



Universidad
de Alcalá

Biblioteca
Universidad Alcalá **Buah**

**MEMORIA EFQM
2019**

ANEXO

SELECCIÓN DE EVIDENCIAS DOCUMENTALES

Se indican una serie de evidencias documentales muchas de las cuales tienen enlaces para su consulta directa; otras están disponibles si se requieren en la visita

EVIDENCIAS, ENLACES

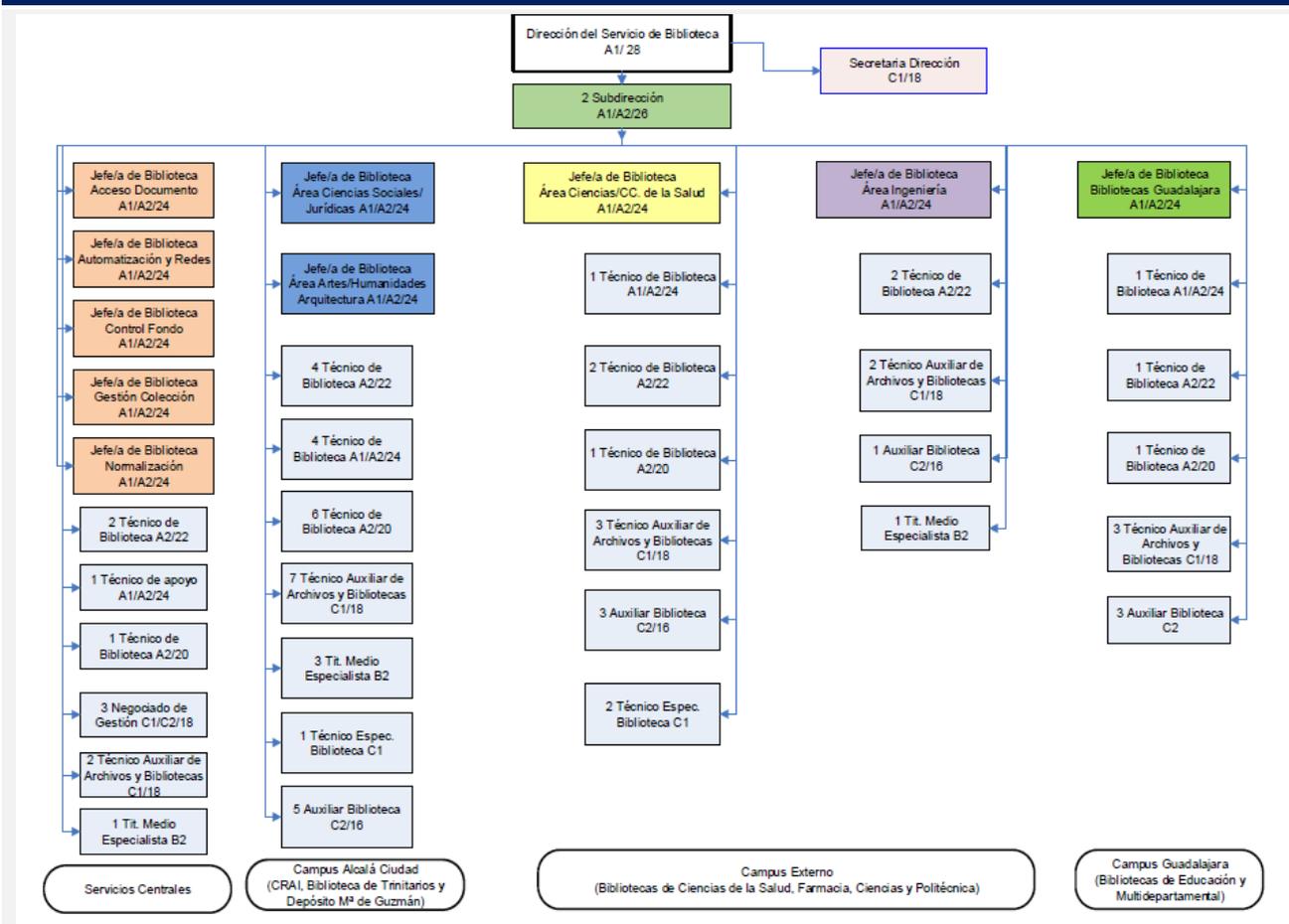
Acuerdos con partners (Ejemplos: Intercambio científico (UNE) eLibro para UAH; descarga de ebooks a través de eBook Central, MDPI)
Alianzas externas: REBIUN, MADROÑO, Dialnet... (Enlaces a la web correspondiente. Documentos Dialnet en V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\DIALNET)
Análisis DAFO. IV Plan Estratégico 2018-2022
Bibliografías recomendadas (Apoyo a la docencia:/Gestionar bibliografías recomendadas/Bibliografías recomendadas: https://bibliobuscador.uah.es/primo-explore/search?query=lsr02,contains,&query=lsr08,contains&tab=tab1&search_scope=TAB1_SCOPE1&sortBy=rank&vid=34UAH_VU1&lang=es_ES&mode=advanced
Biblioteca abierta a la sociedad (Universidad abierta -Open Day. Acceso al CRAI abierto 24 h. Actividades de Extensión bibliotecaria. Memorias de la BUAH)
Biblioteca comprometida (Sostenibilidad ambiental y económica, diversidad funcional)
Blog DeCine (goo.gl/ierBbU)
Blog Formación proporcionada por proveedores (http://formacionlineabibliotecauah.blogspot.com.es/)
Blog SinDudas (https://goo.gl/uquHLY)
Boletín de noticias en la web (Noticias web)
Buenas prácticas (Documento Intranet)
Calendario de la Sección de Gestión de la Colección (Documento actualizado Intranet)
Carta de Servicios (Web BUAH)
Catálogo colectivo Madroño PRIMO
Catálogo colectivo REBIUN (REBIUN)
Código ético BUAH (Valores BUAH. Planes estratégicos)
Código ético UAH (Valores UAH)
Comisión de Biblioteca. Actas (Intranet)
Comisión de Calidad de la UAH. Actas (UAH (acceso restringido))
Comisión Técnica Madroño. Actas (Intranet Madroño (accesos restringido))
Comisión Técnica. Actas (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Comisión técnica)
Comparativa REBIUN y 500 + (Documento EXCEL Intranet)
Convocatorias de empleo y concursos de méritos (https://portal.uah.es/empleo/)
Criterios para la selección de recursos de información (https://biblioteca.uah.es/servicios/documentos/Criterios_seleccion_ADQ.pdf)
Cuadro de Mando Integral (ATTEST: goo.gl/HWWrsG)
Directorio del personal (La Biblioteca/Directorio: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/directorio.asp)
Documentación contratación pública
Documento marco sobre protección de datos personales (UAH)
EFQM. Autoevaluaciones (La Biblioteca/Calidad: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/calidad.asp)
EFQM. Memorias estructuradas (Portal de Transparencia de la UAH. Apartado Evaluación externa)
Encuesta de percepción a usuarios externos del CRAI
Encuestas a personas con diversidad funcional
Encuestas de clima. Análisis de encuestas de clima
Encuestas de formación a usuarios
Encuesta de Buscador
Encuestas SECABA. Análisis de encuestas de satisfacción de usuarios
Estatutos UAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/h1cfBE)
Evaluación de recursos electrónicos (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluación RREE)
Evaluación de recursos-e anual Consorcio Madroño (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\RREE\Evaluación RREE\Madroño)
Evaluación de Revistas y Publicaciones periódicas (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\Evaluación revistas)
Exposiciones de la BUAH (V:\CRAI-Biblioteca\EXPOSICIONES)
Formación en CI (Servicios/Formación: https://goo.gl/owgfZM)
Gestión ambiental (Indicadores globales UAH e indicadores segmentados en algunas materias. Documentos EXCEL y http://www.uah.es/es/conoce-la-uah/compromiso-social/sostenibilidad-medioambiental/)
Grupos de interés de la BUAH (Análisis para CMI, encuestas, formación. Proceso)
Grupos de mejora. Actas, informes, actividades y logros
Grupos de trabajo externos. Otras instituciones o asociaciones BibliomadSalud, (documentos y actas)
Grupos de trabajo Madroño (http://www.consorcioamadrono.es/en/intranet/actas/grupos-de-trabajo/)
Grupos de trabajo REBIUN (En los grupos de trabajo estables aportando información). Formando parte del Subgrupo de Estadísticas del GT sobre Repositorios. Dialnet.
Biblioguías Libguides
Informe de actividad Redes Sociales (Intranet. Documento datos de actividad)
Innovación tecnológica (Intranet. Documentos actualización de sistemas de gestión e información). Plan Tecnológico.

Instrucción pactada regulación de jornada, vacaciones, licencias y permisos (Mi Portal (Acceso restringido a personal UAH))
Intranet (https://portal.uah.es/portal/page/portal/intranet_buah)
Inventario equipamiento informático (V:\Infraestructura y equipamiento)
Jornadas de Recepción del Estudiante de la UAH (Primeros cursos)
Jornadas Informativas y de Comunicación (V:\Eventos)
Jornadas y Congresos: participación del personal de la BUAH (V:\Eventos)
La Biblioteca en cifras (https://portal.uah.es/portal/page/portal/UAH_cifras/biblioteca)
La Universidad en cifras (https://portal.uah.es/UAH_cifras)
Licencia e-BUAH (Web BUAH https://biblioteca.uah.es/biblioteca/normativa.asp)
Licencias de RREE (https://portal.uah.es/portal/page/portal/intranet_buah/biblioteca_electronica/recursos_e (acc. restringido))
Listados actualizados del personal de la BUAH (V:\Información\Personal. Documentos EXCEL)
Listas de distribución (Intranet)
Madroño. Informes. Estadísticas. Memorias. Grupos de trabajo (Intranet Madroño (Acceso restringido))
Manual de acogida de personal de nueva incorporación (Intranet. Planificación estratégica: goo.gl/k4bvDg)
Manual de estilo (UAH)
Manual de funciones (Documento en papel. Dirección BUAH)
Manual de identidad corporativa (UAH)
Manual de Seguridad y Salud (Servicio de Prevención/Gestión de Prevención: goo.gl/PT6yJP)
Mapa de procesos (Web BUAH: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/plan-estrategico.asp)
Memorias de Actividades (anual) (Intranet BUAH > Dirección y comisiones > Memorias: https://goo.gl/FnDyZd ; La Biblioteca/Memorias: goo.gl/NfNHxd . Web BUAH: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/memorias.asp)
Normas de uso de las Salas de trabajo en grupo (Servicios/Salas de trabajo e investigación: goo.gl/Mo9e4f)
Normativa de préstamo a usuarios (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/m89i3c)
Normativa de Préstamo Interbibliotecario (Servicios/Acceso al documento: goo.gl/zygF0M)
Normativa de préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos ... (La biblioteca/Normativa: goo.gl/a351KF)
Normativa sobre derecho de autor y propiedad intelectual (Apoyo a la investigación/Derechos de autor: goo.gl/XdTVRW)
Organigrama BUAH (La Biblioteca/Presentación de la Biblioteca: goo.gl/ahVNdI)
Participación del personal de la BUAH en Cursos de salud laboral (Plan de formación anual)
Participación del personal de la BUAH en Órganos de representación del personal (Junta de personal y Comité de Empresa) (UAH/Organización y gobierno/Órganos de representación: goo.gl/AI08Aj)
Pasaporte Madroño. Acuerdo (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/c07K8o)
Pertenencia a asociaciones bibliotecarias a nivel internacional (Memoria 2018 XI. Cooperación y redes: goo.gl/sKbfco)
Plan de autoprotección. Funciones y Responsabilidades – DPA (Servicio de Prevención: goo.gl/TTaFjd)
Plan de Comunicación
Plan de emergencias (Documentación del Servicio de Prevención)
Plan de Formación interna: normas y directrices (Documento Dirección BUAH)
Plan de igualdad de género de la Universidad (Compromiso social/Igualdad: goo.gl/8SoCOV)
Plan de Marketing
Plan de Medios Sociales Biblioteca Universidad de Alcalá (III PE. Línea estratégica 2. Comunicación. Objetivo 2.1.2: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/plan_2015-2017.pdf)
Plan tecnológico 2018-2022
Planes de Formación. Formación anual (https://intranet.uah.es/pas/PlanFormacion.asp)
Planes y proyectos de nuevas obras y remodelaciones. Referencias (Oficina de gestión de infraestructuras y mantenimiento)
Planificación de personal (Servicio de Recursos Humanos de la UAH)
Planificación estratégica BUAH. I Plan estratégico 2008 - 2011. Informe final-Resumen (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/WK4eKX)
Planificación estratégica BUAH. I Plan Estratégico 2008-2011 (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/vJKkTZ)
Planificación estratégica BUAH. II Plan Estratégico 2012-2014 (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/gKGPbl)
Planificación estratégica BUAH. II Plan Estratégico 2012-2014. Balance (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/vx9mw3)
Planificación estratégica BUAH. III Plan Estratégico 2015-2017 (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/SiSZQO)
Planificación estratégica BUAH. III Plan Estratégico 2015-2017. Balance
Planificación estratégica BUAH. IV Plan Estratégico 2018-2022
Planificación estratégica BUAH. Objetivos estratégicos y actuaciones anuales (La Biblioteca/Planificación estratégica: goo.gl/AP7uNb)
Planificación estratégica Madroño. III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020 (http://www.consorcioMadrono.es/docs/EstrategicoMadronoAct2017.pdf)
Planificación estratégica REBIUN. III Plan Estratégico de REBIUN 2020 (http://www.rebiun.org/queesrebiun/Documents/III_Plan%20Estrategico_REBIUN.pdf)
Política institucional de acceso abierto de la Universidad de Alcalá (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/iw6BIA)
Portal de Fondo antiguo digitalizado (Repositorio institucional eBuah, Singularis (Madroño) e Hispana y Europeana)
Prácticas. Otros centros (Memorias de la BUAH. Convenios.)
Prevención de riesgos laborales (Servicio de Prevención/Gestión de Prevención: goo.gl/PT6yJP)
Procesos de selección (personas) (https://portal.uah.es/empleo/)
Proveedores. Evaluación: Pautas y directrices. (V:\Secciones y bibliotecas\SEC_Gestión_Colección\Compartida ADQ\Proveedores)
Proyecto Ideas para mejorar. Diplomas y reconocimientos a las mejores ideas. (Intranet)
Publicaciones y presentaciones del personal (e-BUAH : goo.gl/8DKa85 ; Researchgate: goo.gl/eWsOhI ; Dialnet: goo.gl/Vw8dLm ; goo.gl/1W7ti7)

Quejas y sugerencias (Sistema de quejas y sugerencias UAH)
Ranking de las Bibliotecas Universitarias españolas en la gestión del personal (Artículo REDC)
REBIUN Actas asambleas. (http://www.rebiun.org/documentos/Paginas/Asambleas-REBIUN.aspx)
REBIUN Estadísticas. Informes (http://www.rebiun.org/publicaciones/Paginas/Anuarios-(Estad%C3%ADsticos.aspx))
Reconocimientos recibidos por el personal de la BUAH (Documento EXCEL felicitaciones, Jornada anual de la Biblioteca)
Red de medios sociales de la BUAH (Se sigue el protocolo de la UAH. La BUAH tiene su propio Twitter: goo.gl/1cjJld ; y YouTube: goo.gl/ZgCkXm)
Reglamento de acción social (UAH/Gerencia/Recursos Humanos/Servicio de Gestión Económica de RRHH: https://goo.gl/SvJIUv)
Reglamento de la BUAH (La Biblioteca/Normativa: goo.gl/xkJKDd)
Reglamento de quejas y sugerencias de la UAH https://www.uah.es/export/sites/uah/es/conoce-la-uah/.galleries/Galeria-de-descarga-de-Conoce-la-UAH/reglamento-quejas-sugerencias.pdf
Repositorio institucional e_Buah https://ebuah.uah.es/dspace/
Repositorio de datos e-cienciaDatos https://edatos.consorciomadrono.es/
RPT (UAH/Gerencia/Recursos Humanos/Personal Administración y Servicios (PAS): https://goo.gl/ibd5rW)
Sede electrónica (UAH. https://sede.uah.es/)
Seguridad informática. Procedimientos (http://www.uah.es/export/sites/uah/es/estudios/estudios-oficiales/grados/.galleries/Programas/M133/201849_M133_2016-17.pdf)
Servicio de apoyo a la investigación (Web BUAH: https://biblioteca.uah.es/) https://uah-es.libguides.com/biblioguias_biblioteca_uah/presentacion
Tutoriales de productos y servicios (https://biblioteca.uah.es/ayuda/videotutoriales.asp)
Visitas guiadas CRAI (Grupos de interés según protocolo UAH, Open Day...)
Web de la BUAH (https://biblioteca.uah.es/)

INFORMACIÓN CLAVE

ORGANIGRAMA Y PERSONAL



RESUMEN POR PUESTOS	
Dirección	1
Subdirección	2
Secretaría Dirección	1
Negociado de Gestión	3
Jefe/a Biblioteca-Servicios Centrales	5
Jefe/a Biblioteca de Área	5
Técnico/a de Biblioteca N/24	7
Técnico/a de Biblioteca N/22	11
Técnico/a de Biblioteca N/20	9
Técnico/a Auxiliar Archivos y Bibliotecas N/18	17
Auxiliar Biblioteca N/16	12
Titulado Medio Especialista	5
Técnico Especialista Biblioteca	3
TOTAL	81

RESUMEN POR UNIDADES Y BIBLIOTECAS	
Dirección	1
Subdirección	2
Secretaría Dirección	1
Servicios Centrales	15
Biblioteca Trinitarios	3
Depósito María de Guzmán	1
CRAI	28
Biblioteca Politécnica	7
Biblioteca Medicina	7
Biblioteca Farmacia	4
Biblioteca Ciencias	2
Biblioteca Educación	8
Biblioteca Multidepartamental	2
TOTAL	81

RESUMEN POR CAMPUS	
CAMPUS HISTÓRICO *	35
CAMPUS CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO *	36
CAMPUS GUADALAJARA	10
TOTAL	81

* En ambos campus se han contabilizado las personas del Equipo de Dirección según su ubicación

