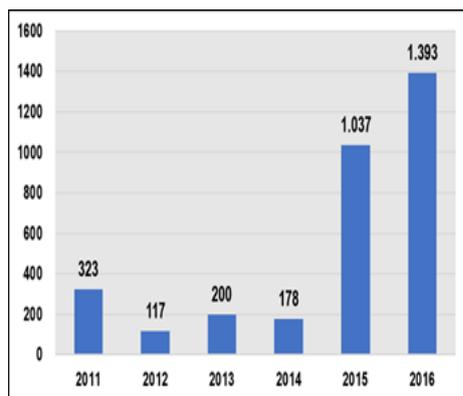


Figura 8b.6 Reciclado consumibles informáticos

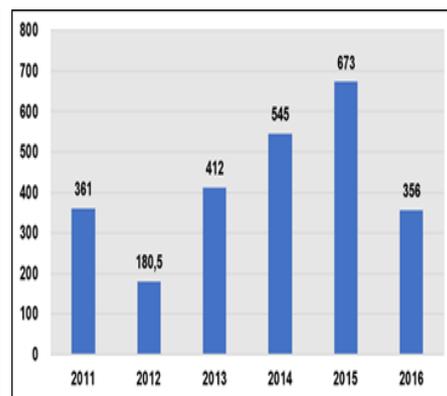


Figura 8b.7 Reciclado pilas prismáticas

9. RESULTADOS CLAVE

9a- Resultados clave de actividad

PRESUPUESTOS. FINANCIACIÓN EXTERNA

La BUAH dispone de un programa económico propio. El presupuesto sufrió un recorte, manteniéndose desde 2013 (fig. 9a.1). La financiación externa viene principalmente del Consorcio Madroño: la CM, financia la compra consorciada de licencias para el acceso a recursos-e que se reparte según un porcentaje de participación (alrededor del 14% la BUAH). Por otro lado, la Biblioteca se ha beneficiado en los años 2009 y 2010 de una financiación del Ministerio de Cultura por un total de 19.532,30 € para el proyecto de digitalización del fondo antiguo (nº total de documentos digitalizados: 210). Además, en 2015 con cargo a una financiación del MICINN por un importe aproximado de 100.000 € se suscribieron nuevos recursos-e que contribuyeron a enriquecer la colección.

ADQUISICIONES

Las variaciones en los gastos en fondos bibliográficos son debidas al paso a lo electrónico y la gestión de los concursos en distintos años. Las mayores inversiones se realizan en recursos de información en soporte electrónico (fig. 9a.2), llegando a un 83% en 2016 que supera a REBIUN (82%) y las referencias BGR (75%) y BUS (81%). **Comparaciones:** Porcentaje del gasto en fondo bibliográfico a cargo del presupuesto de la Biblioteca. Buen posicionamiento frente a referencias y a otras (fig. 9a.3).

COLECCIONES

Compuestas por monografías y materiales especiales en distintos formatos, y bases de datos (fig. 9a.4 a 9a.11). Es de destacar el incremento del gasto y las colecciones en formato electrónico y de las bases de datos. **Comparaciones:** buen posicionamiento

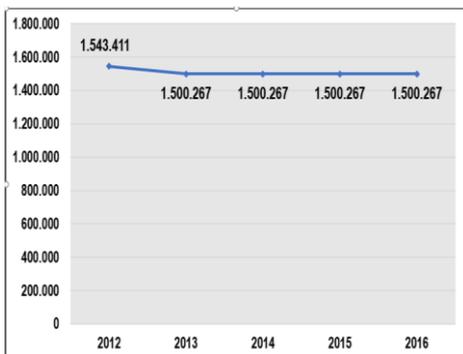


Figura 9a.1 Presupuesto asignado a BUAH

| Año | Compra de monografías | Suscripción a publicaciones periódicas (1) | Compra o acceso a BBDD | Fondos recursos de información | Información en soporte electrónico (2) |
|------|-----------------------|--|------------------------|--------------------------------|--|
| 2011 | 383.261 | 1.099.791 | 431.666 | 1.915.828 | 953.672 |
| 2012 | 297.465 | 1.051.957 | 226.746 | 1.576.968 | 1.023.156 |
| 2013 | 339.731 | 756.643 | 318.129 | 1.416.104 | 998.980 |
| 2014 | 293.513 | 273.952 | 869.604 | 1.437.596 | 1.011.777 |
| 2015 | 439.436 | 746.645 | 324.087 | 1.512.068 | 1.193.011 |
| 2016 | 312.174 | 777.941 | 336.308 | 1.428.323 | 1.178.439 |

