◄ INICIO DE LA EVALUACIÓN

IMPRIMIR

MEMORIA EFQM

EFQM

Base

Memoria EFQM Biblioteca de la Universidad de Alcalá

INFORMACIÓN CLAVE

HECHOS Y DATOS

Nombre y ubicación de la sede principal

Universidad de Alcalá. Biblioteca. Plaza de San Diego, s/n, Alcalá de Henares 28801 - Madrid.

Sector de actividad

Sector público. Educación superior.

Propietarios y relación con la UAH

La Biblioteca Universitaria se define en el art. 215 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá (2003, 2012, 2021) como *una unidad funcional que gestiona* recursos y medios documentales contenidos en diferentes soportes materiales, para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, así como para apoyar las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

Propósito, visión y valores

La Biblioteca tiene definidos su propósito, visión y valores desde 2008, cuando se desarrolló el I PE 2008-2011; siendo en 2018 con el diseño del IV PE cuando los actualizó. Ya se está trabajando en el V PE 2024-26, pero en 2023 se ha prorrogado el anterior, diseñando el Plan de Gestión anual, incardinado en la nueva estrategia de la Universidad.

Propósito: "Ofrecer servicios excelentes para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la innovación, facilitando la generación, gestión y transmisión de conocimiento contribuyendo en la consecución de la estrategia de la Universidad de Alcalá".

Visión: "Ser un servicio excelente, sostenible e innovador que responda a las expectativas de los grupos de interés en un entorno de evolución constante: espacios, tecnología, alianzas, gestión de información y servicios".

Valores: "Compromiso, Transparencia y ética en la gestión, Progreso, Innovación y proactividad, Ejemplaridad y profesionalidad, y Sostenibilidad"

Ámbito geográfico

La Biblioteca de la UAH cuenta con 8 puntos de servicio, repartidos en tres campus, Alcalá ciudad, Campus Científico Tecnológico y Guadalajara y dos localidades (Alcalá de Henares y Guadalajara).

Hitos históricos clave

Según consta en su página web, la Universidad de Alcalá fue fundada en 1499 por el Cardenal Cisneros, Regente de España, como proyecto educativo absolutamente novedoso y avanzado en España de las corrientes renacentistas y humanistas de Europa. Durante los siglos XVI y XVII, la Universidad de Alcalá se convirtió en el gran centro de excelencia académica. En el último tercio del siglo XVIII, comenzó a decaer; este siglo fue especialmente crítico para los estudios universitarios en España, que se vieron sometidos a reformas transcendentales en sus métodos de enseñanza. La UAH fue trasladada a Madrid a mediados del siglo XIX, como resultado del proceso de desamortización.

El aliento de los alcalaínos, el prestigio de su pasado, la recuperación de la memoria histórica y el nuevo impulso que dio a la educación en España la transición democrática, hicieron posible que en 1977 volviera a abrir sus aulas la Universidad de Alcalá. Desde entonces, el esfuerzo colectivo y el tesón de sus gestores han hecho posible recuperar su patrimonio intelectual, cultural y arquitectónico.

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

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

Empleados, centros de trabajo y ubicación

La plantilla la forman 81 puestos de trabajo repartidos de la siguiente manera: 1 Dirección (A1), 2 Subdirecciones (A1), 1 Secretaria de Dirección (C1), 5 Jefaturas de Secciones Centrales (A1/A2), 5 Jefaturas de Biblioteca por Áreas (A1), 42 Bibliotecarios (A1/A2), 35 Auxiliares de Biblioteca (C1/C2), 4 Administrativos. La Biblioteca está estructurada en tres campus: Campus Histórico (Alcalá-Ciudad), donde se localiza el CRAI-Biblioteca, la Biblioteca de Trinitarios y el depósito María de Guzmán; en el Campus Científico-Tecnológico (externo-Alcalá), se localizan las Bibliotecas de Medicina y Ciencias de la Salud, Farmacia, Ciencias, la Politécnica y la Sala de Estudios de Ciencias Ambientales; y en Campus de Guadalajara se ubican las Bibliotecas de Educación y Multidepartamental. La mayoría de los Servicios Centrales se encuentran en la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Campus externo), excepto Acceso al Documento, en el CRAI.

Parámetros económicos clave

La BUAH cuenta con un presupuesto propio. En su Memoria Económica anual se recogen las previsiones y las partidas presupuestarias necesarias para cumplir sus objetivos estratégicos y objetivos operativos. En 2023 se ha elaborado la memoria de presupuesto a tres años.

Cifras más relevantes en el presupuesto de la BUAH (año 2022)

• Presupuesto gastos corrientes: 114.309,61 €

• Inversiones enseñanza e investigación: 1.524.108,31 €

- Transferencias: 2.800 €
- Presupuesto total (incluida ayuda convocatoria María de Guzmán FECYT): 1.673.705 €
- Ejecución del presupuesto: 98 %

Principales hitos y logros

En la ruta hacia la excelencia la innovación y la sostenibilidad, la Biblioteca lleva más de 15 años realizando ciclos de mejora y 13 utilizando el Modelo EFQM como marco de referencia. Algunos de estos hitos son:

- 2006, 2007, 2008 y 2011: Obtuvo distintos premios en las convocatorias de Gerencia.
- 2009: Se evalúo por primera vez por el Modelo de Excelencia Europea (EFQM), obteniendo el Diploma de Excelencia Europea 300+
- 2011: La Biblioteca realiza su segunda autoevaluación con el Modelo EFQM, obteniendo el Sello EFQM 400+.
- 2013: La Biblioteca renueva el sello EFQM 400+
- 2015: La Biblioteca vuelve a renovar el sello 400+. La Comisión de Biblioteca siguió afrontando iniciativas de mejora como en años anteriores, y obteniendo en
- 2017: El Sello EFQM 500+, nivel de 500 550 puntos.
- 2019: Renovó el sello 500+, situándose en la horquilla 500-550 puntos de nuevo.

Grupos de interés clave

(Ver Anexo 003).

RETOS Y ESTRATEGIA

Análisis estratégico

La BUAH cuenta con una trayectoria y sistemática consolidada en el análisis de su ecosistema y de sus retos estratégicos. La BUAH ha desarrollado sus Planes Estratégicos con una perspectiva de tres años. Actualmente está en vigor el IV Plan Estratégico 2018-2022. Como en los anteriores planes estratégicos, las líneas estratégicas responden a las grandes áreas de interés para la Biblioteca, sus usuarios y servicios.