Figura A.1 Organigrama y personal

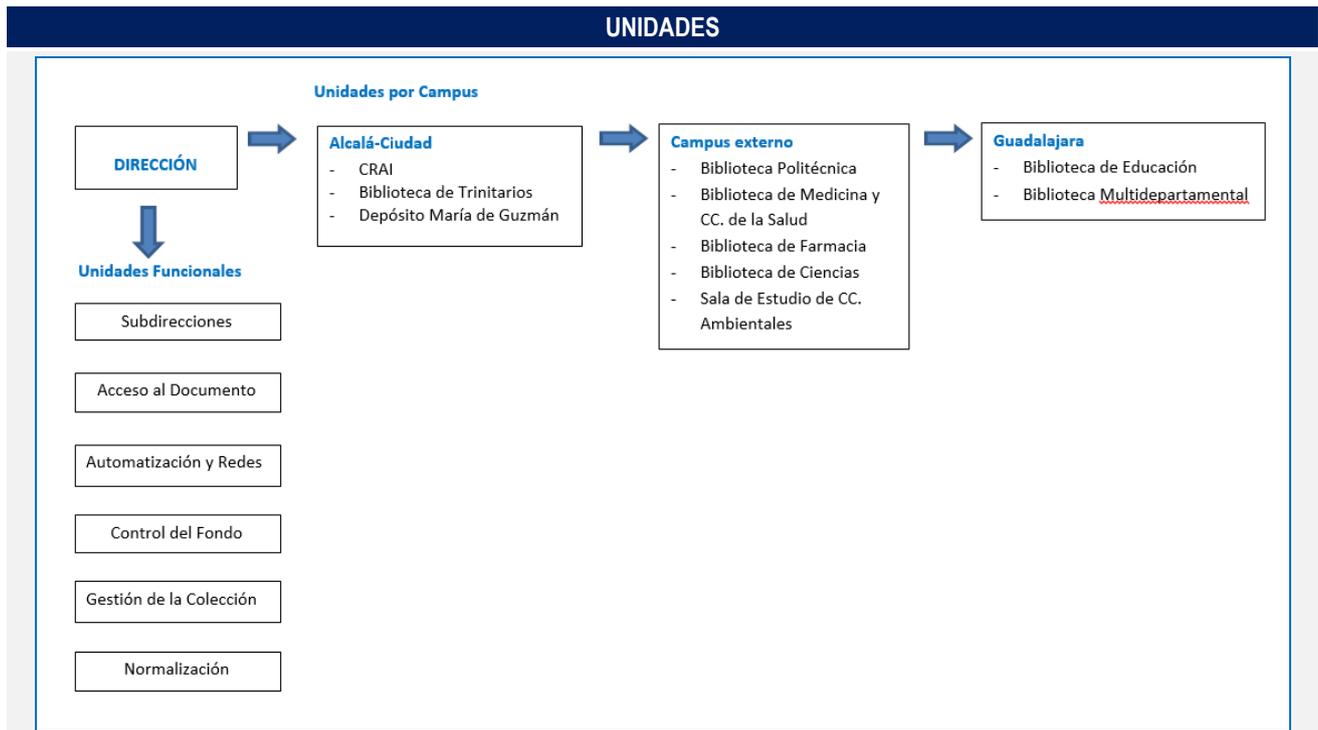


Figura A.2 Unidades

LIDERAZGO

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

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

TIPOS DE INDICADORES		
Tipo	Indicadores / Resultados	Ref.
Percepción	Satisfacción de usuarios, Encuesta a personas con capacidades diversas, Satisfacción con la formación de usuarios; Encuesta a usuarios externos y de percepción del CRAI, Encuesta sobre autopréstamo de portátiles, Encuesta a proveedores, Encuesta de Buscador.	Crit. 6
Rendimiento	Consultas de la web de la BUAH, Consultas catálogo, Consultas y descargas de recursos-e, Consultas al Buscador Summon y PRIMO, Préstamos a domicilio, Uso de las máquinas de autopréstamo, Préstamo interbibliotecario, Préstamo de portátiles, Formación de usuarios, Eficiencia de la formación, Uso de Blogs y Guías temáticas, Felicitaciones de usuarios, Quejas, sugerencias y acciones de mejora, Afluencia de usuarios y uso de las salas de trabajo, Actividades por usuario y solicitudes, Cumplimiento de los objetivos de los indicadores de la Carta de Servicios, Comparaciones de ratios con referencias.	
Percepción	Resultados encuesta de clima, Resultados de satisfacción con la formación	Crit. 7
Rendimiento	Evolución de la Plantilla, Porcentaje de personal fijo y contratado, Antigüedad de la plantilla, Personal de bibliotecas vs total PAS de UAH, Estabilidad de plantilla, Coste de personal, Ratios Usuarios/plantilla y Bibliotecarios/plantilla, Profesionalidad y eficiencia de la plantilla, Cursos Plan de formación, Asistentes a cursos y eventos, Participación en Grupos de trabajo, Participación del personal en las encuestas de clima, Absentismo, Accidentabilidad, Reconocimientos a la BUAH.	
Percepción	Donaciones y catalogaciones, Convenios con Instituciones externas, Extensión bibliotecaria, Documentos depositados en e-BUAH, Evolución del Fondo antiguo, Alumnos matriculados en la Universidad para Mayores, Aportación a DIALNET, Cobertura en medios y comunicación.	Crit. 8
Rendimiento	Aportaciones al Consorcio Madroño, Aportaciones a otros centros, Censo alumnos UAH con discapacidad, Consumos, Reciclados.	
Clave de actividad	Presupuesto, Inversiones en adquisiciones, Porcentaje del gasto en fondo bibliográfico a cargo del presupuesto de la Bca, Gasto en soporte-e vs total, Colecciones: Monografías y revistas electrónicas, Monografías en papel, Publicaciones periódicas en papel, Monografías audiovisuales, Bases de datos, Títulos e ítems informatizados, Registros incorporados por la BUAH al Proyecto Enrichment (terminado el proyecto en enero de 2018), Comparaciones de ratios con referencias, Repositorio institucional e-BUAH, Repositorio de datos e-cienciaDatos	Crit. 9
Clave de rendimiento	Número de usuarios de la BUAH, Superficie BUAH (m2), Superficie m2 por usuario, Puestos de lectura, ratios y comparaciones, Días y horas apertura, Ordenadores de uso público, ratios parque informático por estudiantes, Red de medios sociales	

Figura A.4 Tipos de indicadores relevantes de la Biblioteca

SISTEMA DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN			
Órgano	Composición	NR	Cometido
Comisión de calidad UAH	Presidencia: Vicerrectora de Gestión de Calidad Participan: Miembros de la Dirección. Dirección de la Biblioteca. Representantes de los GI externos (Comprobar).	2-3	Proponer políticas, directrices y objetivos en calidad. Velar por el desarrollo y mejora del Sistema de Calidad Elaborar/someter al Consejo de Gobierno la Memoria Anual de calidad Analizar las memorias anuales de calidad de los centros. Analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad fijados y proponer acciones. Rendir cuentas ante los órganos de gobierno y otros G.I.
Comisión de Biblioteca	Presidencia: Vicerrector de Investigación y Transferencia. Participan: Dirección y Subdirección Técnica de la Biblioteca. Gerencia. Representantes de GI externos.	2-3	Informe de la Presidencia sobre los proyectos en desarrollo Calendario de horarios extraordinarios Informe económico: Ejecución del presupuesto y propuesta año siguiente; criterios reparto compra de bibliografía básica recomendada. Memoria de actividades de la Biblioteca Informe ejecución acciones estratégicas; nuevas propuestas Aprobación de donaciones Normativas y su modificación
Comisión Técnica	Presidencia: Dirección de la Biblioteca Participan: Subdirecciones, Jefaturas de Secciones Centrales y de Biblioteca	4-6	Informe de la Dirección sobre: Infraestructura y equipamiento, RRHH, presupuesto, normativa, servicios, estadísticas, etc. Puesta en marcha y seguimiento de los acuerdos de la Comisión de Biblioteca Control y seguimiento de las acciones del Plan Estratégico Objetivos y propuestas de mejora resultantes de la evaluación Informes de las actividades de los grupos de trabajo Análisis de las áreas de mejora y puesta en marcha de nuevos servicios Tratamiento y resolución de problemas puntuales de gestión.
Reuniones de Jefaturas de Sección	Presidencia: Jefe/a de la Sección Participan, Técnico/as de Biblioteca y personal auxiliar	4-6	Informe de la Jefatura correspondiente sobre los acuerdos de la Comisión de Biblioteca y la Comisión Técnica. Revisión de consecución de las actividades y objetivos propuestos. Toma de decisiones pertinentes en base a la información recabada y los resultados obtenidos. Puesta en marcha y seguimiento de nuevos objetivos y servicios.
Reuniones de Jefatura de Biblioteca	Presidencia: Jefe/a de la Biblioteca Participan: Técnico/as de Biblioteca y personal auxiliar	4-6	
Reuniones grupos de mejora	Presidencia: Coordinador/a de cada Grupo. Personal técnico y auxiliar en proporción variable dependiendo del grupo	4-6	Estudiar, analizar la viabilidad y poner en marcha los proyectos derivados del PE y de otros compromisos o mejoras derivadas de la percepción y alianzas.

Figura A.5 Sistema de liderazgo para la gestión

NR: Nº reuniones/año

SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE APOYO A LA GESTIÓN		
SOFTWARE	UTILIDAD	PERSONAS IMPLICADAS
ALMA	Nueva plataforma de servicios bibliotecarios, basada en tecnología eficiente y actualizada. Sustituye a Symphony, que ha estado en funcionamiento desde el año 2000.	Para las fases del proyecto anteriores a la puesta en producción: Dirección de la Biblioteca, Subdirección Técnica, Secciones Centrales y grupos de trabajo.
PRIMO	Herramienta de descubrimiento de la información. Punto de acceso unificado a la colección física y electrónica. Amplia y unifica las bibliografías recomendadas por asignaturas a la colección electrónica. Sustituye a SUMMON.	El cambio de plataforma ha sido un objetivo de alto impacto, tanto internamente como en los usuarios de la Biblioteca. El personal de la Biblioteca ha tenido que recibir formación y adaptarse al cambio, lo que se puede decir que se ha llevado a cabo con una alta implicación por su parte.
ANALYTICS	Herramienta de análisis y estadísticas	Comisión técnica
SYNETICS UNBOUND	Programa de enriquecimiento de contenidos que se muestran a través de Buscador (Primo)	Jefatura de Gestión de la Colección y Jefatura de Automatización y Redes
PRÓXIMAS ACTUACIONES	<p>La puesta en marcha de la nueva plataforma finalizó en febrero de 2019, pero un cambio de modelo tecnológico de esta magnitud conlleva una adaptación progresiva de los métodos de gestión (colección electrónica, adquisiciones, normalización, etc.), así como un desarrollo en el tiempo para explotar y mejorar la implantación. De forma posterior a la fase crítica de ésta, se llevan a cabo actuaciones para el desarrollo y mejora de los sistemas de gestión bibliotecaria que se recogen en el Plan de Gestión 2019 y que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones periódicas • Normalización de registros • Interfaz de Primo • Analytics • Reserva de Salas. 	
MIDENET	Herramienta para el despliegue y seguimiento del Cuadro de Mando Integral (CMI)	Equipo Directivo
GtBib-SOD	Sistema gestión Préstamo Interbibliotecario	Jefatura y personal de Acceso al Documento
DSpace	Gestión y administración del repositorio e-BUAH	Jefaturas de Automatización y Redes, Jefaturas de Biblioteca y Técnico/as de Biblioteca
SMS	Sistema de envío de SMS para el servicio de préstamo	Jefatura de Control del Fondo, Jefatura de Automatización y Redes, personal informático
Refworks	Gestor bibliográfico	Jefaturas y Técnico/as de Biblioteca
UNIVERSITAS XXI	Gestor económico	Dirección, Jefatura de Gestión de la Colección, Administración
LibGuides	Biblioguías de la Biblioteca	Subdirección de Coordinación y Logística, Jefaturas de Biblioteca, Técnico/as de Biblioteca
Software de incidencias de la máquina de autopréstamo	Indica y recoge las incidencias que surgen con la máquina de autopréstamos de portátiles	Jefaturas de Biblioteca, Auxiliares de Biblioteca
Gestor de contenidos Web e Intranet	Mantenimiento de la web e intranet del Servicio de Biblioteca	Subdirección Técnica, Jefatura de Automatización y Redes, Técnico/as de Biblioteca de la Sección

Figura A.6 Sistemas automatizados de apoyo a la gestión

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

Figura A.7 Información sistemática a instituciones externas

MECANISMOS DE IMPLICACIÓN ACTIVA EN LA EXCELENCIA	Ref.
Participación proactiva del personal en los ámbitos y órganos de representación: Comisión de Biblioteca, Comisión Técnica, Comisión de Calidad, Comité de Ética, Juntas de Facultad, Comisión Técnica de C. Madroño, Consejo de Gobierno de C. Madroño (en 2019 la UAH está ejerciendo la Presidencia del Consorcio)	1b
Desarrollo de nuevos servicios y mejora de los existentes	5b
Implicación en la mejora de los procesos, gestión de quejas y sugerencias, seguimiento y análisis de indicadores de rendimiento y percepciones, etc. Propiedad de los procesos	5a
Sistema de gestión de quejas y sugerencias Delegación de responsabilidades y funciones Amplia participación en la Autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia, lo que da lugar a proyectos de mejora Amplia participación en Grupos de trabajo Participación en equipos externos (REBIUN, Madroño) e intercambio de buenas prácticas. Asistencia y participación en formación y eventos	3b, 3c, 3d, 3e
Puesta en marcha de nuevas tecnologías	4d
Participación de la Dirección de la Biblioteca en la Comisión de Calidad de la UAH, dependiente del Vicerrectorado de Gestión de Calidad, para tratar asuntos sobre los procesos de calidad en las titulaciones, la renovación de acreditaciones y los resultados de las encuestas docentes, entre otros.	1b

Figura A.8 Mecanismos de implicación activa en la excelencia

FUENTES DE INFORMACIÓN	Referencia
<ul style="list-style-type: none"> • Informes del Rector y Memorias de Prensa • Programa económico propio de la Biblioteca establecido por la UAH • Cambios económicos y presupuestarios • Cambios tecnológicos, análisis de expertos • Procesos de relaciones con usuarios • Procesos internos: RRHH, recursos, admón. etc. 	<p>---</p> <p>---</p> <p>4b, 9</p> <p>4d</p> <p>2a, 5b-5e</p> <p>3, 4, 7, 9</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico de la UAH • Plan estratégico de la UAH • Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) • III Plan estratégico REBIUN 2020 • III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020: "Madroño 2020" • Equipos de trabajo externos, congresos y jornadas. • Normativa aplicable, por ejemplo, Ley de la Ciencia, legislación laboral aplicable al funcionariado, Instrucción de Jornadas, permisos y ausencias de la UAH, Ley de Contratos del Sector Público, LOPDGDD y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la derogada Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD). 	<p>----</p> <p>1c, 2c, 4a</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>2b, 4c, 4d 2a, 3a, 4c</p>

Figura A.9 Fuentes de información de la BUAH

ESTRATEGIA

GRUPOS DE INTERÉS, SEGMENTACIÓN, CANALES DE RELACIÓN				
	Grupo de interés	Segmentación	Canales de relación y captación de necesidades y expectativas	Referencias
Usuarios de servicios	Alumnos de postgrado Becarios de investigación	Relación individual.	Relacionados con el apoyo para el acceso a los servicios de préstamo, información y soporte, la producción científica, la investigación, la publicación de tesis, la digitalización, la difusión de su investigación, incremento de audiencia, peticiones, etc.	5b, 5c, 5d, 5e 6a
	Docentes e Investigadores		Contacto directo, remoto, encuestas de satisfacción y gestión de quejas y sugerencias.	
	Estudiantes Becarios Personal de Administración y Servicios (PAS)	Segmentación por tipología, titulaciones y Bibliotecas	Encuestas de satisfacción de usuarios y de satisfacción de la Formación de usuarios. Canales para expresar Reclamaciones, quejas, sugerencias. El formulario de consultas on-line. La página web. Las figuras del Defensor Universitario y la Inspección de Servicios La Comisión de Biblioteca y los diversos órganos de participación de la UAH a donde se pueden dirigir (Consejo de Gobierno, Comisiones, Juntas de Centro, Claustro, etc.)	4d, 4e, 5b, 5c, 5d, 5e 6a, 6b
	Otros	Relación individual.	Jornadas de recepción de estudiantes abierto para todos, visitas guiadas para los grupos de alumnos de institutos, atención personalizada en las Bibliotecas, otros usuarios contemplados en los diferentes convenios y acuerdos de la UAH	1c, 5b, 5c, 5d, 5e
PAS	Personal de Administración y Servicios de la BUAH	Tratamiento individual y en grupo	Contactos en reuniones sistemáticas; Encuestas de clima; Necesidades y Plan de formación del personal; Trabajo en equipo; Grupos de trabajo; Buzón de sugerencias y quejas; Canales de Comunicación interna.	1a, 1d, 3b, 3c, 3d, 7a, 7b
Organizaciones y Sociedad	Universidad de Alcalá	Departamentos, unidades	Representación en la Junta de Personal y en el Comité de Empresa. Consejo de Gobierno, Claustro y otros órganos de participación. Servicios de la UAH con los que colabora y de los que recibe apoyo	1c, 4a
	Otras Universidades	Universidades y Bibliotecas	Relaciones de intercambio y aprendizaje mutuo. Análisis de la información disponible y experiencias que puedan servir como buena práctica, para aplicarla a la propia unidad.	1c, 4a, 5b, 9a, 9b
	Organismos de colaboración		Pertenencia a REBIUN Y MADROÑO y otras organizaciones (ver fig. A.26)	
	Empresas, proveedores, Colegios y Asociaciones profesionales	Relación individual	Relaciones contractuales o acuerdos específicos. Facilitan el contacto con científicos y especialistas de la Universidad, de cara a una mejor transferencia de los resultados de investigación y nuevas tecnologías.	4a, 8b
	Sociedad en general	Ciudadanos. Representantes.	Cualquier ciudadano autorizado tiene la posibilidad de acceder a los recursos de la Biblioteca.	4c, 8a, 8b
La propia Biblioteca Universitaria	Puntos de servicio y funciones	A través de todos los canales de comunicación establecidos	Info. Clave Resultados: todos	

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

NORMATIVA DE LA BIBLIOTECA

- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de Biblioteca
- Normativa de préstamo Normativa de préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos de Apoyo a la Docencia y el Aprendizaje
- Licencia para depositar en e-Buah cualquier tipo de obra de la que se poseen los derechos de autor
- Licencia para autoarchivo en e_Buah Normas para el acceso al servicio de e Madrid (Acuerdo Consorcio Madroño).
- Política Institucional de acceso abierto de la UAH
- Normalización de la afiliación institucional
- Normas de uso de las Salas de Trabajo.

Cambios más importantes en 2018

Normativa	Impacto
Ley de Contratos del Sector Público Ley 9/2017	Entrada en vigor 9 de marzo. Ha marcado nuevos planes y procedimientos para las adquisiciones del Servicio de Biblioteca. Se ha colaborado estrechamente con el Servicio de Contratación para planificar fundamentalmente: Renovación de suscripciones de publicaciones periódicas en papel, renovación de licencias de recursos electrónicos, y principalmente la compra de libros de bibliografía básica recomendada en las diferentes asignaturas de Grado y Máster.
Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.	Entrada en vigor el 25-5-2018. Se ha trabajado estrechamente con Protección de Datos para poder revisar los formularios y otra documentación del Servicio y adaptarla a nueva normativa, así como analizar y adaptar los acuerdos de confidencialidad con diferentes empresas, en especial la propietaria del nuevo sistema de gestión de bibliotecas implementado a lo largo de 2018.
Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	Al ser de obligado cumplimiento para todas las Administraciones, la Universidad emprendió en su momento las acciones oportunas para evaluar los sistemas y definir el proceso de adecuación al ENS. Se identificaron los servicios que oferta la UAH por vía telemática, las aplicaciones utilizadas y la información tratada. Se organizó una sesión informativa en la Sala de Conferencias del Rectorado a la que asistieron por parte del Servicio de Biblioteca, la Directora y la Subdirectora Técnica. La Biblioteca revisó su documentación y colaboró con Servicios Informáticos.

Figura A.11 Normativa de la Biblioteca

III PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017

METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

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

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

Para el desarrollo de cada una de estas fases, la Biblioteca contó con la participación del Equipo de Trabajo del Plan Estratégico (12 personas).

RESUMEN DEL III PLAN ESTRATÉGICO 2015 - 2017

LE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	ÁREAS DE ACTUACIÓN	FECHAS
LE 1: ORGANIZACIÓN	1. Adecuar la estructura organizativa a los nuevos escenarios y retos del Servicio de Biblioteca.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de adaptación a requisitos del puesto. 2. Adecuación de funciones. 3. Distribución de responsabilidades. 4. Claridad de responsabilidades. 5. Suficiencia de la plantilla. 6. Distribución de las cargas de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y actualizar el organigrama de la Biblioteca. 2. Llevar a cabo un análisis del clima laboral, que incluya la evaluación del liderazgo y la evaluación de la comunicación interna 	2016 2015-17
	2. Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento y experiencia adecuados. 2. Satisfacción con la formación. 3. Capacidad de adaptación a requisitos del puesto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir e implementar un Plan de Formación interna, tanto formal como informal, que capacite a las personas para desempeñar sus funciones 	2016-17
LE 2 COMUNICACIÓN	1. Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuación de los canales de comunicación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un espacio de Comunicación con el usuario: teléfonos, en persona, correos, pregunte al bibliotecario (formularios, chats) bien identificado en la nueva web. 2. Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales. 3. Hacer accesible la página web de la Biblioteca y sus servicios a los dispositivos móviles. 4. Desarrollar e implantar un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca 	2016 2016-17 2016
	2. Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación interna. 2. Canal de comunicación interna. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar e implantar un Plan de Comunicación Interna 	2016-17
LE 3 APOYO AL APRENDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN	1. Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar el aprendizaje y docencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Índice de satisfacción con respecto al soporte de su actividad. 2. Calidad global (segmentado para PDI). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar e implantar un Servicio de Apoyo al Aprendizaje. 2. Redefinir e implantar el Plan de Formación de Usuarios, incluyendo formación presencial y no presencial. 3. Llevar a cabo la encuesta de satisfacción de usuarios. 4. Estudiar e implantar una plataforma de préstamos de libros electrónicos. 5. Establecer un módulo de reservas programadas. 	2016-17 2015-17 2015-17 2016 2015
	2. Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación		<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar un servicio de apoyo a la investigación y publicación del PDI. 2. Puesta en marcha del portal del investigador en e-Buah (repositorio). 3. Planificar la gestión de datos de investigación en colaboración con el Consorcio Madroño. 	2016 2015 2015-16
LE 4 CALIDAD EN GESTIÓN	1. Avanzar en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puntuación Sello Excelencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar e implementar el Cuadro de Mando Integral. 2. Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet. 3. Diseñar planes de acción anuales para dinamizar la estrategia. 4. Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la RS. 	2015-16 2015-16 2015-17 2015-17

Figura A.12 III Plan Estratégico 2015-2017 de la BUAH

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

A lo largo del 2016 se ha cubierto lo que estaba previsto desarrollar: 15 áreas de actuación en 2015 y 17 en 2016, incardinadas con los distintos objetivos. El total de ejecución ha sido del 82% en 2015 y del 74% en 2016. A lo largo del 2017 se ha cubierto lo que estaba previsto desarrollar: 15 áreas de actuación en 2017, incardinadas con los distintos objetivos. El total de ejecución ha sido del 92%: 12 áreas ejecutadas al 100% , un área ejecutada al 75% y dos al 50%