Figura 9a.2 Evolución de gasto en fondos bibliográficos (€) (1): 2016 el 88% en publicaciones electrónicas vs 12% en papel; (2) Incluido en las columnas de monografías, publicaciones y BBDD

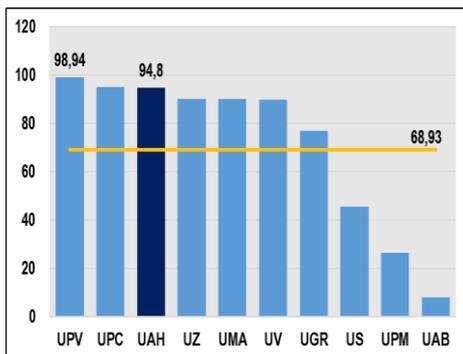


Figura 9a.3 Porcentaje del gasto en fondo bibliográfico a cargo del presupuesto de la Bca.

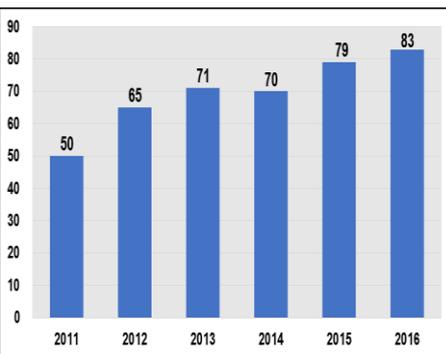


Figura 9a.4 Gasto en soporte-e vs total (%)

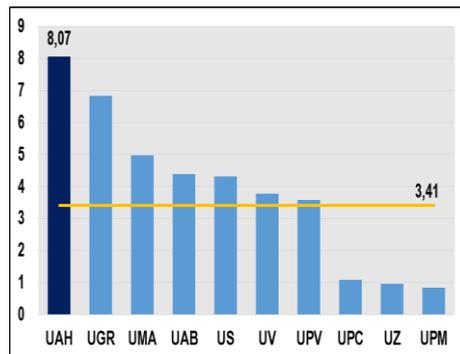


Figura 9a.5 Gasto dedicado a monografías-e de pago / estudiantes de grado + posgrado