Los elementos identificados como más influyentes son:

- Las principales megatendencias en su entorno: Incremento de las exigencias legales, Mercado laboral: habilidades blandas, Inclusión y diversidad, Alianza de Universidades, Cambios demográficos, Ciencia abierta, ODS y la Agenda 2030, Incertidumbre geopolítica y financiera, Avances tecnológicos, Inteligencia artificial (IA), Transformación digital, Administración electrónica. (ver Anexo 005).
- La detección de sus principales Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (análisis DAFO) (ver Anexo 004).
- La prioridad en las necesidades de sus grupos de interés clave.

Todos estos elementos han permitido la conceptualización del propósito de la BUAH, la revisión de su visión, la identificación y valoración de las mejoras a implementar en su próximo Plan Estratégico 2023-2026 y en el plan de gestión anual 2023 (ver Anexo 006).

Estrategia de la BUAH. Plan Estratégico 2018-2022

La BUAH tiene una experiencia dilatada en el proceso de elaboración de su planificación estratégica desde 2008, año en el que realizó su I Plan Estratégico (PE). Actualmente, la BUAH está empezando a elaborar el V Plan Estratégico 2022-2026 y ha tomado como referencia el informe d ela evaluación de 2019, el análisis de su ecosistema, el Plan Estratégico de la UAH y el DAFO actualizado en 2022 de la BUAH, y las necesidades actuales y futuras de sus GIs clave. Salvo excepciones, el periodo que abarca los resultados acaba en 2022, con el IV Plan Estratégico de la BUAH 2018-22. En consecuencia, se hace hincapié en aspectos del IV Plan Estratégico, cuya vigencia se extendió hasta diciembre de 2022.

El PE de la BUAH se desarrolla en línea con el Plan Estratégico de la UAH 2036, el IV Plan Estratégico de REBIUN (2020-2023), el Plan Estratégico del Consorcio Madroño y está ligado con los ODS (ver Anexo 007)

El Plan Estratégico de la BUAH 2018-22 contenía 4 líneas estratégicas orientadas a los factores clave para el cumplimiento del propósito de la BUAH:

- LE 1. ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA
- LE 2. PROMOVER Y AFIANZAR RELACIONES CON LOS GI
- LE 3. SOSTENIBILIDAD Y RSC
- LE 4. TECNOLOGÍA

Factores Clave de Éxito (FCE)

La Biblioteca tiene identificados los siguientes FCE, que son las principales características y cualidades necesarias para alcanzar su propósito y su visión:

- Mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de las personas y aumentar la eficacia en la comunicación interna (Línea 1)
- Implementar de forma efectiva un enfoque basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés (GI). Mejorar la visibilidad e impacto de la BUAH en los GI (Línea 2)
- Integrar la sostenibilidad en la estrategia de la BUAH (Línea 3)
- Mejorar la experiencia del usuario en el acceso a la información, impulsar la innovación para evitar la obsolescencia tecnológica (Línea 4)
- Promover valores, innovación y cultura desde la responsabilidad social y la sostenibilidad (Todas las Líneas).

Ventaja competitiva

La BUAH comenzó a trabajar sobre el proyecto en el repositorioe-cienciaDatos en julio de 2015 y los primeros datos empezaron a subirse en el repositorio en 2017. E_cienciaDatos, es un repositorio multidisciplinar que alberga los conjuntos de datos científicos de los investigadores de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid y la UNED, miembros del Consorcio Madroño, con el fin de dar visibilidad a dichos datos, garantizar su preservación y facilitar su acceso y

reutilización. Actualmente la BUAH está posicionada en el primer lugar en el repositorio en cuanto a datos depositados. Además de impartir formaciones y charlas sobre los mandatos y directrices relacionados con la ciencia abierta y los datos de investigación. Mantenimiento y actualización de la información del portal InvestigaM del Consorcio Madroño.

El Plan de formación de la BUAH ha conseguido estar embebido curricularmente en muchas de las titulaciones de la Universidad, y cuenta con la evidencia de estar incluida la participación de la Biblioteca en algunas Guías Docentes, a diferencia de otras Bibliotecas Universitarias.

Se ha dado, además, un progresivo incremento de la producción científica depositada en e_Buah a través fundamentalmente del Portal del Investigador UXXI. La BUAH cuenta desde 2022 con un Grupo de Trabajo de Bibliometría. Previamente, siempre ha proporcionado a la UAH los datos bibliométricos requeridos. Actualmente el GT recopila y proporciona datos de producción científica e indicadores de impacto de la Universidad de Alcalá a las distintas unidades de la Universidad que lo soliciten, corrige el perfil institucional y de investigadores en bases de datos internacionales con el objetivo de mejorar el posicionamiento institucional, y apoya a la Comisión de Seguimiento de la Normativa de la afiliación de la UAH.

Realiza exposiciones en las Bibliotecas, especialmente en el CRAI dadas sus singulares características, amplitud, espacio y dimensiones

Con el objeto de abrirnos a sociedad se han celebrado dos ediciones (2021 y 2022) del "Laboratorio ciudadano" en el CRAI, como lugar de encuentro, de colaboración, innovación y aprendizaje, enmarcado en un desarrollo sostenible, diverso e inclusivo. Premiando tres ideas y realizando talleres en el CRAI. La edición de 2021 las tres ideas seleccionadas fueron: Alcavoz, Contiene espacio, y Río Joven. La segunda edición de 2022, las tres ideas seleccionadas fueron: Arquifaur, Comicteca, y Vocinares2.

Adaptación del OAI a EDM parar Europeana, y la visualización de las colecciones especiales del repositorio e_Buah (fondo histórico y fotografías) en Hispana/Europeana.

Se inauguró en noviembre de 2022 el "Punto Violeta" en la planta baja del CRAI, que nace con la colaboración de la Unidad de Igualdad de la UAH, para promover la igualdad, la inclusión de la diversidad. Contribuyendo a la interacción de la comunidad universitaria y su entorno hacia una sociedad más justa, inclusiva e igualitaria, alineada con los ODS (principalmente el 4 y el 5).

OPERACIONES, PARTNERS Y PROVEEDORES

Estructura organizacional y principales funciones

La BUAH cuenta con una estructura organizativa acorde con su propósito, visión y estrategia, con el fin de realizar la prestación de servicios en condiciones óptimas para los usuarios, obtener los mejores resultados y dar soporte al desarrollo e implantación efectiva de los planes estratégicos. La Biblioteca refleja sus principales compromisos en la "Carta de Servicios" (ver Anexo 009).

La Biblioteca se estructura en: una única Dirección dependiente del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y dos Subdirecciones, Tecnología y de Coordinación y Logística.