Objetivo estratégico		Área de actuación	Resultados	%
Línea estratégica 1. ORGANIZACIÓN				
Adecuar la estructura organizativa a los nuevos escenarios y retos del Servicio de Biblioteca	2015	Análisis del clima laboral. Evaluación del Liderazgo y de la comunicación interna	Encuesta de clima laboral 2015	100
	2016	Revisar y actualizar el organigrama de la Biblioteca	Organigrama actualizado y publicado en la web	100
	2017	Llevar a cabo un análisis del clima laboral que incluya la evaluación del liderazgo y la evaluación de la comunicación interna	Encuesta de clima laboral 2017. Realizada del 19 abril a 5 mayo. Participación 71%	100
Asegurar la formación del personal en las habilidades y competencias necesarias	2016	Definir e implementar un Plan de formación interno, tanto formal como informal, que capacite a las personas para desempeñar sus funciones	Plan de formación de Gerencia 2016 Directrices sobre asistencia a eventos varios	100
	2017	Definir e implementar un Plan de formación interno, tanto formal como informal, que capacite a las personas para desempeñar sus funciones	- Plan de formación de Gerencia 2017 - Asistencia a eventos varios	100
Línea estratégica 2. COMUNICACIÓN				
Potenciar la comunicación a cada tipo de usuario utilizando los canales de comunicación más adecuados		Crear un espacio de comunicación con el usuario bien identificado en la nueva web	Nueva Web activada Organización, Directorio, quejas/sugerencias	100
	2015	Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales	Grupo de Trabajo para las Redes Sociales	100
		Hacer accesible la web de la Biblioteca a los dispositivos móviles	Nueva web accesible desde dispositivos móviles	100
	2016	Crear un espacio de comunicación con el usuario: teléfonos, en persona, correos, pregunte al bibliotecario (formularios, chats) bien identificado en la nueva web	Nueva web con páginas bien definidas: Organización, blogs y otros. Activada el 1/12/2015	100
		Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales	Plan de Medios Sociales 2013 adaptado a la política marcada por la Institución	100
		Hacer accesible la página web de la Biblioteca y sus servicios a los dispositivos móviles	Nueva web activada el 1/12/2015	100
		Desarrollar e implantar un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca	Iniciativas puntuales. Pendiente de definir un plan	50
	2017	Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales	Seguimiento de Plan de Medios Sociales de la Biblioteca de la UAH 2016. Twitter, Youtube	100
		Desarrollar e implantar un plan de actividades de promoción y divulgación de la Biblioteca	Plan de promoción y marketing Iniciativas varias ejecutadas	100
Mejorar y fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca	2016	Actualizar e implantar un Plan de Comunicación interna	En estudio planes de otras universidades	50
	2017	Actualizar e implantar un Plan de Comunicación interna	Plan de comunicación 2015-2017	100
Línea estratégica 3. APOYO AL APRENDIZAJE, LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN				
Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar el aprendizaje y la docencia	2015	Plan de Formación de Usuarios. Formación presencial y no presencial	Cursos impartidos y realización de videotutoriales	100
		Encuesta de satisfacción de usuarios	Encuesta realizada sept-oct./2015	100
		Módulo de reservas programadas	Módulo activado julio/2015	100
		Planificar un Servicio de Apoyo a la Investigación y Publicación del PDI	Grupo de Trabajo Servicios de Apoyo a la Investigación	50
		Integración Portal del Investigador-e-BUAH	Grupo de Trabajo Portal del Investigador-e_BUAH	75

		Gestión de datos de investigación. Proyecto colaborativo con el Consorcio Madroño	Portal PaGoDA, Proyecto e-Ciencia	50
	2016	Planificar e implantar un Servicio de Apoyo al Aprendizaje	Pendiente de un coordinador	0
		Redefinir e implantar el Plan de Formación de Usuarios incluyendo formación presencial y no presencial	Plan de Formación 2013-2015 con ligeras actualizaciones	100
		Estudiar e implantar una plataforma de préstamo de libros electrónicos	Contacto con proveedores y estudio de propuestas	50
	2017	Planificar e implantar un Servicio de Apoyo al Aprendizaje	Página web de Aprendizaje y Docencia con los servicios que se imparten	100
		Redefinir e implantar el Plan de Formación de Usuarios incluyendo formación presencial y no presencial	Plan de Formación 2015-2017	100
		Llevar a cabo la encuesta de satisfacción de usuarios	Encuesta de satisfacción de usuarios 2017. Realizada del 24 de abril al 31 de mayo.	100
		Estudiar e implantar una plataforma de préstamo de libros electrónicos	Objetivo iniciado en 2016. En estudio	50
		Planificar un Servicio de Apoyo a la Investigación y Publicación del PDI	Objetivo iniciado en 2016. Servicio estructurado	100
	Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación	2016	Planificar un Servicio de Apoyo a la Investigación y Publicación del PDI	Página web propia y apoyo al personal investigador
Puesta en marcha del Portal del Investigador en e-BAUH (repositorio)			Iniciado en 2015, en junio de 2016 se pone en producción	100
Planificar la gestión de datos de investigación. Consorcio Madroño			Proyecto InvestigaM, donde se integra e-cienciaDatos	100
Línea estratégica 4. CALIDAD EN LA GESTIÓN				
Avanzar en la aplicación del modelo de excelencia EFQM	2015	Desarrollar e implementar el CMI	Cuadro de Mando Integral (CMI)	25
		Sistematizar la toma de datos: Midenet	Recogida y carga de datos 2014	25
		Planes de acción anuales para dinamizar la estrategia	III Plan estratégico 2015-2017	100
		Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social	Acciones realizadas bajo los objetivos de la Institución	100
		Reconocimiento a la Excelencia según el modelo EFQM	Renovación Sello 400+ tramo EFQM 450-500	100
	2016	Desarrollar e implementar el Cuadro de Mando Integral	Midenet: revisión de estructuras e indicadores	75
		Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet	Pendiente	0
		Diseñar planes de acción anuales para dinamizar la estrategia	Iniciado	25
		Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social	Seguimiento de la política general de la UAH	100
	2017	Desarrollar e implementar el CMI integral	CMI implementado	100
		Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet	Carga de datos en Midenet	50
		Diseñar planes de acción anuales para dinamizar la estrategia	Planes de acción anuales en el CMI	75
		Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social	Incardinar con la política general de la UAH	100
		Reconocimiento a la Excelencia según el modelo EFQM 2015-2017	Consecución del Sello 500+	100

Figura A.13 Implantación del III Plan estratégico BUAH 2015-2017. Objetivos y áreas de actuación

IV PLAN ESTRATÉGICO 2018-2022

METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

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

1. Balance del Plan Estratégico anterior.
2. Análisis externo / entorno.
3. Análisis interno.
4. Diagnóstico estratégico: Análisis DAFO, y metodología CAME (corregir, afrontar, mantener, explotar) con el objetivo de establecer aquellas áreas de mayor prioridad para el establecimiento de las Líneas Estratégicas
5. Opciones estratégicas.
6. Definición del Plan Estratégico.

Para el desarrollo de cada una de estas fases, la Biblioteca contó con la participación del Equipo de Trabajo del Plan Estratégico (12 personas). El análisis DAFO se hizo participativo para todo el personal de Biblioteca

RESUMEN DEL IV PLAN ESTRATÉGICO 2018 - 2022

LE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES
LE 1: ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA	1. Mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de las personas	1. Gestión de personas
	2. Implantar un nuevo método de mejora continua de procesos de la organización	1. Grado de eficacia de los procesos
	3. Aumentar la eficacia en la comunicación interna	1. Ineficiencias de procesos asociadas a comunicación interna
LE 2: PROMOVER Y AFIANZAR LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	1. Implantar de forma efectiva un enfoque basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés	1. Implantación del enfoque a necesidades y expectativas de grupos de interés. 2. Representación de los grupos de interés en el Plan de Gestión
	2. Mejorar la visibilidad e impacto de la BUAH en los Grupos de Interés	1. Visibilidad 2. Impacto.
LE 3 : SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	1. Integrar la sostenibilidad en la estrategia de BUAH	1. Estrategia sostenible.
LE 4: TECNOLOGÍA	1. Mejorar la experiencia del usuario en el acceso a la información	1. Experiencia de usuario en acceso a información
	2. Impulsar la innovación para evitar la obsolescencia tecnológica	1. Innovación tecnológica

Figura A.14 IV Plan Estratégico 2018-2022 de la BUAH

IMPLANTACIÓN DEL IV PLAN ESTRATÉGICO BUAH 2018-2022. OBJETIVOS Y ÁREAS DE ACTUACIÓN 2018

A lo largo del 2018 se ha trabajado sobre una estrategia de transición, donde se establecieron unas líneas estratégicas, objetivos y áreas de mejora que han regido en el año 2018: se definieron 10 actuaciones principales incardinadas con los distintos objetivos. El total de ejecución ha sido del 98% desglosado en : 13 áreas ejecutadas al 100%, un área ejecutada al 90% y un área al 80%

Objetivo estratégico	Área de actuación	Resultados	%
Línea estratégica 1. ORGANIZACIÓN			
Adecuar el proceso de contratación a la normativa vigente	Adaptar la gestión de las adquisiciones de la Biblioteca a la normativa vigente	Se formalizó la contratación menor de todos los recursos electrónicos y de las publicaciones periódicas. Se elaboraron las Memorias y documentación pertinente.	100
Aumentar la implicación del personal en los proyectos de la BUAH	Diversificar la participación en los grupos de mejora	Incorporación de la mitad del personal auxiliar a los grupos de mejora	90
	Potenciar la iniciativa del personal	Tres ideas implementadas: Exposiciones en el CRAI, Estantería digital y base de datos de incidencias en el CRAI	100
Línea estratégica 2. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			
Implantar un nuevo sistema de gestión de bibliotecas	Migración, configuración e implementación de la Plataforma de Servicios Bibliotecarios ALMA de la empresa ExLibris (Proquest) y herramienta de descubrimiento PRIMO, en el calendario de implementación previsto.	Migración de Symphony / SUMMON a ALMA / PRIMO. Testeo de datos. Estudio de los nuevos flujos de trabajo. Estudio de la herramienta de descubrimiento. Adecuación de la normativa de protección de datos.	100
Adecuar los elementos tecnológicos a las necesidades de los usuarios	Actualización Gestor Bibliográfico	Implementar y difundir el Nuevo Refworks	80
	Instalación y configuración de un autopréstamo de portátiles en el CRAI	Instalación en tiempo y forma.	100
Línea estratégica 3. SERVICIOS AL USUARIO			
Intensificar la relación con los grupos de interés	Actualización de la información y el acceso a la web de apoyo a la investigación	8 Biblioguías de 17 en 2018 de apoyo a la investigación.	100
	Actualización del programa de formación	Programa de Formación	100
	DIALNET	Títulos indexados y registros enriquecidos. Informe Dialnet UAH.	100
	Conseguir que proyectos punteros en investigación en la UAH depositen sus datos en eCienciaDatos	Nuevos data sets depositados en eCiencia Datos Colaboración y depósito de datos del Proyecto de la UAH Frontespo	100

Figura A.15 Implantación del IV Plan estratégico BUAH 2018-2022. Plan de Gestión 2018

PERSONAS

FORMACIÓN 2018					
CURSOS INTERNOS A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL		PDB	PAA	TOTAL Asistentes	Nº de horas
En 2018 asistieron 311 personas, algo más del 30% respecto al año 2017, a un total de 22 cursos, siendo 1 curso y 5 talleres específicos para el personal de Biblioteca.					
1	APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA LEY DE CONTRATACIÓN A LOS CONTRATOS MAYORES Y MENORES EN LA UAH	2		2	5
2	COMPETENCIAS DIGITALES: COMUNICACIÓN, BÚSQUEDA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3	9	12	20
3	COMUNICACIÓN, INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	26		26	10
4	CONCIENCIACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	3	5	8	4
5	CONOCIMIENTOS BÁSICOS EN GESTIÓN AMBIENTAL		1	1	5
6	CURSO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. LA RELACIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD		1	1	25
7	GESTIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	5	6	11	20
8	HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN		2	2	20
9	LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR PÚBLICO	1	1	2	20
10	LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS (COMUNIDAD DE MADRID)	2	3	5	15
11	LEGISLACIÓN BÁSICA EN MATERIA UNIVERSITARIA		7	7	20
12	LEY DE TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO	11		11	9
13	NOVEDADES DE LA LEY 39/2015 DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN		3	3	16
14	NUEVA LEY DEL RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO		7	7	16
15	NUEVO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS	2		2	10
16	OFFICE 365		2	2	20
17	RIESGOS PSICOSOCIALES: IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN		1	1	9
18	TALLER SOBRE CONSERVACIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO	3	28	31	4
19	TALLER SOBRE DISEÑO Y ELABORACIÓN DE VIDEOTUTORIALES	5	30	35	4
20	TALLER SOBRE EL ACCESO ABIERTO A LA LITERATURA CIENTÍFICA	7	32	39	4
21	TALLER SOBRE EL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DE LA BIBLIOTECA	29	34	63	4
22	TALLER SOBRE EVALUACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN	6	34	40	4
TOTALES		105	206	311	264
OTROS CURSOS DE FORMACIÓN UAH A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL		PDB	PAA	TOTAL Asistentes	
Se realizaron 10 cursos específicos para el personal que se presentó a pruebas selectivas de promoción interna, cursos de inglés y cursos del Servicio de Prevención, entre otros. Asistieron 40 personas (204 horas)					
Preparación oposición escala Ayudantes de Archivos y Bibliotecas. General			4	4	
Preparación oposición escala Facultativos de Archivos y Bibliotecas. General		6		6	
Preparación oposición escala Ayudantes de Archivos y Bibliotecas. Supuestos prácticos			6	6	
Preparación oposición escala Facultativos de Archivos y Bibliotecas. Online		10		10	
Inglés. British Council			1	1	
Primeros Auxilios. Curso básico general			2	2	
Prevención de Riesgos Laborales (nivel básico). Online			5	5	
Educación de la voz		1	3	4	
Bienestar psicoemocional			1	1	
Riesgos y medidas preventivas en el uso de la voz		1		1	
		18	22	40	
EVENTOS ONLINE A LOS QUE HA ASISTIDO EL PERSONAL				TOTAL Asistentes	
El número de eventos online ha sido de 14 con asistencia de 23 personas					
Nuevo Refworks: Novedades Febrero 2018)				4	
Refworks. Novedades. Actualización: estado de la herramienta				2	
JCR. Novedades de Journal Citation Reports				3	
Curso Formación Online Scopus - Nivel básico				1	
Curso Formación Online Scopus - Nivel básico avanzado				1	
Curso Formación Online Scopus Completo				1	
Ebook Central Proquest				4	

Ebook Central Proquest para estudiantes e investigadores	1
Servicios OpenAIRE para los Gestores de Repositorios	1
OpenAIRE Dashboard for Content Providers	1
Diccionarios de Oxford University Press - Español"	1
Identidad digital, posicionamiento y promoción de los profesionales de ciencias de la salud	1
EndNote	1
(Dialnet) Vaciado de ejemplares de revistas a través del módulo "Desde configuración"	1
TOTAL	23
JORNADAS, WORKSHOPS Y OTROS EVENTOS	TOTAL Asistentes
Jornada Propiedad intelectual y contratación en el siglo XXI.	2
UNE. Jornadas sobre propiedad intelectual y comercio electrónico	2
Curso de formación sobre la Plataforma de Servicios para Bibliotecas ALMA	3
Jornada Refworks	2
XV Jornadas de Expania	2
XVI Jornadas CRAI: Los laboratorios digitales: un servicio de apoyo digital a la docencia, la investigación y el aprendizaje. Universidad de Valencia	1
Jornadas CRECS,	2
Jornada sobre Contratación Ley 9 /2017 en la Universidad de Alcalá	2
Jornada Buenas Prácticas Bibliotecas excelentes EFQM en la Universidad de Sevilla: presentación del Proyecto "Ideas para mejorar, innovando entre todos"	2
Programa UNESCO eDatos online	1
MOOC "Identidad digital, posicionamiento y promoción de los profesionales de Ciencias de la Salud" organizado por BiblioMadSalud	1
II Jornada BiblioMadSalud 2018. BiblioVisibilidad en Ciencias de la Salud	1
Curso sobre la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público organizado por el Consorcio Madroño	4
Curso "Cómo superar el síndrome de la tarta": Comunicación eficiente con gráficos	1
Workshop PRIMO.	4
Participantes en eventos REBIUN y MADROÑO (incluidos en figura A.17)	47
TOTAL	77

Figura A.16 Formación, cursos y eventos PDB: Personal Directivo y Bibliotecarios; PAA: Personal Administrativo y Auxiliar

ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN EXTERNA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS**Participación de la BUAH con REBIUN**

- Se ha participado muy activamente en el diseño, puesta en marcha y desarrollo del III Plan Estratégico REBIUN 2020 y en otras actividades entre las que destaca la constitución de la Comisión Intersectorial para la negociación de licencias nacionales, en colaboración con la FECYT, y asegurar la financiación del WOK, SCOPUS.
- Participación activa y continua en diversos grupos de trabajo, destacando en 2017-2018: Proyecto ICAC, Estadísticas, Repositorios y Dialnet

Participación de la BUAH en eventos organizados por REBIUN (2016-2018)

- **XV Workshop REBIUN Datos y Bibliotecas** (Universidad Jaume I Castellón, 2016). Asistencia de personal de la Biblioteca. Se presentó el proyecto repositorio de datos e-CienciaDatos del Consorcio Madroño.
- **Reunión Bibliotecas REBIUN y Dialnet**. Celebrada el 15 de febrero en la UC3M en la sede Puerta de Toledo. Asisten la Directora y la coordinadora de DIALNET en la Biblioteca de la UAH
- **XXVI Asamblea Anual de la Red de Bibliotecas Universitarias**. Rebiun 2018, celebrada en Salamanca 7,8 y 9 de Noviembre. Asiste la Directora de la Biblioteca por delegación del Rector de la UAH.
- **Jornada de Estadísticas REBIUN**, celebrada el 10 de abril, orientada a explicar los cambios introducidos en algunos ejes e indicadores del Anuario estadístico REBIUN que fueron aprobados en la Asamblea Anual de REBIUN.

Participación de la BUAH con el Consorcio Madroño**Resumen de los últimos años**

- Participación en la ejecución de los objetivos del III Plan Estratégico del Consorcio Madroño 2016-2020: "Madroño 2020".
- Se ha cooperado en diversos grupos de trabajo y en los proyectos de años anteriores. Los más relevantes han sido: Gestión de la Colección, e-Ciencia, Préstamo Interbibliotecario, Pasaporte Madroño, Web Madroño, Estadísticas, Portal Singularis y Summon y el proyecto de desarrollo e implantación de la Plataforma de Servicios Bibliotecarios ALMA y de la herramienta de descubrimiento PRIMO.

Eventos organizados por Madroño (2016-2018)

- Seminario "Bibliotecas y MOOCs: Experiencias en las universidades españolas (MADROÑO). 2016
- Curso "Publicación de Datos Científicos en el Consorcio MADROÑO" para bibliotecarios. 2016
- **Jornada Madroño/Investigación de Buenas Prácticas en el apoyo a la investigación, 2018**. Celebrada el 12 de junio de 2018, la Biblioteca de la UAH presentó la ponencia: La gestión de datos de investigación en la Biblioteca de la UAH: dificultades y expectativas por Ainara Cisneros Azpiazu, Jefa de Automatización y Redes
- **Reunión Pre-Kick Off ALMA**. Segunda ola de implementación en el Consorcio Madroño de la nueva Plataforma de Servicios Bibliotecarios ALMA. Celebrada en la UNED en Madrid, el día 25 de abril. Asisten la Dirección de Biblioteca, la Subdirectora Técnica y la Jefa de Automatización y Redes.
- **Reunión Kick Off ALMA**. Segunda ola de implementación en el Consorcio Madroño de la nueva Plataforma de Servicios Bibliotecarios ALMA. Celebrada en la UNED en Madrid, los días 23 y 24 de mayo. Asiste todo el equipo de implementación de la nueva Plataforma
- **Workshop de ALMA**. Universidad de Alcalá. Celebrado los días 5, 6 y 7 de noviembre de 2018 en la Facultad de Derecho.
- **Workshop PRIMO**. Universidad Rey Juan Carlos. Celebrado los días 11 y 12 de diciembre de 2018
- **Celebración del Curso sobre la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público** organizado por el Consorcio Madroño, celebrado el 28 de noviembre en la Facultad de Derecho de la UAH.