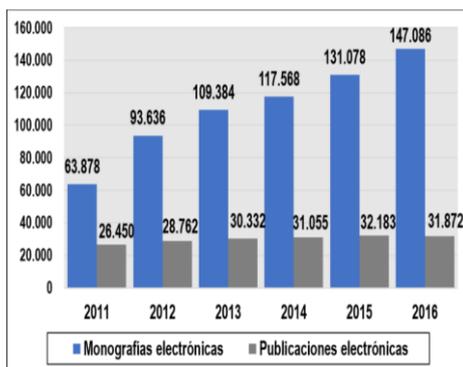


Fig. 9a.6 Monografías y publicaciones-e de pago

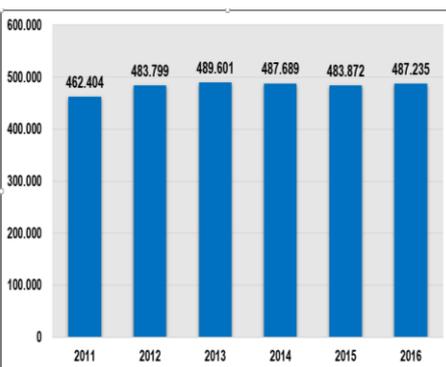


Figura 9a.7 Monografías en papel

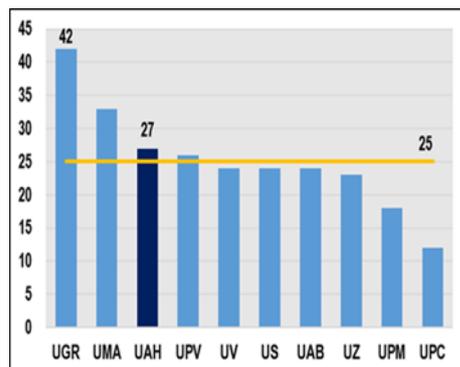


Figura 9a.8 Títulos de monografías en papel + electrónicas/estudiantes de grado + posgrado

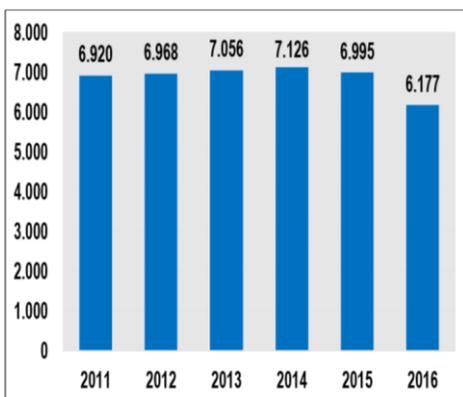


Figura 9a.9 Publicaciones periódicas en papel

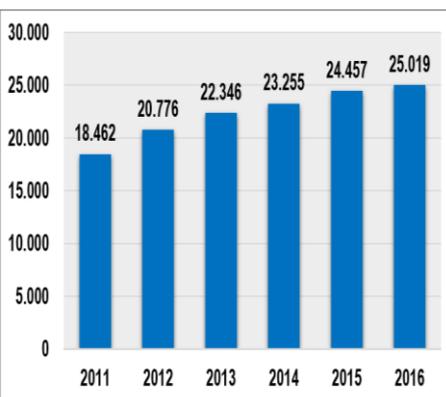


Figura 9a.10 Monografías audiovisuales

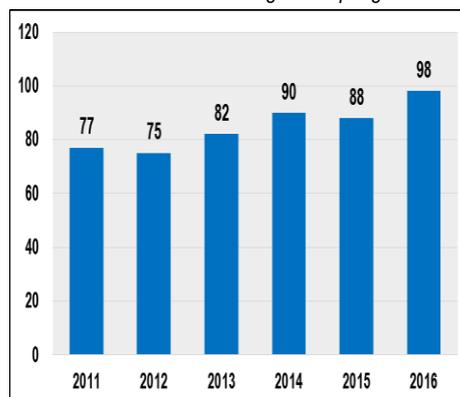


Figura 9a.11 Bases de datos

Otras comparaciones con referencias.

Figs. 9a.12 y 13

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | BUAH | BUAH | BUAH | BUAH | BUAH | BUG | BUS |
| Publicaciones periódicas papel por PDI | 3,85 | 4,27 | 4,25 | 4,23 | 3,72 | 4,98 | 3,94 |
| Publicaciones periódicas electrónicas por PDI | 15,91 | 18,37 | 18,52 | 19,26 | 19,18 | 17,32 | 6,03 |

Fig.9a.12 Otras comparaciones de ratios con referencias 500+

| | BUAH | BUS | BUG |
|---|-------|-------|-------|
| Gasto en recursos de información/estudiantes grado + posgrado + docentes | 67,47 | 67,30 | 62,17 |
| Gasto dedicado a bases de datos de pago/nº usuarios propios (%) | 10 | 10 | 13 |
| Títulos de publicaciones periódicas en papel + electrónicas / estudiantes posgrado + docentes | 6,68 | 3,37 | 6,82 |

Fig.9a.13 Otras comparaciones de ratios con referencias 500+ (Cifras de 2016)