Existen distintas secciones en los Servicios Centrales: Normalización, Automatización y redes, Gestión de la Colección, Acceso al Documento, Circulación, que coordinan e integran de forma normalizada muchos de los procesos y procedimientos a seguir en las Bibliotecas y contribuyen a fijar las estrategias y políticas y están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos y metas de la Unidad.

Existen 10 puntos de servicios con sus correspondientes Jefaturas de Área, que engloba en el Campus externo la Jefatura de las Bibliotecas de Medicina, Farmacia y Ciencias; la Jefatura de la Biblioteca Politécnica; en el Campus Histórico: con la Biblioteca de Trinitarios, el depósito María de Guzmán y el CRAI-Biblioteca, con dos Jefaturas; y en el Campus de Guadalajara: la Biblioteca de Educación y la del Multidepartamental con otra Jefatura, en total 5 Jefaturas de área. En las Bibliotecas de Área se tiene el impacto del servicio directo a la comunidad universitaria y se atienden sus necesidades específicas, según las titulaciones, gracias a un personal muy profesionalizado que actúa como bibliotecario temático. Son responsables de la satisfacción del personal a su cargo y de los usuarios a los que sirven. Se sienten comprometidos con las metas y objetivos de la Unidad y lideran su consecución en el ámbito de sus competencias.

Sistema de Gestión por procesos

El Sistema de Gestión de Procesos de la Biblioteca (SGP) contiene un conjunto documental y operativo que incluye: Mapa de procesos, procesos, indicadores, manuales operativos, tutoriales e instrucciones técnicas.

El Mapa de Procesos posiciona los procesos estratégicos, clave y de apoyo y sus interrelaciones (ver Anexo 010). Los procesos están desarrollados y documentados; cada uno incluye información clave: propietarios, misión, equipo, resultados clave, entradas, proveedores, salidas/clientes, actividades, variables de control, etc. Además, incluyen flujogramas que contienen las actividades y un sistema de medición de indicadores de rendimiento. La herramienta MIDENET hace la función de un manual de procesos, proporciona acceso y facilita la gestión.

Procesos operativos

La secuencia comienza con la investigación de mercado, análisis de resultados e identificación de necesidades. Cada proceso tiene un propietario con funciones y responsabilidades definidas, que revisa y actualiza sus procesos, mide su eficacia y eficiencia, define los indicadores y objetivos.

La Biblioteca dispone de medios para identificar la necesidad de nuevos servicios y mejorar los existentes, mediante la recogida y análisis de información de los grupos de interés, así como de información y datos internos procedentes de la evaluación de resultados, de los procesos, de autoevaluaciones, de los grupos de trabajo, de sugerencias de personal, de las preguntas y demandas de los usuarios, etc.

Partners y proveedores clave

La Biblioteca participa en redes de colaboración y tiene establecidos acuerdos y alianzas con entidades privadas y públicas (ver Anexo 002). Participa en el desarrollo de nuevos proyectos e iniciativas con sus asociados. Las relaciones, proyectos y convenios se orientan a un mayor aprovechamiento de los recursos

económicos y humanos, a ofrecer mayor accesibilidad y visibilidad a los recursos compartidos, y a compartir conocimientos y facilitar el uso de las TICs. Algunos ejemplos:

- Catálogo Colectivo Madroño
- Catálogo Colectivo de REBIUN
- ORCID: Estándar de identificación único y persistente para todos los investigadores, cuya implantación en la Universidad de Alcalá fue un proyecto liderado por la BUAH.
- Dialnet, de la Fundación Dialnet y Universidad de La Rioja, siendo la aportación de la Universidad de Alcalá en 2022, de 66 revistas actualizadas, 4578 registros nuevos (revistas, libros y tesis), 750 registros enriquecidos, 3050 autores revisados; y en Dialnet Métricas: 28 revistas analizadas, 97067 citas identificadas.
- Recolecta de la FECYT.
- Adquisición consorciada de recursos-e con el Consorcio Madroño.
- Realización de exposiciones sin y con colaboración (PDI, otras unidades de la UAH).
- Estudio para la actualización de los puestos accesibles en colaboración con la ONCE, la Unidad de Igualdad de la UAH, la OTEC (Oficina Tecnológica de la UAH).

También colabora con Servicios de la UAH y con grupos de investigación en diferentes proyectos y actividades, tales como: Formación sobre acceso abierto para el grupo de investigación de un Proyecto Europeo "Got Energy Talent MSCA-COFUND" de forma conjunta con la URJC; la formación sobre "Data Stewardship y gestión de datos de investigación"; en una actividad a Doctorado sobre Acceso Abierto, la participación en el Erasmus KA 107 Mobility; colaborando con la Unidad de Igualdad para la la creación del "Punto Violeta" en el CRAI, etc.

Impacto en la Sociedad

El impacto positivo que la BUAH ejerce en la Sociedad es directo, tal y como se recoge en el propio propósito, la visión y el Plan Estratégico. Los ODS se integran cada vez más en la estrategia y en la operativa de la Biblioteca, por lo que se pretende que sirvan de guía para la elaboración del próximo V Plan Estratégico de la BUAH (ver Anexo 007).

Los datos de su impacto también se han podido detectar con la celebración del Laboratorio Ciudadano, la encuesta a usuarios externos y el análisis de las preguntas que se reciben diariamente especialmente en el CRAI al estar abierto a la ciudadanía, poniendo a disposición de los ciudadanos y otros grupos de interés externos, servicios e instalaciones adecuadas.

Otro impacto menos directo de medir, pero ampliamente estudiado es el de la apertura de la ciencia a la sociedad a través del acceso abierto tanto a la publicación científica depositada en el repositorio e_Buah, como a los datos de investigación en el repositorio e_cienciaDatos.

Clientes

Los principales clientes de la BUAH son los usuarios de sus servicios y están definidos en el artículo 8 del Reglamento de la BUAH y se clasifican en usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados.

Los usuarios de pleno derecho son todas las personas que integran la comunidad universitaria, es decir:

- El personal docente e investigador de la Universidad de Alcalá y centros adscritos.
- Los becarios de investigación de la Universidad de Alcalá y centros adscritos.
- Los alumnos de la Universidad de Alcalá y centros adscritos.
- El personal de administración y servicios de la Universidad de Alcalá y centros adscritos.
- El personal que trabaje de forma permanente en los centros, departamentos e institutos de investigación de la Universidad debidamente acreditados por las autoridades de dichas instancias.