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

- **Grupo de trabajo** puesto en marcha por la FECYT para definir una hoja de ruta sobre cómo implantar el mandato de acceso abierto recogido en la Ley de la Ciencia. Se ha participado en la publicación "*Recomendaciones para la implementación del artículo 37. Difusión en Acceso Abierto de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación*".
- **Grupo de innovación docente** de CAFYDE. El objetivo es el desarrollo de competencias transversales (gestión de la información, manejo de las TIC, trabajo autónomo y ética profesional) en los estudiantes de los estudios de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte de la UAH.
- **Proyecto de innovación: Orientación de la reflexión hacia la gestión de la información en el proceso de enseñanza-aprendizaje. EV/60.**
- **Proyecto de Innovación Docente**. Proyecto sobre *Competencias informacionales, realidad aumentada y deporte*. El proyecto tiene como propósito crear una estrategia metodológica de aprendizaje-enseñanza enmarcada dentro de la asignatura "Tecnología y Actividad Física" de 1º en el Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- **Con la Sociedad de Condueños**. Una vez finalizado el proyecto de catalogación de su fondo bibliográfico se ha seguido manteniendo dicha colección y el acuerdo para el Préstamo Interbibliotecario.
- **Con la Fundación Pablo Iglesias**. Se ha continuado con el control y normalización de los registros bibliográficos depositados en el catálogo de la Biblioteca. En 2018, ha continuado con el control y normalización de los registros bibliográficos depositados en el catálogo de la Biblioteca (Convenio de colaboración, 2002). Se ha mantenido una estrecha comunicación para informar puntualmente del cambio de sistema de gestión y de la herramienta de descubrimiento y emprender las acciones oportunas. A 31 de diciembre de 2018, el total de ítems de monografías en papel en el catálogo ha sido 50.929 (49.540 en 2017).
- **Con la Asociación de Antiguos Alumnos de la UAH**. En virtud del Convenio firmado con la Biblioteca en 1997, Los miembros de la Asociación pueden seguir utilizando los servicios de la Biblioteca.

- Con **ALUMNI** de la UAH. Colaboración con el Vicerrectorado de Economía y Empleabilidad y la Oficina ALUMNI. Revisión de las prestaciones en 2018 y 2019.
- Con la **Asociación de Amigos de la Universidad**. Sus miembros pueden disponer de los servicios de la Biblioteca a partir del Convenio firmado con la UAH en 2007.
- Se ha firmado el Convenio de colaboración entre la Universidad de Alcalá y la Fundación General de la Universidad de Alcalá y la **Fundación Instituto de Cultura Gitana** (junio-2014), por el que la Fundación del ICG deja en depósito en la Biblioteca una colección inicial de unos 1.000 documentos, que se irá incrementando, para su proceso técnico y accesibilidad a usuarios interesados.
- La Biblioteca ha participado en el desarrollo Convenio específico de colaboración entre la Universidad de Alcalá y el **IES Alkal'a Nahar**, enmarcado en el Convenio marco de colaboración entre la Universidad de Alcalá y el IES Alkal'a Nahar (ambos del 6 Mayo 2016). El objetivo ha sido colaborar para la realización de un trabajo de investigación a lo largo del 2016 por parte de algunos estudiantes del bachillerato de excelencia que se imparte en dicho IES.
- En 2017 se ha activado el Convenio de cooperación educativa entre los **Juzgados de Alcalá de Henares** y la Universidad de Alcalá (Septiembre-2003) en el que se recoge el compromiso de facilitar el acceso a los fondos bibliográficos de la UAH al personal adscrito a los Juzgados de Alcalá de Henares (ratificado en 2017).

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

ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA

La Biblioteca lleva a cabo diversas actividades de extensión bibliotecaria a iniciativa propia o en colaboración con otros departamentos de la UAH e instituciones. Se resumen las más relevantes de 2017 y 2018.

2017	<p>Programa formativo de 4º ESO + Empresa La Biblioteca, como en años anteriores, ha participado en este programa, acogiendo a dos estudiantes de Institutos de Alcalá durante tres días. El objetivo ha sido ayudar a los alumnos a tomar contacto con el mundo laboral.</p> <p>Programa Jornadas de Puertas Abiertas 2017 La Biblioteca, al igual que otros años, ha participado en esta iniciativa coordinada por el Servicio de Comunicación, Información y Promoción de la UAH, para promocionar los distintos servicios entre los estudiantes de Institutos de Enseñanza Secundaria del entorno, posibles futuros alumnos universitarios. La Biblioteca Politécnica ha colaborado con visitas programadas a alumnos de 4º de la ESO, en colaboración con profesores de diversos Grados.</p> <p>Día del Libro. Como en años anteriores, el 23 de abril, se ha hecho una campaña de expurgo/donación de gran cantidad de libros en algunas bibliotecas teniendo muy buena acogida por parte de los estudiantes, principales beneficiarios de esta iniciativa.</p> <p>Visita al CRAI. En sucesivas ocasiones a lo largo del año se han realizado numerosas visitas guiadas al CRAI. Es de destacar la visita del 10 de mayo, que se recibió la visita de cuatro bibliotecarias del Erasmus Staff Training Week, en colaboración con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UAH</p> <p>Universidad abierta/Open Day” 2017. La Biblioteca ha participado en la III edición de esta jornada el 27 de mayo, tal como ha venido haciendo en años anteriores, para promocionar la UAH cara al siguiente curso académico. Se ofrecieron a participar de forma voluntaria un total de 10 personas de la Biblioteca de todos los colectivos. Se atendió un stand dedicado a la Biblioteca y se organizaron cuatro visitas guiadas al CRAI. Además, se preparó a la entrada del CRAI una pequeña exposición sobre los servicios de la Biblioteca</p> <p>Se han incorporado al Servicio de Biblioteca cinco estudiantes de los grados de Humanidades, Historia y Estudios Hispánicos para realizar el Programa de Prácticas de estudios oficiales en el 2º cuatrimestre del Curso académico 2016-2017 y el 1er cuatrimestre del Curso académico 2017-2018</p> <p>Visita de la Fundación Amigos de la Biblioteca Nacional de España. El 15 de marzo de 2017 se organizó una visita guiada a la Biblioteca de Trinitarios y al CRAI a los miembros de dicha Fundación con el objetivo de mostrarles “El pasado y el presente de la Biblioteca de la UAH”.</p> <p>Premio Cervantes. Con motivo de la celebración del Premio Cervantes el 23 de abril que en 2016 ha recaído en el escritor Eduardo Mendoza, se ha actualizado en el catálogo de la biblioteca la página dedicada a los Premios Cervantes. Además, en el CRAI se ha organizado una pequeña exposición sobre Eduardo Mendoza y su obra literaria disponible en la Biblioteca.</p> <p>Comité de Ética de la Investigación y de Experimentación Animal de la Universidad de Alcalá. M. Isabel Domínguez Aroca, Jefa de Biblioteca Experimentales, ha pasado a formar parte de este Comité, dependiente del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia. La constitución del Comité fue aprobada en el Consejo de Gobierno de 18 de mayo de 2017, a propuesta de la Comisión de Investigación.</p>
2018	<p>Programa formativo de 4º ESO + Empresa. La Biblioteca ha participado en este programa, acogiendo a cuatro estudiantes de Institutos de Alcalá de Henares durante tres días.</p> <p>Programa Jornadas de Puertas Abiertas para Centros de Enseñanza Secundaria. La Biblioteca Politécnica ha colaborado con visitas programadas a alumnos de 4º de la ESO,</p> <p>Estudiantes en prácticas. Se han incorporado al Servicio de Biblioteca tres estudiantes de los grados en Historia y Humanidades para realizar el Programa de Prácticas de estudios oficiales del Curso académico 2017-2018 y una estudiante del Master en Documentación, Archivos y Bibliotecas.</p> <p>Jornada de puertas abiertas “Open Day” 2018 de la Universidad de Alcalá. La Biblioteca participó en la IV edición de esta jornada el 26 de mayo, tal como ha venido haciendo en años anteriores. Se ofrecieron a participar de forma voluntaria un total de 10 personas de la Biblioteca de todos los colectivos. Se atendió un stand dedicado a la Biblioteca y se organizaron cuatro visitas guiadas al CRAI. Además, se preparó a la entrada del CRAI una pequeña exposición sobre la historia de la Biblioteca y de la UAH, los servicios al PDI y los CRAI. En 2018, la Biblioteca añadió una nueva actividad para el público infantil y las familias, un cuentacuentos con un taller de manualidades que tuvo una gran acogida.</p> <p>Día del Libro. Con motivo de la celebración del Día del Libro el 23 de abril, en las Bibliotecas de Medicina y Ciencias de la Salud, Farmacia y Ciencias tuvo lugar la 10ª ed. de exposición de libros expurgados que se ofrecen de este modo como donación a los usuarios, iniciativa que desde sus comienzos tuvo muy buena acogida por parte de los estudiantes.</p> <p>Visitas guiadas. Proyecto en colaboración con la Delegación de Estudiantes de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, para los estudiantes de primero de Grado de Medicina. Se ha atendido a cinco grupos de entre 20 y 28 personas, con un total de 123 participantes.</p> <p>Visitas al CRAI. Se realizan 9 visitas al CRAI, no contempladas como parte de la formación en CI tanto de estudiantes como de PDI, solicitadas directamente por el Equipo de Gobierno, Servicios y/o profesores de la Universidad de Alcalá, o a través de la Dirección de la Biblioteca, así como las enviadas por los interesados a las dos Jefaturas de Área (Humanidades y CC.Sociales y Jurídicas) del CRAI.</p> <p>Premio Cervantes. Con motivo de la entrega del Premio Cervantes el 23 de abril que en 2017 se ha actualizado en el catálogo de la biblioteca la página dedicada a los <u>Premios Cervantes</u>. Además, en el CRAI se ha organizado una exposición sobre el premiado y su obra literaria disponible en la Biblioteca.</p> <p>Colaboración en exposiciones de la UAH. El CRAI Biblioteca participó, a instancias de La Fundación General de la Universidad de Alcalá, con dos ejemplares para la Exposición: "La fachada del Colegio Mayor de San Ildefonso. Construcción, evolución y restauraciones (1553-2018)", comisario: José Luis de la Quintana Gordón (3 de diciembre de 2018 al 17 de febrero de 2019, en el Museo Luis González Robles de la UAH).</p>

Exposiciones en el CRAI-Biblioteca. En 2018, se realizaron 3 exposiciones más una especial en Navidad con temas decorativos.

- **Enero de 2018:** La Biblioteca de la Universidad de Alcalá consigue el Sello a la Excelencia 500+
- **23 de abril 2018 (entrega del Premio Miguel de Cervantes 2017):** Exposición dedicada al premiado: Sergio Ramírez (Nicaragua). Complementada con el enlace al **video de la entrega del premio**, así como a la **página web de la BUAH /Premios Cervantes** desde un pc instalado al efecto.
- **Mayo de 2018:** Exposición con motivo del OPEN DAY de la Universidad de Alcalá Jornada de puertas abiertas. Selección de obras dedicadas a: la historia de la UAH, los CRAI y la difusión de los servicios de Apoyo a la Investigación de la BUAH, para visibilizar además la reestructuración y actualización de la página web con las nuevas Biblioguías.



Figura A.18 Actividades de extensión bibliotecaria (2017-2018)

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS PERSONAS DE LA BUAH

Grupos continuos y colaboraciones externas a la BUAH

- Grupo de elaboración de los Planes Estratégicos
- Comisión de Biblioteca
- Comisión Técnica
- Comisión de Calidad de la UAH
- Comité de ética de la UAH
- Equipos de Evaluación Interna EFQM
- Juntas de Facultad
- Colaboración en la gestión de obras en los edificios
- Participación en actividades de apoyo a la sociedad
- Equipos de participación externa REBIUN y Madroño (**figura A.17**)
- Participación en otras actividades organizadas por la Institución Universitaria, u otras instituciones.

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

Actualización de la Carta de Servicios
 Actualización del Mapa de Procesos y del Manual de Procedimientos Administrativos
 Actualización del Plan de Comunicación
 Informes sobre la estabilidad laboral de la plantilla
 Informes de accidentalidad de la plantilla Informe sobre el absentismo laboral reglado
 Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias
 Sistematización de las sugerencias emitidas por los usuarios a través de las Encuestas realizadas.
 Informes sobre la gestión ambiental
 III Plan estratégico 2015-2017. Elaboración, implantación, balance final.
 IV Plan Estratégico 2018-2022. Elaboración, implantación
 Actualización Anuario estadístico e indicadores comparativos con Rebiun. Recogida de datos para las estadísticas e indicadores Rebiun y Madroño
 Nuevo espacio CDE
 Actualizaciones de la página web. Biblioguías de apoyo a la investigación.
 Ejecución de las Memoria Anuales 2017 y 2018.
 Informes sobre el Préstamo Interbibliotecario- Doc. solicitados y servidos
 Informes sobre la evaluación de proveedores 2017 y 2019
 Informes sobre la contratación para la adquisición de libros
 Informe presupuesto anual
 Actualización Grupos de Interés
 Cursos de formación al personal: Número de horas y evaluación
 Reconocimientos a las mejores ideas, proyectos y servicios.
 Reorganización de las colecciones
 Encuesta de clima laboral y Encuestas de satisfacción de usuarios
 Cuadro de Mando Integral (CMI). Mapa de Procesos, procesos clave y procesos de soporte

GRUPOS DE TRABAJO

	Nº de participantes			
	2015	2016	2017	2018
Web 2.0: Siguiendo las directrices del Servicio Web de la UAH, se ha diseñado una nueva web según un modelo más adaptable o adaptativo conocido por las siglas RWD (<i>Responsive Web Design</i>).	7	-	-	-
Repositorio e-BUAH: Desarrollo del repositorio institucional e-BUAH para el acceso abierto. Actualizado el software Dspace y continuado enriqueciendo la colección digital depositada. Mantenimiento y mejora de la estructura, actualización del software, explotación de datos, incremento de la carga de documentos, difusión y uso.	9	9	-	-
Acceso a la información: Desarrollo del Buscador Discovery Summon. Se ha seguido agilizando y simplificando el acceso electrónico a los recursos de información. Se han instalado las nuevas versiones de Summon (Buscador) hasta noviembre de 2018. Paralelamente se trabajaba en la nueva herramienta de Descubrimiento PRIMO por lo que no se contabiliza aquí el personal implicado	8	8	8	-
Acceso a la información: Desarrollo del OPAC (consulta al catálogo). Mejorada la interfaz e-Library y otros recursos técnicos facilitando el acceso a la información del catálogo. Mejorada la Guía de Uso. Mejoras técnicas para la visualización de las colecciones, se ha avanzado en la presentación en inglés y se han añadido nuevos elementos al Grupo Colecciones especiales y al Grupo Premio Cervantes.	7	7	-	-

Formación. La Formación en CI se había desarrollado plenamente en las titulaciones de Grado del Área de Medicina y Ciencias de la Salud y también en los programas de doctorado. Se creó un nuevo Programa para extender esta buena práctica a las titulaciones del resto de áreas, principalmente Humanidades, Ciencias sociales y Jurídicas y Técnicas.	--	-	-	5
Autoformación y formación en línea. Diseño y ejecución de materiales para la autoformación (video-tutoriales). Nuevos video-tutoriales sobre diversos servicios que ofrece la Biblioteca. Son consultables desde la Web y el canal YouTube de la Biblioteca.	5	5	5	5
Dialnet: Ejecución del convenio para el enriquecimiento de la base de datos con vaciado de revistas de la UAH. Se han seguido incorporando a la plataforma contenidos de libros y revistas de publicaciones españolas e hispanoamericanas y publicaciones editadas por la UAH, consiguiendo que la UAH se aproxime al umbral calculado para cada universidad por la Fundación Dialnet.	9	9	9	10
DeCine: Desarrollo del blog DeCine. Se han ido aumentando el número de post (películas) subidos al blog para que DeCine siga siendo un espacio dinámico, en el que el ocio y el aprendizaje se unan a través del cine facilitando, además, su difusión y uso.	5	5	5	5
Reservas programadas: Diseño y configuración de un nuevo módulo del sistema integrado de gestión bibliotecaria para la reserva on-line de las salas de trabajo individual y en grupo de las bibliotecas y los despachos para investigadores. Activado este nuevo módulo del sistema integrado de gestión bibliotecaria, Symphony (2015).	8	-	-	-
Servicios de apoyo a la investigación: Diseño y puesta en marcha. Se ha creado este nuevo grupo de trabajo (2015) para normalizar este servicio que ya se venía dando en años anteriores. Es de destacar el apoyo al personal investigador en los procesos de evaluación y acreditación. La Biblioteca ha trabajado especialmente en ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación, aportando todo tipo de información a través de su página web relativa a la publicación, la actividad investigadora, el acceso abierto, los datos de investigación, los derechos de autor, etc. Se ha diseñado una página propia en la web. Al igual que con la implementación de ALMA y PRIMO, se formaron subgrupos de actuación y responsables de diferentes contenidos, participando un total de 21 personas.	8	8	8	21
Datos de investigación: La Biblioteca participa activamente en los grupos de trabajo del Consorcio Madroño, entre ellos el dedicado a Ciencia Abierta. Para poder cumplir con las actuaciones establecidas, principalmente para trabajar en proyectos concretos con investigadores de la Universidad, se creó este grupo, que ha conseguido participar en tres proyectos de la UAH y obtener excelentes resultados en el depósito de datos en el Repositorio eCienciaDatos.			-	4
Portal investigador e-BUAH: Desarrollo del el proyecto de integración de las publicaciones del Portal del Investigador Universitat XXI con el repositorio e-Buah para el acceso abierto a las mismas. El Portal se puso en producción en junio de 2016 facilitando la generación del Identificador ORCID para el personal investigador	4	4	4	-
Plan Estratégico: A lo largo del 2015 se ha trabajado en el diseño del III Plan Estratégico 2015-2017 y en la ejecución de los objetivos asociados a dicho año. Para el IV PE el Grupo se formó con los integrantes de la Comisión Técnica. En el DAFO no se formó un grupo específico porque participó todo el personal de la Biblioteca en sesiones de grupos por categoría profesional.	12	12	12	12
LSP (Plataforma de servicios para bibliotecas): Se ha trabajado en la selección y adquisición de un nuevo sistema común para las bibliotecas que conforman Madroño para la racionalización de las tareas de gestión de los nuevos soportes digitales y electrónicos junto con los actuales catálogos, así como el desarrollo de nuevos servicios y accesos asociados. Todo lo anterior con el objetivo de conseguir una mayor eficiencia y eficacia en los servicios que se prestan. Se formaron cinco subgrupos de trabajo por ámbitos de gestión participando en total 21 personas.	-	-	8	21
Buscador (PRIMO): Se ha creado este Grupo para trabajar en una parte muy importante del proyecto de cambio de sistema de gestión de la Biblioteca y de herramienta de Descubrimiento, consiguiendo implantar, consolidar y optimizar esta herramienta de descubrimiento Buscador PRIMO				7
Estadísticas: Este Grupo se ha encargado de normalizar los datos, en base a las nuevas prescripciones establecidas por el Grupo de Trabajo de REBIUN. En 2017-2018 con esta modificación, la revisión pendiente de procesos y el estudio de la nueva herramienta Analytics, el grupo del CMI se redujo a los implicados en este grupo de mejora de Estadísticas, la Jefa de Automatización y Redes y la Subdirección Técnica.	-	-	14	14
Contratación pública: Nuevo grupo de trabajo encargado de analizar el escenario de adquisiciones del Servicio de Biblioteca para poder aplicar la nueva legislación vigente en materia de contratación y establecer una colaboración entre el Servicio de Biblioteca (Administración y Gestión de la Colección) y el Servicio de Contratación para aplicar la Ley de Contratos de del Sector Público 9/2017 (LCSP) para la compra de libros, publicaciones periódicas y recursos electrónicos	-	-	-	4
Total grupos	11	9	9	11
Total participantes	82	67	73	108
NOTA: No se contabilizan los grupos continuos institucionales (Comisión de Biblioteca, Comisión Técnica, etc. ni los realizados en colaboración como REBIUN y MADROÑO)				

Promoción de la participación activa del personal

Para el curso 2018-2019 se ha apostado por la participación de todo el personal no sólo en cursos y eventos y en la definición de la estrategia, sino también poniendo en marcha un **nuevo proyecto** que permita aportar ideas para mejorar el servicio y la gestión: *Proyecto: Ideas para mejorar, innovando entre todos*.

La Biblioteca presentó este proyecto en las Jornada de Buenas Prácticas de las Bibliotecas Líderes EFQM organizada por la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. Con él, se persigue fomentar y normalizar el flujo de ideas de todos los miembros de la BUAH.

De entre todas las ideas presentadas, el Equipo Directivo elegirá las tres mejores y entregará los Diplomas correspondientes en la Jornada Anual de Biblioteca.

En la primera convocatoria aprobada en Comisión de Biblioteca se presentaron 7 propuestas. Dos se llevaron a cabo en el último trimestre de 2018 y fueron dos de las reconocidas en la Jornada de Biblioteca de 2019:

- **Estantería Digital:** Promocionar la colección de libros digitales de la Biblioteca
- **Programa de Exposiciones en CRAI-Biblioteca: Difusión** del Fondo bibliográfico de la Biblioteca y visualización del CRAI como espacio de aprendizaje y especialización

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

PLAN DE COMUNICACIÓN

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

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

Los canales utilizados en la comunicación interna son:	Los canales utilizados en la comunicación externa son:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico y listas de distribución ➤ Teléfono ➤ Actas de reuniones ➤ Intranet de la Biblioteca ➤ Carpeta compartida BibliotecasPAS Espacio compartido en el servidor de la Universidad. ➤ Web de la Biblioteca ➤ Blog: SAR, Blog de Dirección ➤ Formularios de las Secciones ➤ Jornadas informativas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Web de la Biblioteca ➤ Blog: SAR, Sin Dudas ➤ Buzón de quejas y sugerencias ➤ Correo electrónico ➤ SMS para el Servicio de Préstamo ➤ Herramienta Comunic@: ➤ Pantallas electrónicas ➤ Folletos varios ➤ Guía de Servicios ➤ Redes sociales

En 2018 no se continuó con el Blog de Dirección.