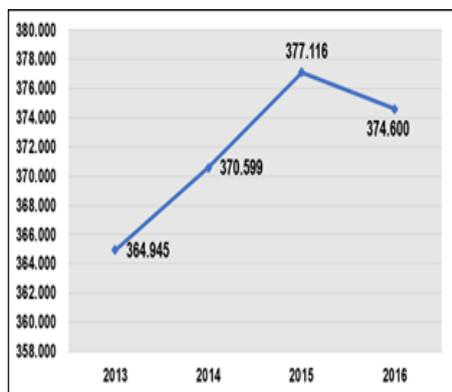


Figura 9a.14 Total de títulos informatizados en catálogo

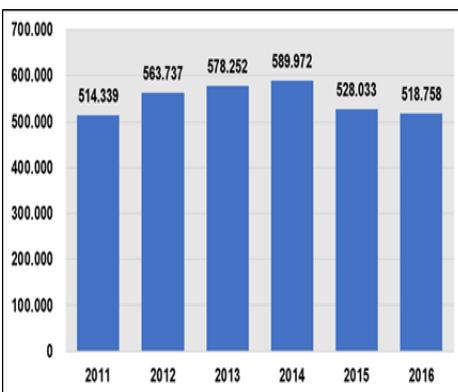


Figura 9a.15 Total de ítems informatizados (ejemplares) en catálogo

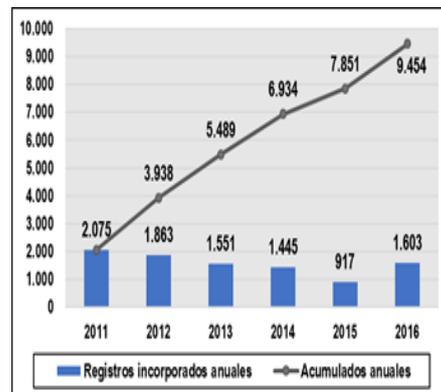


Figura 9a.16 Nº Registros incorporados por la BUAH al Proyecto Enrichment desde 2011

Títulos e ítems informatizados en el catálogo. Figs. 9a.14 y 15

Proyecto Enrichment Español. Proyecto colaborativo del Consorcio Madroño que consiste en la integración de determinados contenidos en los registros bibliográficos del catálogo automatizado. Las contribuciones de la BUAH han superado ampliamente el compromiso inicial de aportar un mínimo de 20 registros mensuales. La BUAH ha sido una de las instituciones que más ha aportado. El número anual desciende ya que los libros en papel siguen una tendencia a la baja en favor de los libros-e (fig. 9a.16). El nº total de registros incorporados por la Biblioteca desde 2006 ha sido 11.281.

REPOSITORIO INSTITUCIONAL E-BUAH

Se potenció la política de acceso abierto desde la UAH, el Consorcio Madroño y REBIUN. El depósito en e-BUAH con los resultados de la investigación en todas las áreas ha ido aumentando, (muy significativamente en 2014) (fig. 9a.17). Como resultado de las mejoras introducidas por el grupo de trabajo, el Repositorio e-BUAH ha mejorado significativamente en posicionamiento: en el último **Ranking Web of Universities** (julio 2017) ocupa en España el puesto 31 de 257 instituciones; en Europa el puesto 325 de 5.863 instituciones y en el Mundo el puesto 774 de 27.617 instituciones.

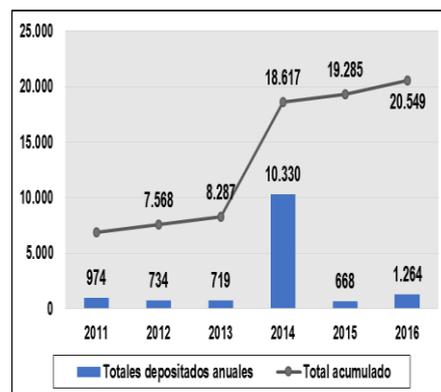


Fig.9a.17 Repositorio institucional e-BUAH

9b- Indicadores clave de rendimiento de actividad

USUARIOS

Volumen y tipología de usuarios: fig. 9b.1.