Son usuarios autorizados aquellas personas a quienes se les permita el uso de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Alcalá, en virtud de los convenios, conciertos y acuerdos suscritos entre la misma y otras Universidades debidamente acreditados por las autoridades de dichas instancias.

Los compromisos sobre la prestación de los servicios están recogidos la Carta de Servicios que constan de compromisos y sus indicadores correspondientes (ver Anexo 009).

La BUAH mantiene y actualiza mecanismos de detención de necesidades y expectativas, presentes y futuras, de sus GIs clave a través de canales de comunicación directos e indirectos (ver Anexo 003), entre los que destacamos: encuestas de satisfacción; encuestas para detectar necesidades formativas; de RR.SS.; de proveedores; a usuarios no pertenecientes a la comunidad universitaria; etc. Se cuenta con alianzas/acuerdos estratégicos y equipos de trabajo externos (REBIUN, Consorcio Madroño, Expania, Dialnet); asistencia a foros y congresos, y reuniones con los proveedores quienes suministran información que facilita los estudios de mercado y del sector. La recogida y análisis a través de algunos medios es continua, lo que permite conocer los cambios que permiten mantener al día estrategias, actuaciones y servicios.

Toda la información se canaliza a través del órganos colegiado en los que participan los líderes, como son la Comisión de Biblioteca y la Comisión Técnica, lo que permite asegurar una respuesta adecuada a las demandas actuales y futuras. Consecuencia de ello surgen nuevas herramientas, como Accede (para la reserva de puestos de lectura para la comunidad universitaria), el fututo portar científico, e_cienciaDatos, etc.; o nuevos servicios, como el grupo de trabajo de Bibliometría; el Punto Violeta (CRAI-Biblioteca), la ludoteca de juegos de mesa en la Biblioteca de Educación; así como numerosas mejoras en productos y servicios. La BUAH tiene la primera posición en el depósito de datos del Consorcio Madroño (e-cienciaDatos).

Actividades y servicios

La BUAH ofrece servicios relacionados con el acceso y difusión de recursos de la información a sus clientes, entre los que destacan:

- Lectura en sala. La Biblioteca mantiene un horario de apertura de lunes a viernes, de 8:30 a 21 h, en todas sus bibliotecas; tiene horarios especiales de lunes a domingo, usualmente de 8:30 a 00:00 o 01:00 (dependiendo lo que apruebe la Comisión de Biblioteca), laborables, fines de semana y festivos, en época de exámenes (aproximadamente dos meses antes de lo que marca el calendario académico, hasta el último día de exámenes), abriendo una Biblioteca por Campus (usualmente Medicina y Ciencias de la Salud, y Educación). Además, cuenta con la apertura 24 * 7 del CRAI-Biblioteca en el Campus Histórico, todos los días del año.
- Espacios y equipamientos: Ofrece espacios, confortables y diversos para el aprendizaje (salas de trabajo en grupo), la docencia y la investigación (despachos para PDI), dotados con los equipos informáticos adecuados y algunos adaptados a las necesidades específicas de las personas con diversidad funcional.
- Consulta a Buscador: consulta a los diferentes recursos de información (impresos y electrónicos).
- Biblioteca electrónica: colección de documentos en formato digital: bases de datos, revistas electrónicas, libros, etc.
- Préstamo:
- Préstamo domiciliario de material bibliográfico y documental, por un tiempo limitado y fuera del ámbito de la Biblioteca.
- Autopréstamo, renovación y autodevolución en seis bibliotecas.
- Autopréstamo de portátiles en el CRAI-Biblioteca.
- Préstamo intercampus. Sistema de préstamo y devolución de libros entre las Bibliotecas de distintos campus, que evita el desplazamiento de usuarios.
- Préstamo Pasaporte Madroño. Préstamo a/de otras bibliotecas universitarias madrileñas.
- Préstamo interbibliotecario, que permite obtener documentos que no se encuentran en la BUAH.
- Préstamo de objetos: portátiles, calculadoras, regletas, etc.
- Información bibliográfica: Consultas especializadas, a través del correo electrónico, presencialmente o por teléfono. Consisten en búsquedas asistidas, formación personalizada, búsquedas por encargo (si son muy complejas o se necesita mucho tiempo para resolverlas).
- Formación de usuarios: De especial importancia en un entorno cada vez más digital. Se ofrecen actividades formativas, presenciales y a través del Aula Virtual de la UAH, para desarrollar competencias informacionales en el uso y gestión de la información, abarcando distintos niveles formativos (básico, medio y avanzado), y elaborando material de autoaprendizaje, como "La Biblioteca para nuevos alumnos", "La Biblioteca para alumnos de TFG/TFM", "Citara y elaborar bibliografía", etc. Formación en competencias digitales, se extiende desde la participación en jornadas de bienvenida; sesiones introductorias, a grupos 0, y a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado-
- Apoyo a la investigación: Asesoramiento en las distintas fases de elaboración de una publicación científica (dónde publicar, gestionar citas bibliográficas, cómo firmar, cómo difundir su producción para obtener mayor visibilidad, facilitar la publicación en abierto (APCs), depositar las publicaciones en el repositorio institucional e_Buah, la gestión de los datos de investigación y dando el doi de datos); asesoramiento sobre derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto; apoyando en los procesos de evaluación de la actividad investigadora para las convocatorias de acreditación y sexenios; facilita el análisis de la producción científica del personal investigador y le asesora para conocer los indicios de calidad como autor y los indicios de calidad de las publicaciones, etc.
- Reproducción de documentos de la BUAH, respetando la normativa vigente.
- Adquisición y suscripción a recursos de información a solicitud de la comunidad universitaria: bibliografía recomendada en las Guías docentes, demandas de usuarios y PDI.

• Actividades de extensión bibliotecaria: exposiciones presenciales, visitas guiadas, Laboratorio ciudadano.

ESTRUCTURA Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN

Estructura de Gobierno corporativo

La Comisión de Biblioteca es el órgano colegiado. Está presidida por el Vicerrector de Investigación y Transferencia y son miembros la Dirección de la Biblioteca y representantes del PDI, el PAS y el Consejo de Estudiantes. Se hace un seguimiento de los objetivos de la Biblioteca y de las actividades y servicios. Se aprueban diferentes propuestas, entre ellas, los horarios extraordinarios, la memoria anual del servicio y se informa de la ejecución presupuestaria.