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Cuadro de distribución de la comunicación interna				Cuadro de distribución de la comunicación externa			
INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS	INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS
Institucional y de la Biblioteca	Equipo Directivo	Todo el personal	- Blog de Dirección - Correo electrónico - Intranet - Reuniones - Comisión Bca. - Comisión Técnica.	Política bibliotecaria: Normativa, Noticias	Dirección y Subdirección Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria y usuarios externos	- Comunic@ - Web Biblioteca - Correo electrónico - Comisión Bca - Red Medios Sociales (RMS)
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Todo el personal	- Correo electrónico - Intranet - Reuniones	Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Comunic@ - Web de la Biblioteca - Correo electrónico - SMS - Comisión Bca
Gestión de Aplicaciones y recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes	Todo el personal	- Blog SAR - Correo electrónico - Intranet - Reuniones - Formularios SAR y WEB	Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Comunic@ - Comisión Bca - Correo electrónico - Web Biblioteca
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Personal Auxiliar	- Correo electrónico - Intranet - Reuniones	Recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Web biblioteca - Comunic@ - Correo electrónico
Normalización	Sección de Normalización	Jefes Biblioteca Bibliotecarios Personal Auxiliar	- Intranet - Correo electrónico - Formulario SNOR: Gestión Incidencias - Reuniones	Servicios	Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria y usuarios externos	- Web Biblioteca - Comunic@ - Presentaciones - Cartelería varia
Acceso al Documento	Sección de ADO	Todo el personal	- Correo electrónico - Intranet - Reuniones				
Servicios	Jefes de Sección Jefes Biblioteca	Bibliotecarios y Personal Auxiliar	- Correo electrónico - Intranet - Reuniones				
RR.HH.	Equipo Directivo	Todo el personal segmentado si procede	- Blog de Dirección - Correo electrónico - Intranet - Reuniones				

Figura A.20 Plan de Comunicación

PLAN DE MEDIOS SOCIALES**2013 – 2016**

Como desarrollo del II Plan Estratégico 2012-2014, complemento del Plan de Comunicación 2012-2014, y en línea con los propios objetivos de la Universidad de Alcalá, la BUAH puso en marcha los medios sociales mediante un Plan de Medios Sociales que organizaba su uso y establecía el modelo de presencia de la Biblioteca en la web social, creando y ordenando la identidad digital de la BUAH de manera estructurada.

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

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

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

Desde 2016 hasta la actualidad

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

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

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

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

- Canales institucionales de la Universidad de Alcalá (UAH)
- Las redes sociales deben limitarse a comunicar aquellas informaciones que están relacionadas directamente con la actividad propia del servicio (servicios y prestaciones que la Biblioteca Universitaria presta a sus usuarios) y que hayan sido publicadas previamente en las redes sociales institucionales o en el Diario Digital de la UAH
- La información que se comunica a través de Twitter se nutre también de las Noticias que se publican en la web de la Biblioteca y cuya temática gira en torno a horarios, mejoras en espacios y servicios, formación, recursos de información, exposiciones, Jornadas...

Figura A.21 Plan de Medios Sociales

JORNADAS INFORMATIVAS Y DE COMUNICACIÓN

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

Se celebró la primera en 2012 y desde 2013 se hacen coincidiendo con los procesos de evaluación hasta 2017. Desde 2018 se realizan Jornadas de Biblioteca anuales con la asistencia del Vicerrector de investigación y Transferencia y, al menos, dos reuniones al año de todo el personal con la Dirección de la Biblioteca.

Ejemplos de contenidos de las jornadas:

Proyectos y actividades en las que se está trabajando

Compromiso con la calidad.

- Excelencia: Evaluaciones EFQM;
- Sistema de procesos: cambios

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

Resultados de las encuestas realizadas en el proceso de evaluación, especialmente Clima laboral y Satisfacción de usuarios.

Actividades. Cooperación.

Nuevos proyectos y/o servicios

Colecciones. Servicios. Publicaciones.

Reconocimientos a las mejores ideas, proyectos y servicios.

Destacable en 2018: Jornada Informativa de Biblioteca, que a partir de 2018 pasa a ser **Jornada Anual de la Biblioteca**.

(Ref.: Buena práctica nº 5)

Tuvo lugar los días 3 y 5 de octubre, en dos sesiones distintas, para todo el personal de la Biblioteca asistiendo 77 personas, el 95% de la plantilla. Este año, tuvo como tema monográfico, la nueva Plataforma de Servicios Bibliotecarios ALMA y la herramienta de descubrimiento PRIMO, contando con una invitada de excepción, Teresa Malo de Molina, Directora de la Biblioteca de la UC3M. La presentación del evento corrió a cargo del Vicerrector de Investigación y Transferencia, que destacó la importancia estratégica del proyecto de cambio del sistema de gestión de la Biblioteca y de la herramienta de descubrimiento y agradeció a los presentes su participación y colaboración, y la Directora del Servicio de Biblioteca.

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

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

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

- BOCM Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Calendario laboral para cada año
- RPT Funcionarios y RPT Laborales
- Convocatorias empleo público. Proceso de promoción interna en 2017-2019.
- Instrucción pactada entre la gerencia de la UAH y el consejo de representantes para la regulación de jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos. Última mejora en 2019.
- Acuerdos y resoluciones adoptados por la comisión paritaria de la Gerencia y el Consejo de Representantes para informar de la aplicación de la instrucción para la regulación de jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos
- Acuerdo General sobre Formación, Acción Social, Salud Laboral, y Derechos sindicales que suscriben las Universidades públicas de Madrid y los sindicatos CC.OO., FETE-UGT Y CSI-CSIF.
- Reglamento de acción formativa del personal de administración y servicios de la Universidad de Alcalá
- Otros: Acción social, Negociación colectiva (convenios), Retribuciones PAS, Estatutos de la UAH, Boletín oficial de la UAH, Actas de Consejo de Gobierno, Reglamentos, Boletines de Investigación, Normativa académica (Grado, Posgrado, Másteres), Normativa interna para la gestión económica y presupuestaria, Legislación Universitaria, Normativas especiales para PDI, Boletines Oficiales, Base de datos de Legislación y Jurisprudencia (Aranzadi), y Servicio de Prevención.
- El Servicio de Prevención "proporciona a la UAH el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgo existentes", según consta en su página web. Se puede destacar, Plan de Prevención de Riesgos Laborales, Normas generales de actuación en emergencias, Solicitud de reconocimiento médico, Solicitud de reposición de botiquín, consulta médica, Campaña de Vacunación contra la Gripe Estacional 2019-2020, Protocolo de Prevención y Actuación frente al acoso laboral en el ámbito de la Universidad de Alcalá

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

ALIANZAS Y RECURSOS

Plan estratégico	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACTUACIONES	Relación				
			4a	4b	4c	4d	4e
III PE 2015-2017	2. Comunicación	<p>Crear un espacio de Comunicación con el usuario: teléfonos, en persona, correos, pregunte al bibliotecario (formularios, chats) bien identificado en la nueva web.</p> <p>Redefinir e implantar el Plan de Medios Sociales.</p> <p>Hacer accesible la página web de la Biblioteca y sus servicios a los dispositivos móviles.</p>				X	X
IV PE 2018-2022	1. Comunicación	<p>Aumentar la eficacia en la comunicación interna (metodología, claridad del mensaje, priorización, selección del canal, buenas prácticas, participación, seguimiento, responsabilidad, documentación)</p>				X	X
III PE 2015-2017	3. Apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación	<p>Estudiar e implantar una plataforma de préstamos de libros electrónicos.</p> <p>Establecer un módulo de reservas programadas.</p> <p>Puesta en marcha del portal del investigador en e-Buah (repositorio).</p> <p>Planificar la gestión de datos de investigación en colaboración con el Consorcio Madroño.</p>	X			X	X
IV PE 2018-2022	3. Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa	<p>Definir e implantar un plan de sostenibilidad para la BUAH que sistematice las iniciativas ya puestas en marcha y establezca los principios de sostenibilidad de la organización.</p> <p>Comunicar las iniciativas y logros en materia de sostenibilidad.</p> <p>Medir el impacto de las acciones puestas en marcha.</p>		X	X	X	
III PE 2015-2017	4. Calidad en gestión	<p>Desarrollar e implementar el Cuadro de Mando Integral.</p> <p>Sistematizar la toma de datos utilizando la herramienta Midenet.</p> <p>Definir, documentar y comunicar el compromiso de la Biblioteca con el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social.</p>			X	X	X
IV PE 2018-2022	4. Tecnología	<p>Implantar, consolidar y optimizar la plataforma de servicios bibliotecarios (ALMA) y la herramienta de descubrimiento (PRIMO).</p> <p>Disponer de una planificación tecnológica sistemática contemplando expectativas de los grupos de interés y del proceso de vigilancia tecnológica de la biblioteca</p> <p>Evitar desigualdades tecnológicas entre las bibliotecas</p> <p>Mejorar la eficiencia de los procesos</p>	X	X		X	X

Figura A.24 Relación entre estrategias y la gestión de recursos

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

- REBIUN Acuerdo de Cooperación Bibliotecaria Interuniversitaria (1990)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE DEFENSA Y LA UAH (Enero-1997)
- CONVENIO ENTRE LA ASOCIACIÓN DE ANTIGUOS ALUMNOS DE LA UAH Y LA BIBLIOTECA (Febrero-1997)
- CENTRO DE INVESTIGACIÓN GEOGRÁFICA (Instituto Geográfico Nacional) (Abril-1998)
- CONSORCIO MADROÑO DE UNIVERSIDADES DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y DE LA UNED PARA LA COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA (Septiembre – 1999)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UAH Y LA FUNDACIÓN PABLO IGLESIAS (Junio – 2000)
- CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN FINANCIERA UAH- BSCH (CIFF) (2001)
- INSTITUCIÓN DE ESTUDIOS COMPLUTENSES (CSIC) ((Mayo 1989) y (Julio-2002)
- COLABORADORES DEL CORO DE LA UAH (FEBRERO-2002)
- ESCUELA OFICIAL DE IDIOMAS DE ALCALÁ (Servicio de préstamo del Fondo British Council de la Biblioteca del Edificio de Trinitarios) (Septiembre 2003)
- CONVENIO CON LA SOCIEDAD DE CONDUEÑOS Y LA UAH (2004)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE AMIGOS DE LA UAH (Enero – 2007)
- PASAPORTE MADROÑO PARA PROFESORES E INVESTIGADORES DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA CM Y LA UNED (Octubre-2003) (Enero-2004 para UCM) (2007)
- CONVENIO ENTRE LA FUNDACIÓN DIALNET DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA Y LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (Febrero-2012)
- ACUERDO MARCO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y LA FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ [FGHA] SOBRE COLABORACIÓN ENTRE EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA [CDE] DE LA UAH Y EL INSTITUTO DE ESTUDIOS LATINOAMERICANOS [IELAT] DE LA FGUA (Marzo – 2012)
- CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA Y LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (Marzo – 2012)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID Y LA UAH (PRÁCTICAS DE LOS ALUMNOS DE GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN) (Febrero-2013)
- CONVENIO EUROPEANA ENTRE EL MECyD Y LA UAH PARA SUMINISTRO DE METADATOS (Febrero-2013)
- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UAH, LA FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y LA FUNDACIÓN INSTITUTO DE CULTURA GITANA (Junio-2014)
- PARTICIPACIÓN EN EL CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UAH Y EL IES ALKAL'A NAHAR, ENMARCADO EN EL CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ Y EL IES ALKAL'A NAHAR (AMBOS DEL 6 MAYO 2016).
- CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA ENTRE LOS JUZGADOS DE ALCALÁ DE HENARES Y LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ RATIFICADO EN 2017
- NUEVO CONVENIO COMISIÓN EUROPEA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA EN 2018.
- CONVENIO AECA. ANÁLISIS Y ESTUDIO DE VIABILIDAD EN 2018. FIRMA DEFINITIVA EN 2019.

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

ASOCIACIONES DE LAS QUE LA BUAH ES MIEMBRO

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas (ANABAD), desde 1999. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.

Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC), desde 1989. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.

Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche (LIBER), desde 1990. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), desde 1990. Representante de la UAH: Directora del Servicio de Biblioteca.

Club de Excelencia en Gestión (CEG), desde 2013. Representante de la UAH: por delegación del Rector, Vicerrector de Investigación y Transferencia y Vicerrectora de Calidad.

Fundación DIALNET de la Universidad de la Rioja, desde 2012. Representante de la UAH: Rector.

ORCID (Open Researcher and Contributor ID). Identificador de autores de publicaciones científicas.

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

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO DE LA BUAH Y DE LOS PUESTOS PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

El Servicio de Biblioteca cuenta con 10 puntos de servicio repartidos en tres campus y dos localidades (Alcalá de Henares y Guadalajara):

- **Campus Histórico:** Con el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), la Biblioteca de Trinitarios y el depósito María de Guzmán.
- **Campus Científico-Tecnológico:** Con la Biblioteca de Ciencias, la Biblioteca de Farmacia, la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud, la Biblioteca Politécnica y la Sala de Estudio de Ciencias Ambientales.
- **Campus de Guadalajara:** Con la Biblioteca de Educación y la Biblioteca del Multidepartamental.

La superficie total de todos los puntos de servicio es de 20.438 m² dotados de un total de 3.517 puestos de lectura individuales, 105 puestos en salas colectivas y 237 puestos en salas para el trabajo en grupo. El CRAI cuenta además con 5 despachos para el Personal Investigador. Se cuenta también con 16.823 ml de estanterías de libre acceso y en depósitos.

Ver mejoras en infraestructuras en la **figura A.28**, e información sobre el CRAI: **figura A.29**

PUESTOS PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Se cuenta con 7 puestos dotados de equipamiento y software especial para todo tipo de discapacidades (ubicados en el CRAI y las bibliotecas de Medicina, Educación y Politécnica, dando servicio a los 3 campus). También en el CRAI se dispone de una sala con equipamiento específico para usuarios con discapacidad visual.

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

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

Figura A.27 Equipamiento de la BUAH en los puestos para personas con diversidad funcional

EJEMPLOS DE MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO**2015-2016**

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

Se ha contado con un total de 3.517 puestos de trabajo entre puestos individuales (3.175) puestos en salas colectivas (105) y puestos en salas para el trabajo en grupo (237), incluidos 6 puestos adaptados con equipamiento y software especial para todo tipo de discapacidades ubicados en el CRAI y las bibliotecas de Medicina y Magisterio, dando servicio a los 3 campus. El CRAI ha contado también con 5 despachos para el personal investigador.

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

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

2017-2018**Sostenibilidad**

Se han realizado cambios en la instalación eléctrica que mejoren la sostenibilidad, como las obras de mejora en la iluminación y en la toma de electricidad en la Biblioteca de Medicina, con la instalación de LED y de tomas de red en la sala de lectura, y las obras de la Facultad y Aulario de Ciencias para revisar la instalación eléctrica y el sistema de detección de incendios.

En cuanto al Equipamiento, se ha pasado a incrementar el número totales de PCs pasando a disponer de un total de 538 PCs frente a los 499 en 2016.

Instalación de cortinas aislantes de temperatura en la entrada principal del CRAI Biblioteca, para evitar las corrientes de aire frío en un edificio abierto 24*7 todos los días del año, previo informe del Servicio de Prevención.

Proceso de anclaje de las mesas de las salas de lectura en el CRAI, con el fin de evitar su movimiento y el consiguiente problema en la electrificación y el deterioro de la instalación.

Se han sustituido las máquinas impresoras de todas las bibliotecas, tanto para usuarios como para el personal. Se ha realizado la sustitución de las impresoras, fotocopiadoras y multifunción del personal por nuevas máquinas, todo ello enmarcado en la política de la UAH en materia de sostenibilidad. Toda la flota se ha revisado, quedando actualizada y normalizada en cuanto al procedimiento de incidencias y control del gasto en tóner. Se han reducido máquinas innecesarias y obsoletas sin perder calidad e inmediatez en el servicio.

Se ha habilitado un nuevo espacio en el CRAI Biblioteca para el Centro de Documentación Europea, dotándolo de flexibilidad y aunando las características tradicionales de espacio para acceso libre a la colección impresa con las de un espacio moderno para videoconferencia, seminario y consulta de recursos online.

Mobiliario

Se ha sustituido parte del mobiliario (sillas) en la Biblioteca de Educación y en la Escuela Politécnica.

Máquina de autopréstamo de portátiles en CRAI con sus software de incidencias

Figura A.28 Ejemplos de mejoras en infraestructuras y equipamiento

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

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

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

ALGUNAS NUEVAS POSIBILIDADES QUE SE OFRECEN EN EL CRAI

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

INSTALACIONES

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

- Salas de lectura y estudio distribuidas en cinco plantas con cerca de 800 puestos, ordenadores y zonas de descanso
- Sala 24X7 (272 puestos), sala multimedia/visionado/ (12 puestos), sala trabajo en grupo (12 puestos)
- Salas de trabajo individual y en grupo (14 de 1/2/4/6/8/12 puestos)
- Despachos para profesores e investigadores (5 de uso individual y 2 salas de trabajo en grupo)
- Salas multimedia/visionado/multiconferencia (4 de 8/12/ puestos)
- Puestos especiales para personas con discapacidad (4)
- Taquillas
- Ordenadores para consulta al catálogo
- Ordenadores para uso individual
- Portátiles para préstamo
- Impresoras, escáneres, lectores/reproductores
- Lector de microformas
- Máquinas de autopréstamo/autodevolución de libros
- Máquina de autopréstamo/autodevolución de portátiles

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

2017: Planta 4 Zona D. Espacio para la Escuela de Emprendimiento.

2018: Instalación del Autopréstamo de portátiles.

2019: Se ha habilitado el **Centro de Documentación Europea** cuyos objetivos principales son el fomento de la investigación sobre temas comunitarios y la difusión de sus políticas entre la comunidad universitaria y el público en general. Sus servicios se orientan a toda la ciudadanía, exceptuando el préstamo del fondo bibliográfico que está limitado a los usuarios del Servicio de Biblioteca de la UAH. Más información: Buena práctica nº 10.

En la Biblioteca de Trinitarios, se ha habilitado en 2018 un espacio para la colección Martín de Riquer. En el resto de puntos de servicio, se puede destacar la mejora de la iluminación en las Bibliotecas de Ciencias y Medicina.

SERVICIOS A LOS USUARIOS. CRAI Y RESTO DE PUNTOS DE SERVICIO**Apoyo al Aprendizaje:**

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

Apoyo a la Docencia

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

Apoyo a la Investigación

- Mantenimiento de las colecciones especializadas impresas y electrónicas
- Acceso a las colecciones especializadas impresas y electrónicas (Buscador). Nuevas facetas en PRIMO.
- Formación especializada en competencias informacionales
- Soporte a la publicación en revistas científicas
- Gestor de referencias
- Soporte a la acreditación y sexenios
- Propiedad intelectual y derechos de autor
- Acceso abierto a los resultados de la investigación: repositorio institucional e-BUAH
- Acceso abierto a los datos de investigación: eCienciaDatos
- Plan de Gestión de Datos (PGD Online)
- Políticas de copyright de las editoriales y autoarchivo.

Otros servicios de apoyo a la Investigación

- ORCID (Open Researcher and Contributor ID). Identificador de autores de publicaciones científicas.
- Integración Universitas XXI – Repositorio e-BUAH. Portal de la producción científica de los investigadores de la UAH.
- Reserva de despachos, seminarios, aulas multimedia/visionado/multiconferencia.

Figura A.29 Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, y resto de puntos de servicio.