INSTALACIONES Y EQUIPOS

La superficie, los puestos de lectura, las salas de trabajo en grupo, etc., han crecido espectacularmente con la apertura del CRAI en 2014 (figs. 9b.2 a 9b.4). Las inversiones más importantes los últimos años han sido en el CRAI (13 millones €) y la Bca. de Ciencias.

Comparaciones. Las ratios por usuario y el uso de la Biblioteca son mayores que las comparaciones 500+ (fig. 9b.5), favorables a la BUAH.

Disponibilidad (fig.9b.6 a 9b.8): El CRAI se mantiene continuamente abierto (365 días, 168 horas semanales), sobrepasando ampliamente las comparaciones REBIUN.

Equipamientos. El nº de ordenadores de uso público (PC's + portátiles) ha crecido significativamente (fig. 9b.9 y 9b.10). Las comparaciones son favorables a la BUAH.

Otros datos. La BUAH cuenta con 30 impresoras, 24 escáneres y 5 lectores-reproductores, entre otros equipamientos.

| Año | Estudiantes | Docentes | PAS | Usuarios propios | Usuarios externos | Usuarios consorciados |
|------|-------------|----------|-----|------------------|-------------------|-----------------------|
| 2009 | 27.655 | 1.746 | 785 | 30.186 | 303 | -- |
| 2010 | 28.187 | 1.762 | 787 | 30.736 | 353 | -- |
| 2011 | 29.038 | 1.828 | 802 | 31.668 | 152 | -- |
| 2012 | 31.066 | 1.808 | 800 | 33.674 | 286 | -- |
| 2013 | 31.258 | 1.651 | 776 | 33.685 | 312 | -- |
| 2014 | 30.328 | 1.677 | 752 | 32.757 | 348 | 48.452 |
| 2015 | 33.167 | 1.671 | 758 | 35.596 | 290 | 50.844 |
| 2016 | 32.025 | 1.662 | 759 | 34.446 | 266 | 57.142 |

Fig. 9b.1 Número de usuarios de la BUAH. Usuarios Consorciados: datos desde 2014 en que se unificaron criterios de definición de consorciados

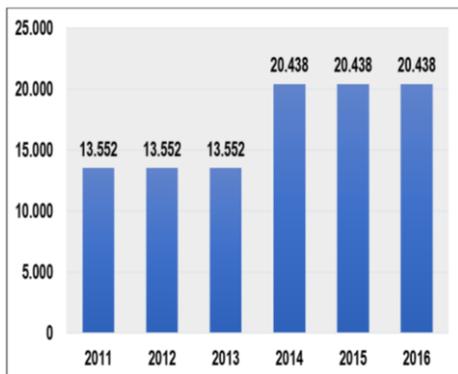


Figura 9b.2 Superficie BUAH (m2)

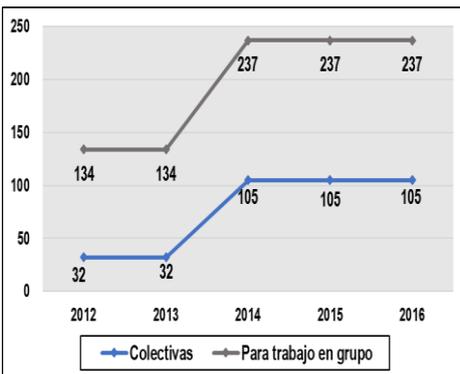


Figura 9b.3 Salas colectivas y para trabajo en grupo. N° de puestos

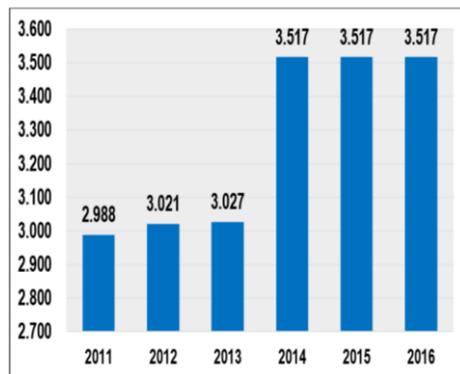


Figura 9b.4 N° total de Puestos de lectura

| Cifras de 2016 | BUAH | BUS | BUG |
|--|-------|-------|-------|
| Superficie total/ nº usuarios propios | 0,593 | 0,416 | 0,454 |
| Puestos de lectura/ usuarios propios | 0,102 | 0,094 | 0,094 |
| Puestos en salas para trabajo en grupo/ estudiantes grado + posgrado (%) | 1,21 | 0,94 | 0,64 |