Los principales órganos que asumen la responsabilidad de actuación de la BUAH son: el Equipo de Dirección (Directora y 2 Subdirectoras), y la Comisión Técnica. En ellos y en otras actividades a distintos niveles, participan todas las personas responsables de la gestión y los resultados de la BUAH: *Dirección de la Biblioteca, Subdirectoras, Jefes de Sección y Responsables de Bibliotecas de Área.* Esta estructura facilita la coordinación y la participación en la gestión en cada centro de actividad de la Biblioteca, además de contar con los grupos de mejora.

Esta estructura facilita un modelo de liderazgo participativo, que fluye desde la dirección a través de los órganos de gestión y operativos. Este sistema de liderazgo se extiende a la colaboración con otras unidades de la Universidad, y con otras entidades externas.

La eficacia del liderazgo se evalúa según la Guía de la Cultura, la de Liderazgo y las encuestas a los diferentes GIs (ver Anexo 008).

La Cultura en la BUAH

La cultura y el estilo de liderazgo se fundamentan en un conjunto de guías y normas de conducta, entre otros: Reglamento de la BUAH, Normativa de la UAH, Guía de Liderazgo, Carta de Servicios y Planes estratégicos, Guía de la cultura de la BUAH, La BUAH y los ODS, entre otros, y en unos valores aceptados que presiden su forma de ser y actuar

Los valores por los que se rige la BUAH son los que establecen las pautas de conducta, y se tienen en cuenta a la hora de llegar a acuerdos y decidir prioridades y proyectos para ofrecer a los usuarios los mejores servicios, valorados a través de las encuestas a los diferentes GIs.

- **Ejemplaridad y profesionalidad** en el trabajo con el referente de la calidad, el rigor y honestidad.
- impulsando la gestión participativa siguiendo las pautas de la guía de liderazgo.
- incorporando en sus servicios las necesidades y expectativas detectadas de sus usuarios.
- Sostenibilidad para contribuir a la creación de los valores, ambiental, social y económico, alineados con los ODS.
 - o considerando la participación de todas las personas fundamental para la sostenibilidad de la Biblioteca.

Revisión de la estrategia y gestión del desempeño

La BUAH trabaja por objetivos desde los años 90. Desde 2008 (con su 1er Plan Estratégico), se establecen como parte del despliegue del PE y como parte del marco del Plan de gestión anual. Se realiza una revisión del cumplimiento a través del CMI con la herramienta Midenet.

Como parte de la implantación estratégica y su seguimiento, cada año se establecen los resultados clave a los que la BUAH debe llegar y las acciones orientadas a la consecución de los objetivos estratégicos y operacionales. Estas acciones han generado grupos de trabajo para su desarrollo.

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

Los informes periódicos de resultados permiten introducir correcciones en el caso de desviación de los objetivos previstos.

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

Durante la pandemia, la Biblioteca ha dado ejemplo de su gran capacidad de adaptación al cambio, potenciando la formación virtual a través del Aula Virtual de la UAH (Blackboard), adaptando las instalaciones para convertirlas en espacios seguros (con protocolos y medidas adaptadas a las distintas etapas que iba estableciendo la normativa), e impulsando la colección digital (#YoMeQuedoEnCasa con más información y recursos a distancia) y el acceso a la información a través de la página web (Biblioteca abierta online).

Actividades de Gestión

La BUAH cuenta desde hace años con sistemas de gestión que ha ido mejorando y sigue haciéndolo, y realiza actividades orientadas a la excelencia, la innovación y la sostenibilidad, siendo lo más relevante:

- Gestión por objetivos.
- Plan Estratégico. Desarrollado desde 2008, según un proceso riguroso y participativo.
- Sistema de Gestión de la Calidad. Iniciado en 2009 y sometido a revisión y mejora continua en 2011, 2013, 2015, 2017 y en 2019.
- Cuadro de Mando Integral. Desde 2015. Existen además el panel de gestión de Analytics, los EXCEL de recogida de datos diversos.
- Mapa de procesos. El primer MP se elabora en el año 2006 y se han revisado periódicamente (última versión 2022). En él se incluyen y posicionan los procesos como se indica más adelante.
- Cartas de Servicios.
- Participación externa. Benchmarking. La BUAH es parte activa en redes de colaboración de Bibliotecas, en el intercambio de buenas prácticas, información, datos estadísticos, y los procesos de decisión y estrategias para responder a los mejores y avanzados estándares (ver Anexo 011).

Buenas prácticas de gestión

Las BBPP de la BUAH son aquellas actividades o proyectos que suponen avances o excelencia, innovación y sostenibilidad, en los servicios y en la gestión interna, que proporcionan buenos resultados para los Gis, que pueden ser referencia para otras organizaciones en las comparaciones y en la co-creación. La BUAH ha identificado una serie de BBPP que considera pueden servir de referencia para otros (ver Anexo 012).

PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

RESUMEN

Definir el propósito y la visión

(ver Enfoques del 1 al 3 correspondientes a este subcriterio).

Siguiendo el Modelo EFQM como referencia, la BUAH ha definido su Propósito y revisado su Visión, como palancas inspiracionales y motivacionales para todos sus Gls clave. Se han establecido diferentes acciones a fin de que se identifiquen con ambos conceptos, aumentando así su compromiso. Con objeto de conocer cuál es el grado de cumplimiento o de consecución de ambos elementos, la BUAH tiene establecido un Cuadro de Mando específico, correlacionado con el Propósito, a Visión y la Estrategia de la BUAH.

Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH tiene identificados, analizados y ponderados sus GIs clave: un 30% para Clientes y un 25% para Personas (GIs que ejercen mayor interés e influencia sobre la BUAH); un 20% para Inversores y Reguladores; un 15% para Sociedad y un 10% para Partners y Proveedores. Mantiene y actualiza los mecanismos de detección de sus necesidades y expectativas, actuales y futuras, a través de distintos canales de comunicación, que permite comprender si la estrategia se adecua a sus necesidades y anticiparse a las mismas. Al igual que sus clientes y usuarios, las personas de la BUAH es un GI crítico. Por ello, entender y responder a sus necesidades y expectativas es crucial para establecer una gestión adecuada, así como mantener con ellas una comunicación y diálogo interno adecuado. Las Nuevas Tecnologías es un elemento importante y diferenciador de cara a ofrecer el mejor servicio y propuesta de valor, por lo que se implica a los GIs para entender cómo las NNTT pueden ser un facilitador.

Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos

(ver Enfoques del 1 al 5 correspondientes a este subcriterio).