PLAN TECNOLÓGICO. ACTUACIONES 2018

CONCEPTO	ACTUACIONES 2018
- Discovery Summon	- Nuevas actualizaciones hasta la puesta en producción de la nueva herramienta de descubrimiento. La última se realizó en noviembre de 2018.
- Plataforma de servicios bibliotecarios: ALMA	- Mejora de la gestión de procesos y flujos de trabajo - Desarrollar nuevos servicios para la comunidad universitaria
- Analytics	- Mejora en la gestión de estadísticas
- Herramienta de descubrimiento PRIMO	- Permitir una búsqueda integrada en los diferentes recursos de la biblioteca
- Ordenadores para usuarios - Portátiles para el préstamo - Ordenadores para el personal	- Actualización del sistema operativo y software
- Mantenimiento de los equipos - Mantenimiento de las infraestructuras de redes	- Mantenimiento de los equipos y la reposición de los deteriorados - Mejora de la cobertura WIFI
- Máquinas de auto-préstamo	- Actualización de la aplicación para ALMA en las máquinas de auto-préstamo
- LIBGuides	Biblioguías de apoyo a la investigación

PLAN TECNOLÓGICO. ACTUACIONES-PLAN 2019-20

TIPOLOGÍA	ACTUALIZACIÓN. JUSTIFICACIÓN	PRECIO	PRIORIDAD	OBSERVACIONES
RFID	Para la colección S-Lectura de las Bibliotecas (240.000 ejemplares). Comprende diferentes equipos.		1	Si no se pudiera afrontar globalmente el proyecto de reconversión a tecnología RFID, se tendría que plantear la adquisición de nuevos autopréstamos en las bibliotecas que no lo tienen y actualizar el software y PC de los existentes. El importe podría ascender a unos 25.000 €. También habría que cambiar los aparatos desmagnetizadores que ya están dando problemas y de los que no existen piezas de recambio. Lo mismo ocurriría con los sistemas antihurto de acceso a las bibliotecas. Esto supondría un coste demasiado elevado para la obsolescencia de la tecnología electromagnética.
	AUTOPRESTAMO SOBREMESA RFID Selfservice. Incluye software, equipo informático y mesa	46.100 €		
	ARCO DE SEGURIDAD acceso bibliotecas (trece arcos antihurto)	62.300 €		
	Estaciones de trabajo (alrededor de 30)	12.600 €		
	Pistolas de inventario (3 o 4 unidades)	7.500 €		
	Etiquetas RFID y etiquetado de los ejemplares (240.000)	79.200 €		
	Total proyecto para todos los puntos de servicio	207.700 €		
Armario cargador de portátiles	Cargadores de portátiles en los puntos de servicio donde hay más demanda de portátiles (Biblioteca Medicina, Politécnico, Educación y Farmacia). En el CRAI ya hay uno de 48 portátiles que funciona muy bien y facilita el trabajo.	2.400 €	5	En las Bibliotecas siguientes por el número de préstamos: Farmacia (2ª), Politécnica (3ª), Medicina (4ª) y Educación. No hay lugar donde cargarlos. En el CRAI el modelo es Huawei Smart AX MA5600: 2,24 m alto, 61 cm fondo, 65 cm frente, con dos puertas
Autopréstamo de portátiles	Existe sólo un autopréstamo en el CRAI. Para evitar la brecha tecnológica de los otros puntos de servicio con gran demanda de portátiles, convendría adquirir 4 equipos más (Medicina, Farmacia, Politécnico y Educación)	60.000 €	4	El precio indicado fue para el autopréstamo de portátiles con 84 casilleros, siendo el más económico de unos 15.000 euros más IVA. Se necesitarían 1 para la Biblioteca de Farmacia (2ª en número de préstamos), Bca. Politécnica (3ª en nº de préstamos, cuenta con 29 portátiles), Medicina y Educación. El importe variaría según el número de casilleros. Se ha tomado el importe mínimo por autopréstamo. Dimensiones de cada módulo (información de los actuales del CRAI): alto: 1800 mm, ancho: 490 mm, fondo: 451 mm

Compactus inteligente CRAI	Sistema compactus para el Depósito del CRAI. Es fundamental conseguir más espacio para el fondo bibliográfico de la Biblioteca. El espacio dedicado a depósito en el CRAI sería el más idóneo para poder albergar un archivo compactus que duplicara el espacio de almacenamiento disponible en la actualidad y facilitara el acceso e identificación de la colección	240.000 €	2	El importe corresponde a la habilitación con compactus de toda la superficie del depósito, pero podría estudiarse la posibilidad de habilitar sólo la mitad del depósito y hacer la infraestructura en diversas fases dependiendo de la necesidad y la disponibilidad presupuestaria. El Compactus podría ser modelo no inteligente, el habitual en las Bibliotecas universitarias, pero esto no entraría en este caso en el Plan Tecnológico y sería un retraso respecto a las últimas tendencias.
PCs y software actualizados para usuarios con capacidades diversas	Se necesitarían seis equipos con diferentes prestaciones, según los diferentes puntos de servicio dónde se ubican los disponibles actualmente	10.000 €	3	Equipamiento desfasado que no permite dar el servicio que se publicita en la web
Portátiles	Dado el éxito del servicio de préstamo de portátiles y otros dispositivos y teniendo en cuenta la obsolescencia de algunos de los equipos disponibles así como las sugerencias de aumentar la flota comentadas por los estudiantes en la Encuesta de satisfacción de usuarios de forma recurrente, sería fundamental adquirir 125 nuevos equipos.	97.500 €	3	
Pantallas informativas	Podría ser interesante poner dos en el CRAI, como ya existen en otros edificios para proporcionar información de la Universidad y difundir los servicios y recursos de la Biblioteca, si se considera oportuno por el Departamento de Comunicación Institucional	5.000 €	6	
IMPORTE TOTAL SIN IVA		622.600 €		
IMPORTE TOTAL CON IVA		753.346 €		

Figura A.30 Plan Tecnológico de la Biblioteca

PROGRAMAS DE GESTIÓN Y NUEVOS RECURSOS DIGITALES	Nombre
Nueva Plataforma de Servicios Bibliotecarios	ALMA
Herramienta de descubrimiento	PRIMO
Bibliografías recomendadas tanto impresas como electrónicas a través de Buscador	PRIMO
Sistema de gestión Bibliotecaria. Hasta marzo de 2019.	Symphony
Gestor Bibliográfico	Refworks
Repositorio Institucional (Dspace)	e-BUAH
Web, web 2.0 (redes sociales)	RMS
Sistema de Gestión para el Préstamo Interbibliotecario	GtBib-SOD
Sistema de envíos de SMS para el servicio préstamo	SSII
Gestión de datos estadísticos	ANALYTICS, REBIUN Y MADROÑO, Midenet
LibGuides	Biblioguías web

NUEVOS RECURSOS DIGITALES A DISPOSICIÓN DE USUARIOS

De acuerdo con su política, la Biblioteca invierte cada año en nuevos recursos, lo que aumenta su colección electrónica disponible a sus usuarios. Se indican los recursos adquiridos en 2018:

- **AENORMás:** Desde 2011 la Biblioteca suscribía para toda la comunidad universitaria la colección completa de Normas UNE. En 2018, se introducen mejoras importantes, como el acceso a la colección completa de las normas UNE en modalidad de acceso en descarga que incluye las normas ratificadas y las normas descatalogadas.
- **L'Année Philologique:** Base de datos de referencias bibliográficas de publicaciones académicas relativas a la civilización de la Grecia antigua y la civilización romana. Más de 860.000 registros bibliográficos.
- Libros-e adquiridos con la modalidad **Pick & Choose** a través de la plataforma electrónica de adquisición de libros GOBI. Un total de 14 títulos, 3 en modalidad multi user y 11 en single user.
- **NNN Consult:** Base de datos desarrollada por Elsevier que integra los estándares de clasificación NANDA, NIC y NOC y los vínculos entre ellos permitiendo el desarrollo de un plan de cuidados en enfermería.
- **ScienceDirect Books (Elsevier):** Colección interdisciplinar para docencia e investigación. La modalidad de adquisición es PDA, según uso, que da acceso a 183 de los 2097 títulos que estuvieron accesibles en 2017 para seleccionar la colección cruzada, en base al acuerdo consorciado para las Bibliotecas del Consorcio Madroño.
- **SpringerLink (My collection. Libros-e).** Se adquirieron tres colecciones de libros-e cuyo acceso comprende año de copyright 2017 (2015 en el caso de Business and Economics) y otros dos a seleccionar por la Universidad de Alcalá.
 - My Collection Biomedical and Life Sciences: libros editados en 2017 + 2016 y 2014
 - My Collection Engineering: libros editados en 2017 + 2016 y 2014
 - My Collection Business and Economics: libros editados en 2015 + 2014, 2013
- **Emerging Sources Citation Index (ESCI).** Clarivate Analytics empresa editora de Web of Science. Completa los recursos de información que comprende la licencia nacional de WOS y es de especial relevancia las áreas de humanidades y ciencias sociales.

Figura A.31 Programas de gestión y nuevos recursos digitales de la BUAH

PROYECTOS EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Repositorio e-BUAH**
- Nueva herramienta **Discovery** para el acceso a la información **PRIMO**
- **RefWorks** como gestor bibliográfico, nueva herramienta **Discovery** para el acceso a la información **PRIMO**
- **GtBib-SOD** para el PI, sistema de envío de SMS a los usuarios, web 2.0 (blogs...)
- **Proyecto Enrichment** (enriquecimiento del Catálogo, cubiertas e índices de libros). Finalizado en enero de 2018. A partir de 2019 **Sinetics Unbound** con enriquecimiento de contenidos para Buscador (Primo)
- **Proyecto InvestigaM**, donde se integra e-cienciaDatos, el primer repositorio de datos científicos en abierto de España (Madroño). **Actualización de Procesos y Procedimientos** con la participación de personal de Biblioteca de todas las Escalas y con la coordinación de la Empresa AQ Consulting. Actualización en Midenet.
- **Summon (Buscador)**: Actualización de esta herramienta que permite consultar, desde un solo punto, la mayoría de las colecciones de la Biblioteca de la UAH, tanto electrónicas como en papel. (Última actualización mayo 2018)
- Actualización del **repositorio e-Buah** con la versión 5.6 de Dspace (2017)
- **Servicio de apoyo a la investigación**. La Biblioteca ha trabajado especialmente en ofrecer servicios emergentes para apoyar la investigación aportando todo tipo de información a través de su página web relativa a la publicación, la actividad investigadora, el acceso abierto, los datos de investigación, los derechos de autor, etc. Además, la Biblioteca cuenta con dos plataformas consolidadas, una el Repositorio Institucional eBuah, otra el Repositorio eCienciaDatos.
En 2018, se ha aumentado exponencialmente el depósito de datos de investigación de dos proyectos en el Repositorio **eCienciaDatos**: en 2017 se publicaron 2 dataset correspondientes a dos proyectos de la UAH del área de ecología y de medicina; en 2018 fueron 97 dataset, 3 correspondientes a los mismos proyectos que en 2017 y el resto al proyecto **Frontespo** del área de humanidades, siendo la segunda biblioteca con mayor aportación en el depósito de datos.
También en 2018, se ha trabajado en la actualización y mejora de la página web de apoyo a la investigación, con el proyecto de elaboración de **Biblioguías**. Sólo en los dos primeros meses (noviembre y diciembre de 2018), se obtuvieron 7.926 consultas.
- Dos proyectos han marcado el Plan de Gestión de 2018 en el ámbito tecnológico y han supuesto una gran inversión económica:
 - o Cambio de sistema de gestión bibliotecaria: **Nueva Plataforma de Servicios Bibliotecarios (LSP) y Herramienta de Descubrimiento PRIMO**. El año 2018 ha estado marcado por un gran cambio tecnológico para la Biblioteca: la migración desde el sistema de gestión bibliotecaria Symphony (en funcionamiento desde 2001) y del sistema de descubrimiento Summon, a una Plataforma de Servicios Bibliotecarios (LSP) ALMA y la herramienta de descubrimiento PRIMO, de la empresa ExLibris. Pese al cambio, se siguió actualizando la herramienta de descubrimiento SUMMON para que los usuarios pudieran seguir accediendo a los recursos de información sin menoscabo en las prestaciones de la aplicación.
 - o **Instalación y puesta en funcionamiento de una máquina de autopréstamo** de portátiles en el CRAI Biblioteca.

A lo anterior se puede añadir todo lo realizado en colaboración con organizaciones externas: **figura A.17**

Más detalles sobre actividades de innovación llevadas a cabo por grupos de trabajo: **figura A.19**

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

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

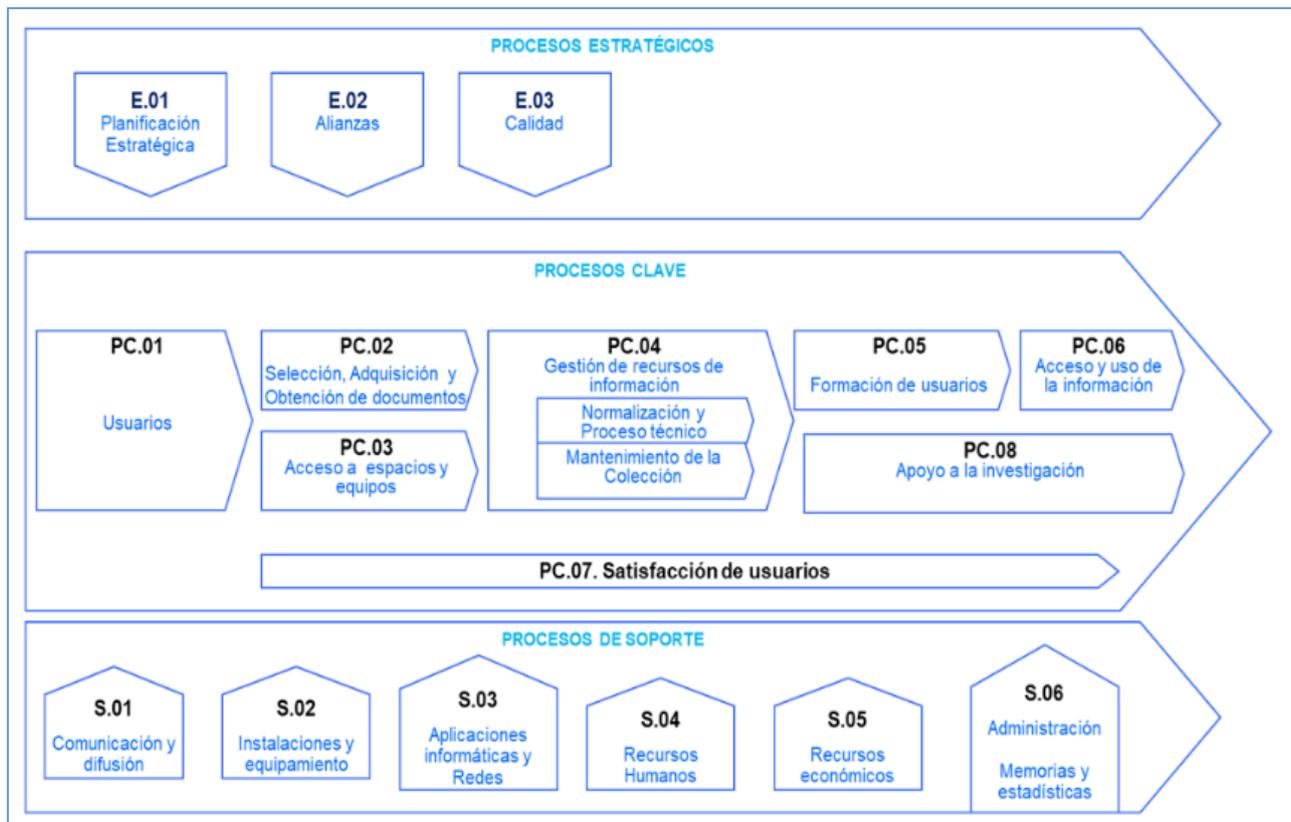


Figura A.33 Mapa de procesos de la BUAH

PROCESOS CLAVE	SUBPROCESOS	RESPONSABLE/EQUIPO	G.I. Implicados
PC.01 Usuarios.	N/A	Jefatura de Bib-Control del Fondo Jefaturas de Biblioteca	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho Usuarios autorizados
PC.02 Selección, Adquisición y Obtención de Documentos.	Selección de libros y material audiovisual Selección de revistas. Compra libros y material audiovisual formato físico (presupuesto y selección PDI). Compra de libros y material audiovisual (formato físico). Presupuesto Biblioteca Compra de revistas título individual Préstamo interbibliotecario Publicaciones periódicas y recursos electrónicos Recursos electrónicos: paquetes de revistas, libros y bases de datos Canje de revistas Donaciones Trabajos académicos Contratos Licencias	Jefatura de Bib-Gestión de la Colección Bibliotecarios	Sección de Gestión de la Colección Sección de Normalización Jefaturas de Biblioteca, Bibliotecarios y Personal administrativo y auxiliar
PC.03 Acceso a Espacios y Equipos.	Acceso a espacios Acceso a equipos	Dirección de Biblioteca Jefatura de Bib-Automatización y Redes Jefaturas de Biblioteca	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados
PC.04 Gestión de Recursos de Información	Documento físico Altas Cancelaciones de recursos electrónicos Incidencias Publicación en e_BUAH Publicación en e-cienciaDatos Normalización Bibliografía recomendada Gestión de publicaciones UAH Evaluación de Recursos de Información Conservación y Preservación Digitalización Inventario	Jefatura de Bib-Normalización Jefatura de Bib-Gestión de la Colección Jefatura de Bib-Automatización y Redes	Sección de Gestión de la Colección Sección de Normalización Sección de Automatización y Redes Jefaturas de Biblioteca, Bibliotecarios y Personal administrativo y auxiliar
PC.05 Formación de Usuarios	Formación presencial Autoformación	Jefatura de Bib-Área CC y CC Salud Jefatura de Bib-Control del Fondo Bibliotecarios	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho Usuarios autorizado
PC.06 Acceso y uso de la Información	Consulta en sala Acceso a documento electrónico Acceso a documentos de préstamo interbibliotecario Suministro de documentos a otras instituciones Préstamos Acceso a la información	Jefatura de Bib-Área CC Sociales y Jurídicas Jefatura de Bib-Acceso al Documento Jefatura de Bib-Control del Fondo Bibliotecarios	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho Usuarios autorizado
PC.07 Satisfacción de usuarios	Se trata de un proceso integrado en el resto de los procesos clave en que se deposita la responsabilidad de la satisfacción de los usuarios.	Dirección de Biblioteca Jefaturas de Biblioteca	Personal de la BUAH Usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados
PC.08 Apoyo a la investigación	Publicación científica Evaluación y acreditación Evaluación de la actividad investigadora Autoría y perfiles Bibliografías	Subdirección de Coordinación y Logística Jefaturas de Biblioteca Bibliotecarios	Jefaturas de Biblioteca Bibliotecarios Personal Investigador

Figura A.34 Inventario de Procesos Clave con los propietarios y Grupos de Interés implicados.

LA BIBLIOTECA Y LA EXCELENCIA

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

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

Participación de la Dirección de la Biblioteca en la Comisión de Calidad de la UAH desde la aprobación de su Reglamento (Consejo de Gobierno 29/01/2009).

Encuesta de Satisfacción de Usuarios, al personal investigador de la Universidad y a la comunidad universitaria (bienal). Objetivo: Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca Universitaria según el modelo LibQual. Última en 2019.

Encuestas a usuarios con discapacidad (2008, 2009, 2017). Se han puesto en marcha servicios especiales para estos usuarios. En el Plan Tecnológico se ha contemplado la revisión de toda la infraestructura para personas con diversidad funcional 2019-2020.

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

Encuestas sobre el Clima Laboral, bienal, y con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del personal. Análisis e implantación de mejoras. Última en 2019

Encuestas sobre calidad de acciones formativas a usuarios, última en 2018

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

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

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

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

Encuesta a usuarios externos del CRAI (2017, 2019)

Encuesta sobre autopréstamos de portátiles en el CRAI (2019)

Encuesta de satisfacción a proveedores. Última en 2019

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

Otros: La UAH se hace miembro del Club de Excelencia en Gestión en enero de 2013. **Evaluaciones EFQM**, en 2008 - 2009, Sello de Excelencia Europea 300+ en diciembre de 2009. Nueva evaluación 2011. Sello de Excelencia Europea 400+. Renovación del Sello de Excelencia 400+ en 2013 y 2015. Obtención de Sello de Excelencia 500+ en 2017. Nueva autoevaluación en 2019. **Otras iniciativas:** Publicación y desarrollo de la Carta de Servicios, Plan de comunicación y marketing 2017, Desarrollo del Mapa de Procesos en 2014 y mejorado en 2017, actualización de Procesos y procedimientos 2019, Creación de grupos de trabajo como base al desarrollo e implantación de proyectos de mejora, Actualizaciones de la Carta de Servicios, Desarrollo e implantación de Planes Estratégicos, Manual de acogida para el personal de nueva incorporación de la BUAH (2013), Plan de Medios Sociales 2013, 2016,

Destacables: se ha perfeccionado el diseño del Cuadro de Mando Integral (CMI) con la revisión de las diversas estructuras, actualizando en 2018 la estructura de los Planes de Gestión Anual para su seguimiento y control.

Implementación del Proyecto Ideas para mejorar para el reconocimiento al personal con entrega de diplomas. La primera edición ha tenido lugar en el curso 2018-2019.