Figura 9b.5 Comparación con referencia 500+ de los ratios de infraestructuras disponibles para los usuarios

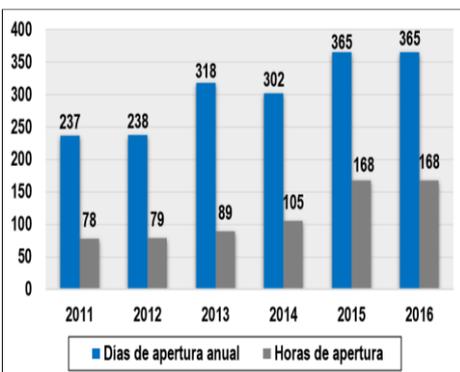


Figura 9b.6 Días año y horas apertura semanales

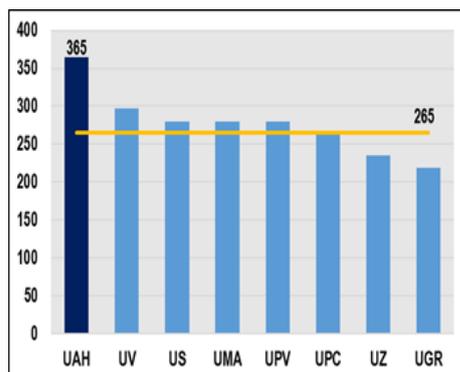


Fig. 9b.7 Comparaciones días de apertura anual (2016); De las 9 con que nos comparamos, no aparecen las que no reportaron datos a REBIUN)

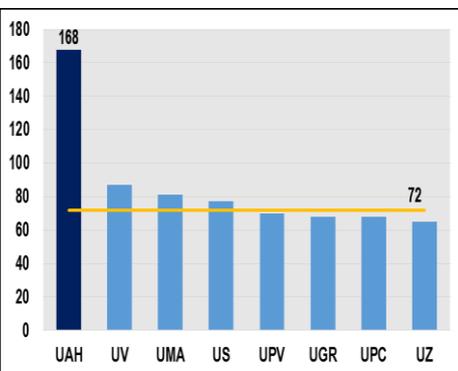


Figura 9b.8 Comparaciones horas de apertura semanal (2016; mismo comentario)