Identificar, comprender y actuar sobre el ecosistema en el que se desenvuelve la BUAH es imprescindible para su éxito. Por ello, la BUAH con fuentes para la detección de posibles cambios en su entorno, que le permiten realizar ejercicios y realizar análisis específicos y estratégicos, como un DAFO y establecer estrategias. En base a estos análisis, la BUAH tiene identificados sus Factores Clave de Éxito para focalizar sus recursos. Todos estos elementos permiten identificar y elaborar el ecosistema único de la BUAH, representando los aspectos y organizaciones influyentes e influenciadas por la Biblioteca y empleando esta perspectiva para identificar cuáles son los retos y oportunidades y cómo se puede crear valor sostenible, mediante la influencia positiva posible como líderes del ecosistema, mediante el Propósito, Visión, Estrategia, Cultura, Sistema de Gestión y Resultados cosechados y establecer una gestión de riesgos estratégica y operativa acorde con este análisis.

Desarrollar la estrategia

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH ha finalizado recientemente su IV plan estratégico para el periodo 2018-2022, en el que ha consolidado los avances conseguidos en anteriores planes estratégicos, y afronta los nuevos desafíos que la Universidad de Alcalá y la Sociedad plantean, con la elaboración de un nuevo Plan. El proceso de desarrollo del PE ha seguido una metodología y proceso estructurado, y está alineado con la estrategia de la Universidad de Alcalá. A fin de hacer realidad y materializar la estrategia de la BUAH, el PE consta de 4 líneas estratégicas, desplegadas en 8 objetivos estratégicos, que constituyen la hoja de ruta que marca la actividad de la BUAH. La Transformación, como concepto y palanca, es clave en la búsqueda de la consecución de la Visión en la BUAH y, en consecuencia, es un elemento imprescindible en la estrategia de la Organización. En el PE se han tenido en cuenta las acciones, objetivos y líneas estratégicas para llevar a cabo la transformación necesaria para la BUAH en el medio y largo plazo.

Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

(ver Enfoques del 1 al 5 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH, en sintonía con su personalidad jurídica, tiene estructurado un modelo de gobierno y de liderazgo para cumplir con su Propósito, incluyendo un Modelo de Liderazgo. Dicho gobierno se acompaña de un sistema de gestión consolidado, en donde el Modelo EFQM es una referencia, y la óptica hacia la excelencia, la innovación y la sostenibilidad. Este sistema de gestión está implantado para impulsar y facilitar la consecución del Propósito, Visión y Estrategia, y responder de forma sostenible a las expectativas de los GIs clave. La estructura organizativa de la BUAH permite una gestión adecuada a las necesidades actuales establecidas, y en adaptación para el futuro y, especialmente, la alineación de las personas. La monitorización, evaluación y revisión del sistema de gestión se realiza principalmente mediante el sistema de Cuadro de Mando MIDENET.

Enfoques seleccionados: Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUAH ha seleccionado los enfoques principales que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones referidos a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.

Links EFQM seleccionados: Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios; a su vez, se sobreentiende que el subcriterio al que ya pertenece el enfoque está ya contemplado de por sí y, en consecuencia, no aparece reflejado en la selección.

Anexos y Evidencias: Además de los 15 Anexos clave subidos a la Plataforma, se han seleccionado una serie de anexos y evidencias para ayudar a un mejor entendimiento de la BUAH (ver Anexo 014). Dicha documentación está a disposición del Equipo Evaluador.

1.1: DEFINIR EL PROPÓSITO Y LA VISIÓN

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Propósito y Visión de la BUAH: inspiración y motivación.

La BUAH ha definido su Propósito siguiendo el Modelo EFQM como referencia y en línea con los objetivos estratégicos y valores de la institución. La BUAH es reconocida como centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y de servicio a la sociedad como parte de los procesos de creación del conocimiento. La Visión explica hacia dónde quiere llegar, como meta a largo plazo, en el deseo de la BUAH por ser un referente.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Para la definición del Propósito se han realizado diferentes reuniones, aprovechando la actualización del DAFO y de los procesos en la BUAH, y la solicitud de los objetivos operativos para 2023 de Gerencia.
- Se buscan y analizan ejemplos de organizaciones sobresalientes, del propio sector y fuera del sector.
- La BUAH elabora los Planes Estratégicos de forma participativa, y son aprobados en la Comisión de Biblioteca, y difundidos a toda la comunidad universitaria.
- La BUAH siempre ha tenido una clara orientación estratégica, vinculada a la educación y al progreso de su entorno.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Propósito y la Visión de la BUAH se revisan, al menos, en cada ciclo estratégico, aprovechando las reuniones específicas con el personal y las interlocuciones con los diferentes Gls Clave. En los cuestionarios de satisfacción a usuarios y encuestas de clima laboral, y se pregunta sobre el nivel de entendimiento de la Visión y el Propósito, a fin de valorar posibles revisiones, tanto de los conceptos del Propósito, como de la Visión. Los datos de las encuestas se comparan con otras bibliotecas universitarias. En función de estos resultados, se planifican acciones orientadas a reforzar los diversos aspectos de mejora.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Difusión de Propósito y Visión en reuniones, utilizando los medios de comunicación y difusión internos y externos; PE 2018-22; los objetivos operativos para 2023 de Gerencia; Análisis DAFO; Guía de la Cultura; Resultados encuestas de satisfacción a los Gis; Carta de Servicios; Guía de Liderazgo; Actas de las reuniones.

1 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Comunicación y difusión del Propósito y Visión de la BUAH.

La BUAH tiene canales de contacto y actividades que implican a los Gis clave en los procesos de comunicación, lo que permite retroalimentar la concepción de dichos conceptos y su posible revisión.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El Propósito y la Visión ha sido difundidos y comunicados a los diferentes GIs clave a través de diferentes medios, destacando:

- GI Clientes: Carta de Servicios, Cartelería, Página WEB.
- GI Personas: Intranet, Página Web, Guías (Cultura, Liderazgo, BUAH y los ODS, El observatorio de la BUAH).
- GI Inversores y Reguladores: Reuniones específicas de estrategia, Memoria, Plan Estratégico, Página Web.
- GI Sociedad: objetivos operativos 2023 enviados a Gerencia. Página Web.
- GI Partners y Proveedores: encuestas, Página Web.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cuando se realizan cambios en los diferentes medios de comunicación externos e internos, la BUAH gestiona que el Propósito y la Visión estén presentes. Las mediciones de las encuestas de satisfacción a los GIs permiten conocer el grado de entendimiento y qué acciones se pueden poner en marcha para la mejora. Por ejemplo, las encuestas y las sugerencias de los usuarios han motivado múltiples acciones trabajadas posteriormente por los grupos de trabajo, o en servicios nuevos y mejorados, o en remodelación de instalaciones y de equipamiento y en nuevos sistemas de comunicación.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Difusión de Propósito y Visión en reuniones, medios de comunicación y difusión internos y externos; Resultados encuestas de satisfacción a los GIs.