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

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

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

Encuestas Clima laboral (2011-2013-2015)

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

Encuesta discapacidad (2009)

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

Encuesta Satisfacción de usuarios (2011-2013-2015)**Instalaciones y equipos**

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

Personas (2011-2013-2015)

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

Colecciones (2011-2013-2015)

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

Servicios (2011-2013-2015)

- Ampliación de los horarios extraordinarios: apertura las 24 h. y una biblioteca por campus en periodos de exámenes
- Disponibilidad de las máquinas de autopréstamo en horarios extraordinarios
- Potenciar la formación en el acceso y uso de los recursos electrónicos
- Potenciar la difusión de los recursos electrónicos
- Aumentar el nº de ejemplares en préstamo y el nº de renovaciones
- Revisar los procedimientos para la petición de documentos. Mayor coordinación entre el SAD y las bibliotecas.
- Facilitar la reserva on-line y la recogida en otras bibliotecas
- Potenciar el Servicio de Acceso al Documento para los estudiantes
- Establecer estrategias de comunicación con los usuarios
- Mejorar la web y aplicaciones para dispositivos móviles

2017**Encuestas Clima laboral**

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

Encuesta discapacidad

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

Encuesta Satisfacción de usuarios

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

2017-18

En 2017 se realizó el **“Estudio de Calidad de los Servicios de Biblioteca”**, donde los usuarios expresaban en un apartado concreto sus **sugerencias** y opiniones sobre el Servicio. En 2018 se ha sistematizado con Excel el **seguimiento y resolución** de cada una de ellas, al igual que el de otras *Encuestas sobre servicios concretos*. Esto ha hecho posible analizar y cuantificar los resultados e informar en la Comisión de Biblioteca sobre las mejoras realizadas, fundamentalmente en las áreas de Colección, Servicios, Equipamiento, espacios y mobiliario, Personal y Horarios

2018-19**Encuesta Satisfacción usuarios**

- Habilitar mas zonas para el trabajo individual y en grupo
- Renovar el mobiliario deteriorado, ampliar el número de tomas de red y mejorar la iluminación
- Mejorar la climatización
- Incrementar la duración de préstamo de portátiles
- Incrementar la formación, no sólo en 1º de Grado
- Incrementar el número de tutoriales
- Disminuir el ruido ocasionado por los usuarios
- Ascensores sin limitación horaria y siempre disponibles para personas con discapacidad en CRAI
- Respetar las zonas reservadas a estudiantes de la UAH en el CRAI
- Incrementar la vigilancia nocturna en el CRAI
- Servicio de impresión y escaneado extra para el PDI en el CRAI
- Préstamo de tesis para consulta en sala en el CRAI
- Incremento de colecciones, tanto en papel como electrónicas en el CRAI

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

SERVICIOS DE LA BUAH

Los servicios que ofrece la Biblioteca están recogidos en la **Carta de Servicios**, revisada en 2018 y publicada en la web de Biblioteca, y son los siguientes:

- ✓ Selección y adquisición de los recursos de información solicitados por los usuarios
- ✓ Acceso y consulta a los recursos de información tanto impresos como electrónicos
- ✓ Espacios y equipamiento tecnológico para el trabajo individual y o en grupo y salas de formación. Puestos adaptados
- ✓ Préstamo de documentos y equipos, préstamo intercampus, reservas y renovaciones. Obtención de documentos, que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca, a través del Servicio de Acceso al Documento
- ✓ Información, orientación y atención al usuario de manera presencial o virtual
- ✓ Formación de usuarios para la adquisición de competencias informacionales
- ✓ Información y apoyo a la investigación
- ✓ Publicación digital en acceso abierto de la producción científica de la Universidad en el repositorio institucional e-Buah
- ✓ Publicación digital en acceso abierto de datos de investigación de la Universidad en el repositorio e_cienciaDatos (Madroño). **Nuevo compromiso en 2018.**

A continuación, se describen algunos detalles:

PRÉSTAMOS

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

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

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

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

Préstamo de portátiles (en mostrador o a través de máquina de autopréstamo): A los estudiantes para su uso en las instalaciones universitarias.

OTROS SERVICIOS

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

Recursos electrónicos: Se ofrece el acceso a una gran variedad de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos, tesis, patentes, recursos web...) a través del  **Buscador**, herramienta que permite consultar, desde un solo punto, la mayoría de las colecciones de la Biblioteca tanto impresas como electrónicas.

Bibliografías recomendadas impresas y electrónicas a través de "Bibliografías por asignaturas" en **Buscador**

Búsqueda de Trabajos fin de Grado (TFG), Fin de Máster (TFM) y Proyectos fin de carrera, además de en e_Buah, también a través de Buscador.

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

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

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

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

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

Ayuda y formación de usuarios en competencias informacionales y digitales.

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

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

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

Figura A.37 Servicios de la BUAH

NUEVOS SERVICIOS Y MEJORAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

NUEVOS SERVICIOS

- Digitalización de fondos. Revista Quodlibet en colaboración con el Servicio de Publicaciones.
- Proyecto Enrichment Español (iniciado en 2006 y finaliza en 2018), es sustituido por Syndetics Unbound.
- Adquisición y mantenimiento de RREE
- Servicios para personas con discapacidad
- Evaluación de la investigación: citas e impacto
- Página web sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor
- Envío de SMS a los alumnos (gestión del préstamo y las reservas)
- Desarrollo de la Admón. Electrónica: formularios
- Redes de Medios Sociales
- Wiki de recursos de Internet
- Blog SinDudas, blog DeCine
- OPINE: gestión de quejas y sugerencias
- Maleta Viajera (PI a través de Madroño)
- Portal *Singularis*, de Madroño
- MPDI Multidisciplinary Digital Publishing Institute: acceso a su base de datos
- LibGuides: nuevo gestor de contenidos para elaboración de guías temáticas de apoyo a la investigación y guías de ayuda como la de Buscador
- Autopréstamo de portátiles en el CRAI desde 2018 (Referencia: Buena práctica nº 18)

MEJORAS

- Se ha aumentado considerablemente el número de ordenadores disponibles de uso público, especialmente los portátiles para el préstamo al ser un servicio muy demandado. Se amplía el préstamo para uso en las instalaciones de la BUAH de 3 a 5 horas.
- Se ha implementado la nueva Plataforma de Servicios Bibliotecarios ALMA, que integra la información proveniente de diversas fuentes desarrollando nuevos servicios para la comunidad universitaria. (2019)
- Nueva herramienta de estadísticas Analytics
- Se ha implementado la nueva herramienta de descubrimiento PRIMO (2019)
- Se ha implementado la nueva herramienta  **Buscador** que permite consultar, desde un solo punto la mayoría de las colecciones de la BUAH, (impresas y electrónicas). Está accesible desde la Web de la Biblioteca.
- Se ha actualizado el contenido de la web y de la Intranet
- Se ha puesto en marcha el **Plan de Medios Sociales** con la participación de las bibliotecas en las redes sociales vinculadas a la web 2.0.
- Se ha diseñado el nuevo **Plan de formación de usuarios**. Se han realizado numerosos video-tutoriales como apoyo a la autoformación (ver **figura A.39** Formación de usuarios).
- Se ha implantado el nuevo servicio de avisos SMS, implementado por los Servicios Informáticos, para la gestión del préstamo. Ha sustituido a la anterior herramienta I-Tiva y supone un menor coste del mensaje (0,08 frente al 0,10 anterior).
- Nueva versión Symphony 3.5.3 (mayo 2018) del sistema integrado de gestión bibliotecaria que introduce importantes mejoras para el usuario respecto a la anterior versión.
- Buzón de Quejas y Sugerencias de la UAH regulado por su Reglamento aprobado en Consejo de Gobierno el 25/01/2015. Sustituye a Opine.
- Identificación única de usuarios en las herramientas de acceso a la información y servicios de la biblioteca. Realizada con la implementación del nuevo LSP ALMA y la herramienta de descubrimiento PRIMO, 2018 (Referencia: Buena práctica nº 12). También se incluye la identificación única por LDAP en el repositorio e_Buah
- Mejoras de los registros bibliográficos en PRIMO, 2018 (Referencia: Buena práctica nº 19)
- Mejora del control de incidencias de espacios y equipamientos en el CRAI, mediante la creación de una base de datos en Access para mejorar el control con informes y estadísticas de las incidencias y el mantenimiento, 2018 (Referencia: Buena práctica nº 20)



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

FORMACIÓN DE USUARIOS

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

Se hace un resumen a continuación.

Formación en competencias en información

En relación a la Formación en competencias en información, la Biblioteca oferta para los estudios de Grado, Posgrado y Master cursos básicos, especializados y a la carta (solicitados por los estudiantes o los profesores) con el fin de proporcionar habilidades en el uso y gestión de la información en todas las áreas de conocimiento impartidas y profundizar en el conocimiento de los servicios y recursos de la Biblioteca. Algunos cursos han integrado la formación en el contexto de una asignatura en los estudios de Grado y Posgrado e, incluso, se ha incluido la colaboración de la Biblioteca en la correspondiente Guía Docente. Se han programado distintos niveles de formación atendiendo a la tipología de los usuarios y a sus demandas.

2018: En total se han impartido 104 cursos: 58 de formación reglada y 46 de formación no reglada. El número total de asistentes ha sido 3.343 (2.604 en formación reglada y 739 en formación no reglada).

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

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

Video-tutoriales

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

- Conoce la Biblioteca
- Autopréstamo de libros
- Autopréstamo de portátiles
- Buscador: Bibliografía por asignaturas
- Buscador: Búsqueda avanzada
- Buscador: Búsqueda sencilla
- Buscador: Cómo identificarse
- Buscador: operadores booleanos
- Buscador: Resultados de una búsqueda
- Buscador: Guardar resultados
- PIN para autopréstamo
- Journal Citation Reports
- Conexión wifi para portátiles
- Cómo buscar el número de citas que ha recibido un autor en WOS
- Encontrar los libros-e de Ingebook
- Acceso al documento
- Instalación de la VPN

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

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

Figura A.39 Formación de usuarios

CARTA DE SERVICIOS. CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

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

RESUMEN DE CONTENIDOS

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

Edición revisada a Septiembre de 2019

Figura A.40 Carta de Servicios. Resumen de contenidos

DETALLES SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

SERVICIO	USUARIOS / REGULACIONES / CARACTERÍSTICAS
Préstamo domiciliario	<p>Usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados. Regido por la Normativa de préstamo. Imprescindible tener la correspondiente Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) de la UAH o el carné expedido por la BUAH. Accesibles las guías e instrucciones. Definidos los documentos objeto de préstamo, las preguntas frecuentes y sus respuestas. Mi Cuenta: ◦Ver mis préstamos,◦Ver mis reservas,◦Renovar mis préstamos,◦Cambiar PIN, Baja-Alta envío SMS</p>
Préstamo de ordenadores portátiles	<p>Usuarios: estudiantes matriculados en la UAH Regulado por la Normativa de Préstamo y utilización temporal de Recursos no Bibliográficos de Apoyo a la Docencia y el Aprendizaje Se determinan las condiciones de préstamo, de uso y las sanciones.</p>
Acceso al documento	<p>Usuarios: todos los miembros de la Universidad de Alcalá y centros externos Tiene como objetivo conseguir documentos, originales (monografías, actas de congresos, tesis) o reproducciones(artículos, capítulos o partes de libros), que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca de la UAH y proporcionar fondos propios a las Instituciones que los soliciten La solicitud, recepción y entrega de los documentos, las altas de usuarios, el formulario, los plazos y el coste del servicio están definidos y accesibles en la web.</p>
Pasaporte Madroño	<p>El "Pasaporte Madroño" es un carné que permite al personal docente, investigadores, alumnos de posgrado, becarios de investigación con carga docente y PAS de las universidades que conforman el Consorcio Madroño obtener libros en préstamo de cualquiera de las bibliotecas de otras universidades de dicho consorcio.</p>
Atención a usuarios con discapacidad	<p>Política de adaptación y accesibilidad de todos los servicios y recursos de la BUAH .Mejoras y servicios especiales definidos en la web. El usuario puede ponerse en contacto con la Biblioteca, que estudiará sus necesidades con gran interés. Documento informativo sobre la forma de atender al usuario con diversidad funcional.</p>
 Sin dudas	<p>Si un usuario necesita ayuda sobre acceso y uso de los fondos y colecciones, o bien apoyo en las búsquedas bibliográficas acerca de cualquier asunto, puede solicitar información a través del blog SinDudas.</p>
Biblioguías de apoyo a la investigación	<p>Con las LibGuides se han elaborado guías de interés para el aprendizaje, la docencia y la investigación a los usuarios de la Universidad de Alcalá.</p>
Evaluación de la actividad investigadora: citas e impacto	<p>La actividad investigadora da lugar a resultados reflejados en publicaciones científicas cuya calidad y difusión determinan su evaluación. Las agencias evalúan la producción científica de los investigadores según unos indicios de calidad establecidos. Estos indicios se identifican con la ayuda de productos y herramientas de análisis y evaluación nacionales e internacionales. Son los índices de impacto, índices de citas, la calidad editorial de las revistas científicas y otros indicadores específicos.</p>
Propiedad intelectual y derechos de autor	<p>La BUAH facilita información y enlaces de interés en su web.</p>
 Blog DeCine	<p>Para dar a conocer las películas y los libros relacionados con el cine que hay en la Biblioteca y para que el ocio y el aprendizaje se unan a través del cine.</p>
Herramienta de descubrimiento PRIMO	<p>Herramienta que permite una búsqueda integrada en los diferentes recursos de una biblioteca.</p>
 Buscador	<p>Buscador es una herramienta que permite consultar, desde un solo punto, la mayoría de las colecciones de la Biblioteca tanto impresas como electrónicas. Busca en una gran colección de artículos, libros, revistas y recursos electrónicos suscritos por la BUAH, así como en el repositorio institucional e-Buah y en una selección de recursos de acceso abierto. Desde Buscador se accede a Mi cuenta para consultar los préstamos y hacer reservas y hacer renovaciones. También permite consultar la bibliografía recomendada por asignaturas tanto la impresa como la electrónica.</p>
 e_Bu@h	<p>Repositorio institucional de la Universidad de Alcalá. Su objetivo es permitir el acceso abierto a la producción científica de la UAH, así como garantizar la conservación de los archivos digitales. Política Institucional de Acceso Abierto de la Universidad de Alcalá aprobada en Consejo de Gobierno de 21/03/2013</p>
 Opine	<p>Espacio habilitado hasta 2016 para recabar opiniones y comentarios de los usuarios, importantes para mejorar nuestros servicios. Actualmente se utiliza el Buzón de quejas y sugerencias de la web institucional, dependiente de la Secretaría General y regulado por su Reglamento aprobado en Consejo de Gobierno el 25/01/2015. La Biblioteca atenderá las quejas, sugerencias y felicitaciones que se envíen. También se puede utilizar :</p> <ul style="list-style-type: none"> • El formulario de Solicitud de búsqueda bibliográfica • Si desea contactar con alguna sección o biblioteca concreta.
 VPN	<p>Se puede acceder a la red privada virtual de la Universidad desde casa o desde cualquier otro lugar y así poder seguir trabajando con acceso a las aplicaciones corporativas, a todos los recursos electrónicos de la Biblioteca y demás servicios internos.</p>

Figura A.41 Algunos detalles sobre la prestación de los servicios

RANKINGS EN QUE ESTÁ LA UAH CON PARTICIPACIÓN DE LA BUAH**Transparencia y Difusión de la Información**

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

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

Calidad docente

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

Investigación de Innovación

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

Portal de Comunicación.**Evaluación externa**

La Biblioteca de la Universidad de Alcalá viene aplicando desde hace una década diferentes técnicas de gestión de la calidad y medición del nivel de satisfacción de sus usuarios. Estas actuaciones han culminado con la obtención, primero, del Sello de Excelencia Europea 300+ (2009) y, posteriormente, del Sello de Excelencia Europea 400+, progresando desde ahí hasta la obtención del Sello 500+ en 2017, convalidado a nivel europeo por la European Foundation for Quality Management. Con esta certificación, la Biblioteca de la Universidad de Alcalá se posiciona entre las principales bibliotecas universitarias españolas y europeas, gracias al trabajo constante de sus responsables y del resto del personal por mejorar la calidad en la gestión.

**Rankings internacionales**

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

La UAH se sitúa en la posición 168 en capacidad de atracción de estudiantes internacionales según el 'QS World University Ranking'. En términos absolutos se clasifica en el rango de las 501-510, en la mitad de la tabla de las 1001 universidades que se han tenido en cuenta en este ranking.

El Times Higher Education ha publicado el 'The Europe Teaching Rankings', que coloca a la UAH entre las 100 primeras de Europa en docencia, uno de los pilares básicos de cualquier institución educativa.

Fisioterapia, Estudios Ingleses, Ingeniería de Sistemas de Telecomunicación e Ingeniería de Telemática aparecen en el suplemento '50 Carreras' que publica anualmente el diario El Mundo.

Destacan en la web:

- **Entre las mejores universidades del mundo** QS World University Ranking y Times Higher Education World University Ranking.
- La UAH entre las **250 mejores universidades del mundo en empleabilidad**, según el QS Graduate Employability Ranking.
- El grado en Fisioterapia aparece en la **primera posición en España**, según el ranking que elabora cada año el diario 'El Mundo' en su suplemento '50 carreras'.
- **9 Másteres que se imparten en la UAH figuran entre los mejores de España**, según el ranking de 'El Mundo'.
- La UAH se posiciona **entre las mejores universidades del mundo en 10 ramas y áreas de conocimiento**, según el prestigioso ranking QS World University Ranking by Subject.
- La UAH se sitúa **entre las mejores universidades de Europa en calidad docente**, según el Times.

Sostenibilidad Medioambiental y Compromiso Social

La Universidad de Alcalá fomenta el desarrollo de su entorno y el bienestar de los ciudadanos.

Según el índice GreenMetric ocupa el puesto 16 en el mundo en sostenibilidad y el puesto primero en eficiencia energética y lucha contra el cambio climático

Ha obtenido las certificaciones siguientes:

- ISO 14001:2015 para las siguientes actividades "Institución pública de educación superior e investigación y servicios de apoyo" en/desde los siguientes emplazamientos Universidad de Alcalá: Campus Histórico Alcalá de Henares, Campus Científico Tecnológico de Alcalá de Henares y Campus de Guadalajara. Esta certificación incluye todos los Edificios e Instalaciones de la Universidad, así como el exterior del Campus Científico Tecnológico. Validez hasta 14 de marzo de 2021.
- ISO 50001:2011 para las siguientes actividades "Prestación del servicio de gestión, mantenimiento y mejora de la eficiencia de la iluminación del Campus Histórico de Alcalá de Henares, Campus Científico Tecnológico de Alcalá y Campus de Guadalajara". Validez hasta 11 de mayo de 2021.



Las acciones en defensa del patrimonio, el compromiso social, la igualdad entre hombres y mujeres, el comercio justo o la prevención de riesgos laborales, entre otras, han sido reconocidas por distintos organismos nacionales e internacionales. Apoya el aprendizaje y la igualdad con ayudas y facilidades de pago a los estudiantes con el fin de facilitar y mantener su acceso a la educación superior. Web UAH.