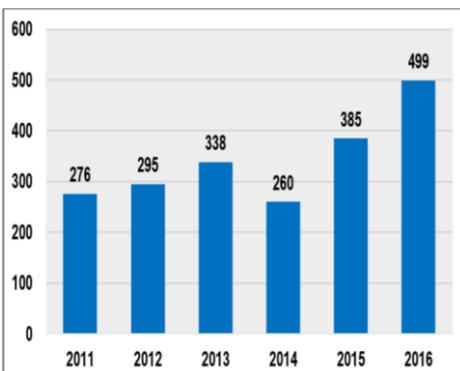


Fig. 9b.9 N° de ordenadores de uso público

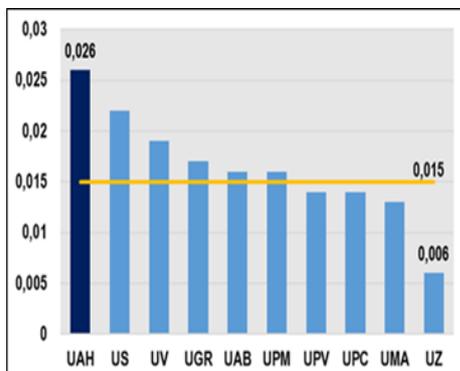


Fig. 9b.10 Parque informático para uso público/estudiantes grado+posgrado

RED DE MEDIOS SOCIALES

La BUAH ha trabajado estos años en el desarrollo del objetivo de la LE 2. Comunicación: "Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales más adecuados". Tras la experiencia de los primeros años, se ha llevado a cabo una reestructuración del "Plan de Medios Sociales BUAH 2013" que ha sido sustituido en octubre de 2016 por el "Plan de Medios Sociales de la Biblioteca de la UAH 2016", adaptado a las normas y directrices emanadas/aprobadas por los órganos de gobierno de la UAH. Los datos de uso a nivel BUAH se sintetizan en las figs. 9b.11 y 12.

| TWITTER | Nuevos seguidores | Total seguidores | Tuits | Impresiones | Menciones |
|---------|-------------------|------------------|-------|-------------|-----------|
| BUAH | 83 | 83 | 54 | 28.927 | 19 |

Fig. 9b.11 Datos de uso de Twitter BUAH 2016. Cuenta nueva desde octubre de 2016

| BUAH | Videos subidos | | Nº Reproducciones | Minutos visualización | Suscriptores | |
|------|----------------|-----------|-------------------|-----------------------|--------------|-------|
| | Año | Total (*) | | | Annual | Total |
| 2013 | 13 | -- | 6.717 | 10.120 | 19 | -- |
| 2014 | 21 | 34 | 12.641 | 19.226 | 19 | -- |
| 2015 | 12 | 53 | 12.562 | 19.540 | 18 | 78 |
| 2016 | 15 | 57 | 11.981 | 14.192 | 27 | 108 |

Figura 9b.12 Datos de uso de YouTube BUAH (*) Incluidos ocultos;



SIGLAS Y ACRÓNIMOS MAPAS DE RELACIONES

| Siglas | Significado |
|---------------|---|
| AAPP | Administraciones Públicas |
| ANECA | Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación |
| ACRL | Association of College and Research Libraries |
| ALA | American Library Association |
| ARL | Association of Research Libraries |
| BBDD | Bases de datos |
| BUAH | Biblioteca Universitaria. Universidad de Alcalá |
| BUG | Biblioteca Universitaria, Universidad de Granada |
| BUS | Biblioteca Universitaria. Universidad de Sevilla |
| CDE | Centro de Documentación Europea |
| CRUE | Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas |
| CRAI | Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación |
| DAFO | Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades |
| EEES | Espacio Europeo de Educación Superior |
| EEI | Espacio Europeo de Investigación |
| EFQM | European Foundation for Quality Management |
| G.I. | Grupos de Interés |
| LOPD | Ley Orgánica de Protección de Datos |
| NNTT | Nuevas Tecnologías |
| OPAC | On-line Public Access Catalogue |
| PDI | Personal Docente e Investigador |
| PAS | Personal de Administración y Servicios |
| PI | Préstamo Interbibliotecario |
| PRL | Prevención de Riesgos Laborales |
| REBIUN | Red de Bibliotecas Universitarias Españolas |
| RPT | Relación de Puestos de Trabajo |
| RFID | Radio Frequency Identification |
| RRHH | Recursos Humanos |
| SAR | Sección de Automatización y Redes |
| SAU | Servicios Administrativos y Universitarios |
| SEDIC | Sociedad Española de Información y Documentación Científica |
| SSII | Sociedad de Servicios de Ingeniería Informática |
| TICs | Tecnologías de la Información y de la Comunicación |
| UAB | Universidad Autónoma de Barcelona |
| UAH | Universidad de Alcalá |
| UGR | Universidad de Granada |
| UMA | Universidad de Málaga |
| UPC | Universidad Politécnica de Cataluña |
| UPM | Universidad Politécnica de Madrid |
| UPV | Universidad del País Vasco |
| URI | Universidad de La Rioja |
| US | Universidad de Sevilla |
| UV | Universidad de Valencia |
| UZ | Universidad de Zaragoza |