2 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Cuadro de Mando para conseguir el Propósito, la Visión y la Estrategia.

La BUAH tiene identificados los indicadores y mecanismos de seguimiento de la consecución de la estrategia como progreso hacia el cumplimiento de su propósito y el logro de su visión, en el CMI en la herramienta Midenet.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH tiene y actualiza un conjunto de indicadores que le permiten analizar el progreso de la implementación de su estrategia a través de los objetivos operativos desplegados en los planes de gestión anual.
- La BUAH cuenta con un CMI que contiene un conjunto de indicadores cuyas mediciones, seguimientos y análisis sistemáticos le permiten conocer el rendimiento de sus procesos y actividades. El conjunto de indicadores clave contempla todos los GI, y a todos los aspectos de calidad de los servicios, procesos, personas, sociedad, económicos, actividad y estrategia.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los mecanismos de seguimiento y análisis son sistemáticos, dependiendo de la periodicidad de las mediciones, normalmente anuales, salvo en proyectos que se revisan periódicamente en función del calendario de implementación. Se revisó y estableció un nuevo CMI en el contexto del Plan Estratégico vigente 2018-2022. Los principales órganos de seguimiento y análisis son la Comisión Técnica, la Comisión de Biblioteca y las reuniones de equipo directivo de la Biblioteca. El seguimiento del cumplimiento del PE es crucial para conocer el progreso hacia la visión.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Indicadores CMI en herramienta Midenet; Cuadro de gestión en Analytics; Tablas EXCEL.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Jefes de Biblioteca.

3 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Identificación y ponderación de los Grupos de Interés (Gis)clave.

La BUAH tiene definidos y segmentados los Grupos de interés, que comprenden a usuarios propios (estudiantes, PDI y PAS); usuarios externos registrados en virtud de acuerdos y convenios o autorizados; usuarios consorciados por los acuerdos del Consorcio Madroño; partners y proveedores clave y, por último, los ciudadanos. Esto permite alcanzar su Visión como servicio excelente, sostenible e innovador que responda a las expectativas de los Grupos de Interés. La ponderación es de un 91,12% de usuarios propios y un 9,12% de usuarios externos registrados.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Implantación de un enfoque basado en el conocimiento de las N&E de los Gis, como factor clave de éxito en la gestión:

- Alumnos, PDI, PAS y ciudadanos y personas: mediante contacto directo, cursos a usuarios, participación en los órganos de gobierno, encuestas, quejas/sugerencias, página web, buzones, RRSS y otros medios de comunicación.
- Entidades/colaboradores/socios: convenios y proyectos de colaboración con otros servicios e instituciones, alianzas internas, Delegaciones de Alumnos y Consejo de Estudiantes; Rebiun y Madroño. Según sus objetivos, la BUAH establece acuerdos de colaboración que contribuyan a cumplir con su Propósito y estrategias y a progresar hacia su Visión.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión es constante, reflejándose en las memorias anuales, el Plan Estratégico, los planes de gestión, la documentación interna de los grupos de trabajo y las encuestas de satisfacción.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Resultados de las distintas encuestas a usuarios, de clima y a proveedores; Resultados de las estadísticas de uso de los recursos y servicios; Convenios firmados con instituciones, acuerdos, contratos con empresas; Plan Estratégico 2019-22; Memoria anual; la UAH en cifras; BlogSindudas; sistema de sugerencias de empleados.

1 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios Centrales; Jefaturas de Área: Coordinadores de los grupos de trabajo.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Necesidades y expectativas de los G.I. externos. Respuesta y anticipación.

La BUAH tiene identificados a los GI externos y sus expectativas y necesidades. Comprenden a los usuarios registrados en virtud de convenios y acuerdos o autorizados; servicios y unidades de la propia UAH, las entidades, colaboradores y socios; los ciudadanos y la sociedad en general.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- A través de formularios de consultas en línea: página web institucional y de la BUAH; encuestas de opinión; correo Biblioteca, quejas y sugerencias...
- Grupos de trabajo, reuniones e intercambio de datos e información, acuerdos (REBIUN, Madroño)
- Páginas web: repositorios e_buah y e_cienciaDatos; biblioguías de información; recursos electrónicos de acceso abierto, acceso a salas de lectura (CRAI y Educación); visitas.
- Consejo de Gobierno, colaboración entre servicios, reuniones de trabajo (UAH).
- Reuniones, acuerdos, contratos, encuestas y colaboraciones con las empresas.
- Laboratorio CRAI CIUDADAN@.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Revisión constante en reuniones Comisión Técnica, Comisión Biblioteca y grupos de trabajo.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2019-2022, planes de gestión, evaluación EFQM; contratos, convenios, acuerdos; la Universidad en cifras, Laboratorio ciudadan@; BlogSindudas; encuestas de percepción a usuarios externos del CRAI.

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas Servicios Centrales; Jefaturas de Área.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Necesidades y expectativas Personas. Información objetiva de los empleados para la mejora.

La BUAH ha implantado una cultura participativa como factor clave de éxito en la gestión. Se dispone de diferentes fuentes de información para mejorar estrategias, políticas y planes de RRHH: encuestas, sugerencias y canales de comunicación interna.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se canalizan las necesidades del personal a través de la Encuesta de clima, las propuestas de cursos de formación (básicos, especializados y de habilidades directivas) que pasan a formar parte del Plan de Formación Anual de Gerencia, la encuesta de evaluación de la formación, sugerencias, correo electrónico; contacto directo, Jornada Informativa de la Biblioteca anual; asistencia a cursos externos de REBIUN, Madroño y otras instituciones; apoyo en visitas guiadas y jornadas de puertas viertas.
- Participación voluntaria de todo el personal en los grupos de trabajo; participación en el PE.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

En cada ciclo anual se revisan las estrategias y los objetivos. Todos los procesos son controlados por la Gerencia, la Vicegerencia y el Servicio de RRHH, Junta de Personal y Comité de Empresa, de acuerdo a la legalidad y la normativa. La dinámica de los grupos de trabajo se impulsa y supervisa en la Comisión Técnica.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de gestión anual; PE 2019-2022; evaluaciones EFQM; análisis de resultados de encuestas; informes de grupos de trabajo.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Jefaturas de Área; Jefaturas Servicios Centrales.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Necesidades de comunicación y diálogo. Personas.