Figura A.42 Rankings en que está la UAH con participación de la BUAH. Información disponible en la web de la UAH <https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/la-universidad/rankings-y-distinciones/index.html>

BUENA PRÁCTICA	DESCRIPCIÓN	RELACIÓN CON LOS VALORES DE LA EXCELENCIA
<p>1. NUEVA PLATAFORMA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</p>	<p>OBJETIVO: Dotar a la BUAH de tecnología eficiente y actualizada, que cumpliera los estándares de seguridad y de calidad requeridos</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: La BUAH disponía de un sistema de gestión bibliotecaria en funcionamiento desde 2001, necesitando migrar a una tecnología más actualizada. Esta situación era compartida por todas las universidades integrantes del Consorcio Madroño que tomaron en 2017 la decisión de adquirir un nuevo LSP para integrar la gestión de las colecciones física y electrónica en una única plataforma, asegurar el cumplimiento normativo en materia de seguridad y protección de datos, potenciar los servicios consorciados (Fulfillment Network y Primo consorciado) y mejorar la experiencia del usuario de las universidades.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Servicio de Biblioteca. En las fases anteriores a la puesta en producción, Equipo directivo, Secciones Centrales.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: Todo el Servicio de Biblioteca. Para las fases del proyecto anteriores a la puesta en producción: Dirección de la Biblioteca, Subdirección Técnica, Secciones Centrales. Equipo de mejora.</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Puesta en funcionamiento, incidencias.</p>	<p>Añadir valor para los clientes. Desarrollar la capacidad de la organización.</p>
<p>2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIOS / QUEJAS Y SUGERENCIAS</p>	<p>OBJETIVO: Hacer un seguimiento de las quejas/sugerencias recibidas y de los comentarios de las Encuestas a los usuarios, recogiendo las actuaciones relacionadas que la Biblioteca ha puesto en marcha a partir de las mismas.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Se pretende tener recogidas en un único punto todas las quejas/sugerencias y comentarios de las encuestas que recibe el Servicio, para realizar un seguimiento de las actuaciones derivadas de las mismas y de las respuestas negativas y sus causas.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección y Subdirecciones del Servicio de Biblioteca.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la Biblioteca.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: El control de las Quejas y Sugerencias ya se realizaba de esta forma. El control de las sugerencias emitidas por los usuarios en las Encuestas se ha realizado a partir de 2018.</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Control en Excel. Número de quejas y sugerencias por año y tiempo de resolución. Número de sugerencias en Encuestas y grado de resolución.</p>	<p>Añadir valor para los clientes Gestionar con agilidad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>
<p>3. DESCUBRIMIENTO DE LA INFORMACION. PRIMO</p>	<p>OBJETIVO: Mejorar la visualización de los registros bibliográficos en PRIMO</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: La BUAH disponía de un sistema de gestión bibliotecaria en funcionamiento desde 2001 y había implementado varias herramientas para el acceso a la información que ampliaban las prestaciones del catálogo en línea tradicional, y SUMMON. Los usuarios demandaban la integración de recursos y nuevas prestaciones que sólo una nueva herramienta de descubrimiento podía aportar. Se seleccionó PRIMO por ofrecer las mejores prestaciones para el usuario final:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un punto de acceso unificado a la colección física y electrónica • Ampliar y unificar las bibliografías recomendadas por asignaturas a la colección electrónica <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Servicio de Biblioteca. En las fases anteriores a la puesta en producción, Equipo directivo, Secciones Centrales.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Todo el Servicio de Biblioteca. Para las fases del proyecto anteriores a la puesta en producción: Dirección de la Biblioteca, Subdirección Técnica, Secciones Centrales. Equipo de mejora.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: A partir de 2018. Salida a producción en febrero de 2019.</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Estadísticas de uso de la colección electrónica.</p>	<p>Añadir valor para los clientes.</p>

<p>4. PROYECTO “IDEAS PARA MEJORAR”</p>	<p>OBJETIVO: Poner un marcha un sistema de para recoger las iniciativas e ideas de innovación de todo el personal de la Biblioteca, que incluyera un reconocimiento a las mejores aportaciones.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Se diseñó un formulario para aportar las mejores ideas de innovación, se difundió y promovió la participación entre todo el personal de la Biblioteca. Una vez recogidas se valoraron y se dieron reconocimiento (mejor idea y accésits) en la jornada anual de la Biblioteca. Se pretende poner en marcha siempre que sea factible, las iniciativas recogidas, así como extender las a otros puntos de servicio.</p> <p>Este proyecto se presentó en 2018 en la Jornada de Bibliotecas excelentes celebrada en la Universidad de Sevilla. La primera convocatoria se realizó para el curso 2018-2019.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección y Subdirecciones del Servicio de Biblioteca.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo, personal técnico y auxiliar.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: A partir de 2018.</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Ideas recibidas, reconocimiento y resultados.</p>	<p>Desarrollo e implicación de las personas Aprendizaje, innovación y mejora continuos</p>
<p>5. JORNADA ANUAL DE BIBLIOTECA</p>	<p>OBJETIVO: Informar adecuadamente e implicar a todo el personal en la consecución de los objetivos estratégicos y operativos previstos. Reconocimiento a las mejores ideas y servicios del curso académico.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Se ha pretendido mejorar la comunicación celebrando jornadas con periodicidad anual. Aunque existen los canales de comunicación adecuados, la dispersión en puntos de servicio hace recomendable tener este tipo de reuniones que fomentan la cultura común y la implicación de todo el personal en la estrategia.</p> <p>En 2018 el objetivo principal de la Jornada, al igual que de la estrategia, fue el cambio a los nuevos sistemas Alma/Primo, con la intervención de la directora de la UC3M, Teresa Malo de Molina.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección del Servicio de Biblioteca.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo, personal técnico y auxiliar.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: A partir del curso 2018-2019.</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Participación del personal. Mejores ideas.</p>	<p>Liderar con visión, inspiración e integridad Desarrollo e implicación de las personas</p>
<p>6. PROGRAMA DE EXPOSICIONES EN EL CRAI</p>	<p>OBJETIVO: Difusión del fondo bibliográfico de la Biblioteca y visibilidad del CRAI como un espacio de aprendizaje y especialización. Uso polivalente de los espacios</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Esta iniciativa está incluida en las “Ideas para mejorar 2018” y ha consistido en la instalación en la entrada del CRAI-Biblioteca de exposiciones periódicas de contenido variable y pertinente, que respondan a temas de actualidad (efemérides destacadas, homenajes, premios, proyectos, etc.). Se pretende extender esta iniciativa a otros puntos de servicio. Aunque se venía realizando en alguna ocasión, se ha sistematizado y se ha cuidado su organización con la idea aportada.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: CRAI Biblioteca</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Personal Técnico y auxiliar CRAI. Jefa de Biblioteca Área de Humanidades.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: Curso académico 2018-2019.</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Exposiciones realizadas.</p>	<p>Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas Añadir valor para los clientes. Aprovechar la creatividad y la innovación Desarrollo e implicación de las personas</p>
<p>7. SOSTENIBILIDAD</p>	<p>OBJETIVO: Considerar la sostenibilidad como uno de los ejes de actuación de la Biblioteca.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: La Biblioteca desde hace años ha llevado a cabo diferentes iniciativas orientadas a la sostenibilidad, algunas de ellas enmarcadas en la política general de la UAH. Se entiende la Sostenibilidad como una línea estratégica de la Biblioteca, siendo el objetivo principal que esté contemplada en cada proceso del Servicio y no una acción aislada. En 2018 se pueden destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de impresoras para el personal y usuarios. Eficiencia en el consumo de tóner, papel, mantenimiento... • Cambio de iluminación en varios puntos de servicio para conseguir un ahorro energético. • Puntos limpios en CRAI. • Mejora climatización CRAI (bomba calor para entrada/personal Biblioteca) para conseguir una mejora en la climatización del edificio. 	<p>Crear un futuro sostenible Liderar con visión, inspiración e integridad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>

	<p>En 2019 se revisan los procesos de la Biblioteca para poder aplicar la sostenibilidad en todos los aspectos y actividades del Servicio, y en sus tres aspectos, de forma progresiva.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Servicio de Biblioteca.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo, personal técnico y auxiliar.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: La sistematización se realiza a partir de 2018</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Número de actuaciones realizadas.</p>	
<p>8. NUEVO PROGRAMA DE FORMACION EN CI</p>	<p>OBJETIVO: Extender la formación de usuarios especializada al Área Politécnica, de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales. Esta práctica ya estaba consolidada en el Área de Ciencias y Ciencias de la Salud</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Se ha extendido la formación en Grados y Másteres a los usuarios de Humanidades, Enseñanzas Técnicas y Ciencias Jurídicas y Sociales, estableciendo un plan de formación en colaboración con personal docente e investigador, para conseguir que todos los estudiantes reciban formación en competencias informacionales.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Subdirección de Coordinación y Logística. Jefes/as de Biblioteca. Grupo de Mejora.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la Biblioteca. Técnicos de Biblioteca.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: A partir del curso 2018-2019</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Cursos realizados, asistentes y eficiencia.</p>	<p>Añadir valor para los clientes Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>
<p>9. APOYO A LA INVESTIGACIÓN</p>	<p>OBJETIVO: Dar apoyo específico y personalizado al PDI, proporcionándole las herramientas necesarias para la realización de su actividad investigadora.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Se ha potenciado el apoyo a la investigación, a través de acciones encaminadas a facilitar al PDI diferentes servicios de la Biblioteca y a formarle en cuestiones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de acceso abierto (Integración del portal del investigador y el repositorio institucional) • Elaboración de Biblioguías web especializadas <p>Atención personalizada para PDI: Acreditación y Sexenios, Obtención de identificadores personales.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Subdirecciones del Servicio. Jefa de Automatización. Jefe/as de Biblioteca. Grupo de Mejora...</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo. Técnicos de Biblioteca.</p> <p>PERIODO TEMPORAL: Se ha potenciado esta área a partir del curso académico 2018-2019.</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Número de Biblioguías y formaciones específicas.</p>	<p>Añadir valor para los clientes Desarrollar la capacidad de la organización Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>
<p>10. INTEGRACION DE UN NUEVO ESPACIO PARA EL CDE</p>	<p>OBJETIVO: Dotar al Centro de Documentación Europea (CDE) de un espacio específico dentro del CRAI-Biblioteca, volviendo a crear sinergias y colaboración entre el Servicio de Biblioteca y el CDE en base a un nuevo convenio.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Los fondos bibliográficos del CDE estaban ubicados en el CRAI-Biblioteca desde la inauguración de este en 2014. Sin embargo, el centro no contaba con un espacio singularizado para la consulta e investigación, siendo este un requisito indispensable para la UE. En 2018 se estudió la posible ubicación, dotación de recursos y adecuación de los fondos para el CDE, ubicándose dentro del CRAI-Biblioteca.</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección del Servicio. CRAI Biblioteca.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo y personal del CRAI</p> <p>PERIODO TEMPORAL: El proyecto comenzó en 2018</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Nuevo espacio Centro de Documentación Europea. Actividades</p>	<p>Añadir valor para los clientes Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>

<p>11. POTENCIAR DIALNET COMO RECURSO DE INFORMACION E INVESTIGACION</p>	<p>OBJETIVO: Ampliar la aportación de la Biblioteca en Dialnet, para aumentar la difusión y visibilidad de la actividad investigadora de la Universidad.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Dialnet es una herramienta ampliamente utilizada, especialmente útil para el área de Humanidades y de Ciencias Jurídicas y un recurso muy demandado por el usuario final. La Biblioteca colaboraba regularmente en el proyecto pero al amparo de un nuevo convenio en marcha, debía comprometerse a aumentar su aportación, lo que beneficiaba a los usuarios y a la visibilidad de la propia Universidad. Áreas de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar publicaciones editadas fuera de la UAH en las que participan miembros del PDI de la Universidad • Incorporar publicaciones periódicas de interés para la comunidad universitaria • Normalización de autores. <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la Biblioteca. Equipo de Mejora.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Todos los integrantes del Grupo de Mejora: Técnicos de Biblioteca y Personal Auxiliar</p> <p>PERIODO TEMPORAL: A partir de 2018</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Número de registros y títulos. Autores normalizados.</p>	<p>Añadir valor para los clientes Desarrollo de alianzas Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>
<p>12. IDENTIFICACION UNICA DE USUARIOS EN LAS HERRAMIENTAS DE ACCESO A LA INFORMACION Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</p>	<p>OBJETIVO: Facilitar a los usuarios el acceso a los servicios y recursos online de la Biblioteca.</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: Con la implementación del nuevo LSP de Biblioteca se ha establecido la identificación única (usuario/contraseña de la UAH), tanto para el acceso del personal de Biblioteca a ALMA como para el acceso a los usuarios a la herramienta de descubrimiento PRIMO. Esto supone ofrecer todos los servicios relativos a los fondos físicos (reservas, renovaciones, etc.) como electrónicos (búsquedas, descargas) con un único punto de entrada. Este acceso unificado se pretende extender a los accesos individuales a recursos electrónicos siempre que sea posible por parte del editor del recurso (identificación a través de RedIRIS). Identificación única a través de LDAP en el Repositorio Institucional e-Buah</p> <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de Biblioteca, Subdirección Técnica de Biblioteca, Servicios informáticos UAH, Gestión de la Colección. Automatización y Redes.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo directivos, Sección de Automatización y redes, Gestión de la Colección, Equipo de Mejora.</p> <p>PERIODO TEMPORAL. A partir de 2018</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Acceso de usuarios con identificador UAH en ALMA/PRIMO</p>	<p>Añadir valor para los clientes Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>
<p>13. VISIBILIDAD DE LA COLECCIÓN DE LIBROS ELECTRÓNICOS</p>	<p>OBJETIVO: Acercar a los usuarios, especialmente a los estudiantes, la colección de libros electrónicos</p> <p>BREVE DESCRIPCIÓN: La BUAH ha hecho un importante esfuerzo para dotarse de manuales y monografías en formato electrónico necesarios para los estudiantes. Se han puesto en marcha varias acciones destinadas a su difusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ideas para mejorar 2018: Estantería digital, idea promovida por el área de Ciencias de la Salud, consiste en un espacio físico con información de las principales plataformas, acceso por VPN, etc. • PRIMO: la nueva herramienta de descubrimiento de la Biblioteca es un punto unificado de acceso a la colección física y electrónica • PRIMO: con esta tecnología ha sido posible extender las bibliografías recomendadas a la colección electrónica <p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de Biblioteca. Subdirección Técnica. Automatización y Redes. Gestión de la Colección.</p> <p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo, Técnicos de Biblioteca. Personal auxiliar del área de Ciencias de la Salud. Equipo de Mejora.</p> <p>PERIODO TEMPORAL. A partir de 2018</p> <p>INDICADORES/RESULTADOS: Número de accesos a PRIMO. Consultas a bibliografías recomendadas. Consultas/Descargas de libros electrónicos.</p>	<p>Añadir valor para los clientes Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>

<p>14. TRANSPARENCIA EN LA GESTION</p>	<p>OBJETIVO: Mejorar la calidad de los servicios y rendir cuentas a la sociedad participando en evaluaciones y poniendo a disposición de la sociedad en general datos e indicadores de seguimiento sobre la actividad de la BUAH. Esta iniciativa se incardina con el compromiso Institucional reflejado en el Portal de Transparencia de la web de la UAH.</p>	<p>Gestionar con agilidad. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes Añadir valor para los clientes. Liderar con visión, inspiración e integridad</p>
	<p>BREVE DESCRIPCIÓN: Todos los años se publican a través de la web Institucional y de la Biblioteca los datos e indicadores de las actividades de la Biblioteca. También se actualizan la Universidad en cifras y la Biblioteca en cifras. Se publican los resultados de los procesos de evaluación y los documentos asociados. Se publican las Memorias anuales. Los datos estadísticos se publican anualmente a través de Rebiun y Madroño y cada dos años por el INE.</p>	
	<p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Servicio de Biblioteca.</p>	
	<p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo. Personal Técnico de Biblioteca y Personal Auxiliar.</p>	
	<p>PERIODO TEMPORAL: Desde 1986 se publica la Memoria anual. Desde 1995 se publica el Anuario estadístico de Rebiun y desde 2009 se publican los resultados de los procesos de evaluación de la BUAH y documentación asociada. Toda la información es accesible a través de la web.</p>	
	<p>INDICADORES/RESULTADOS: Datos e indicadores de la actividad anual de la Biblioteca</p>	
<p>15. DIVERSIFICACION Y TRANSVERSALIDAD DE LOS GRUPOS DE MEJORA</p>	<p>OBJETIVO: Potenciar el trabajo en equipo para implicar a todo el personal en la consecución de los objetivos estratégicos y operativos. Favorecer la comunicación y la proactividad.</p>	<p>Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas Aprovechar la creatividad y la innovación Desarrollar la capacidad de la organización Gestionar con agilidad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>
	<p>BREVE DESCRIPCIÓN: Se ha pretendido ampliar la participación en los grupos de mejora, para hacerla transversal en cuanto a Bibliotecas y a tipología de personal participante (auxiliares, técnico/as, jefe/as), como forma de implicar e incentivar a todo el personal en la consecución de los objetivos. Cada grupo está coordinado por una persona del Equipo Directivo y la documentación que se produce se puede consultar en la Intranet. La BUAH participa también en Grupos de trabajo externos (Consortio Madroño y REBIUN).</p>	
	<p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH, Subdirecciones de la BUAH, Secciones Centrales y Bibliotecas.</p>	
	<p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo. Personal Técnico y Personal Auxiliar.</p>	
	<p>PERIODO TEMPORAL: En 2018 ha habido 11 grupos con 108 participantes, destacando el grupo para la migración e implantación del sistema ALMA y el Discovery PRIMO. En la Memoria anual de la Biblioteca se recoge la actividad de estos grupos (ver también figura A.19).</p>	
	<p>INDICADORES/RESULTADOS: Datos anuales del número de grupos y participantes. Datos e indicadores de los proyectos desarrollados.</p>	
<p>16. DEPOSITO ELECTRONICO DE TRABAJOS FIN DE MASTER DE LA UAH</p>	<p>OBJETIVO: Custodiar los Trabajos Fin de Máster de la Universidad de Alcalá en formato digital en un archivo cerrado, para su preservación y control bibliográfico.</p>	<p>Gestionar con agilidad Añadir valor para los clientes. Desarrollo de alianzas Mantener en el tiempo resultados sobresalientes</p>
	<p>BREVE DESCRIPCIÓN: La UAH ha establecido un procedimiento para el archivo de los trabajos de fin de Máster, tanto oficiales como de estudios propios. La Biblioteca ha sido la responsable de crear y gestionar este archivo cerrado, al que los docentes responsables de los másteres deben enviar los archivos digitales, a través de un formulario web establecido a tal efecto. Asimismo se ocupa de poner en abierto en el repositorio aquellos TFM para los que se haya firmado la autorización a tal efecto. Este proyecto se ha puesto en marcha de forma coordinada con la Escuela de Postgrado a instancias del Vicerrectorado de Estudios de Posgrado.</p>	
	<p>SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección y Subdirección Técnica de Biblioteca. Gestión de la Colección.</p>	
	<p>PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo, personal técnico y personal auxiliar participantes en el Grupo de Mejora creado.</p>	
	<p>PERIODO TEMPORAL: A partir de junio de 2018</p>	
	<p>INDICADORES/RESULTADOS: Datos del número de TFMs archivados. Número de incidencias.</p>	

17. DEPOSITO DE DATOS DE INVESTIGACION EN ABIERTO	OBJETIVO: Publicar los datos de investigación de la UAH en el repositorio e-Ciencia Datos del Consorcio Madroño (https://edatos.consorciomadrono.es/)	Gestionar con agilidad Añadir valor para los clientes. Desarrollo de alianzas Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
	BREVE DESCRIPCIÓN: La Biblioteca ha participado activamente en el desarrollo del proyecto e-Ciencia Datos, participando en el grupo de trabajo del Consorcio Madroño, y realizando una aportación significativa a partir de 2018. Se ha colaborado con varios equipos de investigación para conseguir mejorar. Destaca el proyecto “Frontespo” con 182 Datasets y 1.152 ficheros, en el que se continúa trabajando.	
	SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH. Subdirección Técnica. Automatización y Redes	
	PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo, Grupo de trabajo del Consorcio Madroño.	
	PERIODO TEMPORAL: El repositorio e-Ciencia Datos se puso en marcha en 2016	
	INDICADORES/RESULTADOS: Número de ficheros. Número de Datasets.	
18. AUTOPRESTAMO DE PORTATILES EN EL CRAI	OBJETIVO: Mejorar el servicio de préstamo de portátiles en el CRAI	Gestionar con agilidad Añadir valor para los clientes. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
	BREVE DESCRIPCIÓN: La circulación (préstamo y devolución) de portátiles es elevada en la Biblioteca, especialmente en el CRAI por sus dimensiones. Esto implicaba una carga de trabajo importante en el mostrador de circulación y que los usuarios se encontraran colas en momentos puntuales. Para mejorar el servicio prestado se valoraron las posibilidades en el mercado y en mayo de 2018 se puso en funcionamiento el equipo de auto-préstamo de portátiles de la empresa SerDoc en el CRAI.	
	SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección de la BUAH, Subdirecciones, Servicios centrales	
	PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH, Personal del CRAI	
	PERIODO TEMPORAL: En funcionamiento a partir de 2018	
	INDICADORES/RESULTADOS: Número de transacciones e incidencias	
19. MEJORAS DE LOS REGISTROS BIBLIOGRAFICOS EN PRIMO	OBJETIVO: Presentar a los usuarios la información bibliográfica de manera más clara	Gestionar con agilidad Añadir valor para los clientes. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
	BREVE DESCRIPCIÓN: Debido a la migración de registros desde el anterior sistema de gestión de la Biblioteca se vio la necesidad de modificar estos registros para mejorar la visualización de los mismos por parte de los usuarios, presentando la información de forma más clara. Para ello se realizó una configuración avanzada en el nuevo LSP ALMA, basada en reglas de indicación y de normalización, que fueron aplicadas secuencialmente en conjuntos de registros. Con este proyecto se ha conseguido conocer a fondo las posibilidades de normalización de ALMA, así como mejorar la información al usuario.	
	SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección del Servicio de Biblioteca, Subdirección, Servicios centrales	
	PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo de la BUAH, Sección de Normalización	
	PERIODO TEMPORAL: Comenzado en 2018	
	INDICADORES/RESULTADOS: Número reglas aplicadas	
20. CONTROL DE INCIDENCIAS DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS EN EL CRAI	OBJETIVO: Controlar las incidencias y/o averías de espacios e equipamiento en el edificio CRAI-Biblioteca, para su reparación por el Servicio de Mantenimiento de la Universidad.	Gestionar con agilidad Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
	BREVE DESCRIPCIÓN: En el edificio CRAI dado su tamaño, su distribución en 4 plantas, la afluencia de público y la apertura 24 horas todo el año, se generan un elevado número de averías/incidencias de espacios y equipamiento que se remiten al Servicio de Mantenimiento. Mediante la creación de una base de datos en Access se ha conseguido un control con informes y estadísticas de las incidencias y el mantenimiento que se realiza en el edificio. Esta iniciativa fue una de las mejoras presentadas a la convocatoria de “Ideas para mejorar”.	
	SERVICIO/DEPARTAMENTO IMPLICADO: Dirección del Servicio de Biblioteca, Subdirección de Coordinación y Logística. CRAI Biblioteca.	
	PERSONAL IMPLICADO: Equipo Directivo, Personal del CRAI.	
	PERIODO TEMPORAL: En funcionamiento a partir de 2018	
	INDICADORES/RESULTADOS: Número de incidencias.	

Figura A.43 Buenas Prácticas de la BUAH