La BUAH tiene establecidos y utiliza de forma habitual los canales de comunicación para responder a las necesidades y expectativas de las personas. Además, se comunican los objetivos, planes y estrategias y posteriormente a través de la comunicación sistemática de los logros, los grupos de trabajo y el seguimiento de indicadores y consecución de objetivos en reuniones y canales de comunicación.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Contacto directo, presencial y por teléfono, atención individualizada.
- Encuestas de satisfacción de usuarios, encuestas de satisfacción de la formación de usuarios, formularios de consultas (Blog Sindudas, información bibliográfica), Consejo de estudiantes, correo Biblioteca, quejas y sugerencias... Página web institucional y de la BUAH, visitas, encuestas de opinión; RRSS
- Comunicación interna, reuniones de trabajo, grupos de trabajo, necesidades de formación a incluir en el Plan de formación de la UAH, reuniones de la Comisión Técnica; Jornada Informativa y de Comunicación de la Biblioteca (anual).

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa a lo largo del año, detectando las posibles necesidades de mejora.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-2022; planes de gestión anuales; evaluaciones EFQM; plan de comunicación de la BUAH.

4 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios Centrales; Jefaturas de Áreas.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Fuentes y análisis de la BUAH sobre cambios en el entorno.

La BUAH realiza actividades y cuenta con fuentes de información para identificar, analizar y comprender los cambios y tendencias del entorno, las megatendencias y los ODS en los que impacta y valora que acciones serían necesarias para responder adecuadamente a cualquier impacto, que pueda influir en su estrategia.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En la elaboración del ecosistema de la BUAH se recoge que su ecosistema más directo es la UAH y el conjunto de instituciones universitarias y organismos públicos nacionales e internacionales. Especialmente reseñable serán los retos derivados de la Alianza "European University Alliance for Global Health (EUGLOH 2.0)" de la UAH.
- Se ha elaborado un documento a modo de "Observatorio de la BUAH" que proviene de analizar diversos documentos con las principales prospectivas de futuro para las bibliotecas universitarias, como prospectiva para afrontar los principales retos futuros.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de las tendencias, ecosistema / megatendencias y aspectos clave del entorno es parte del seguimiento y revisión de la implantación de las estrategias de la BUAH, que abarca los análisis DAFO, los objetivos operativos para 2023 enviados a Gerencia, el PE de la UAH, los planes de REBIUN y del Consorcio Madroño. Anualmente se realizan comparativas con REBIUN. Se analiza cualquier cambio que pueda afectar a la estrategia y actividades de la Biblioteca y se actúa en consecuencia en el momento en que se produce (respecto a normativa, sostenibilidad, protección de datos, igualdad, etc.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-22; los objetivos operativos 2023 enviados a Gerencia; IV Plan Estratégico de REBIUN 2020-2023; Ecosistema de la BUAH; Análisis DAFO; Observatorio BUAH (Informe de Tendencias); Comparativas con REBIUN.

1 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Ejercicio de Análisis DAFO.

La BUAH realiza un análisis DAFO como una de las metodologías principales para detectar Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, con la metodología CAME (corregir, aceptar, mantener y explotar) con el objetivo de identificar las áreas de mayor prioridad para decidir las líneas estratégicas y que ha servido para diseñar los objetivos operativos 2023 enviados a Gerencia.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El análisis DAFO está coordinado por el equipo de Dirección que, a su vez, obtiene la opinión de la plantilla de la BUAH de forma consensuada.
- Para la elaboración del mismo, se emplea un análisis interno (indicadores y percepciones) y externo (observatorio de nuevas tendencias) y benchmarking especialmente de las mejores buenas prácticas de otras bibliotecas universitarias.
- Como resultado del mismo se establecen los inputs organizados, y se consensuan para realizar el DAFO y las estrategias asociadas.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El análisis DAFO se realiza, al menos, en cada proceso de planificación estratégica, o cuando las circunstancias así lo recomienden. Es destacable el nivel de participación en el análisis DAFO realizado para el PE 2018-22 fue a través de reuniones presenciales, mientras que, en la actualización del 2022, fue realizado de forma más extendida (desde cada biblioteca y recogidos después los datos aportados), dando la posibilidad a todo el personal a participar.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Análisis DAFO; PE 2018-22; Informes de Internos de Planes de Gestión anuales; Documento "Observatorio de la BUAH (Tendencias); PE UAH; Ecosistema de la BUAH.

2 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Análisis y Definición de los Factores Clave de Éxito (FCE).

La BUAH analiza cuáles son los FCE necesarios para cumplir con su estrategia y Propósito y, en consecuencia, alcanzar su Visión. Esto permite definir aquellos elementos clave en los que la BUAH debe focalizar esfuerzos, recursos, planes de acción y metas y lograr sus objetivos estratégicos promoviendo sus valores, cultura, su compromiso con la UAH, la innovación y la sostenibilidad en un marco de transparencia y ética en su gestión.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Durante los procesos de elaboración de los Planes Estratégicos se realiza un análisis interno y externo de la BUAH, el Propósito, Visión, y los diferentes elementos y líneas estratégicas.
- Se realiza un consenso de los FCE de la BUAH actuales y a potenciar.
- Las circunstancias derivadas de la pandemia la Biblioteca ha reaccionado rápida y eficazmente ante las distintas fases del confinamiento y desescalada. Es un buen ejemplo con que la cultura de la BUAH permite afrontar un riesgo imprevisto con inmediatez.
- La BUAH trata de mantener una posición de referencia dentro de su ecosistema.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El análisis y definición de los FCE se realiza, al menos, en cada proceso de planificación estratégica, o cuando las circunstancias así lo recomienden.

Factores Clave de Éxito definidos; Ecosistema de la BUAH; Observatorio de la BUAH (Informes de Tendencias); IV Plan Estratégico de REBIUN 2020-2023; PE BUAH 2018-22; GIs clave de la BUAH; Página Web.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

3 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Elaboración del Ecosistema de la BUAH.

La BUAH analiza, elabora y representa su Ecosistema para conocer cuáles son los aspectos y las organizaciones que ejercen una influencia en el ámbito/mercado, entorno global y megatendencias, y los Gis en el ecosistema en el que se desenvuelve la BUUAH y, por otro lado, sobre qué y quienes ejerce la BUAH influencia en dicho ecosistema.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Según los análisis realizados internos y externos (DAFO, entorno, ámbito, necesidades y expectativas actuales y futuras de los GIs, retos y oportunidades... se consensua cuáles son las megatendencias que afectan en nuestro entorno global, los elementos críticos de nuestro mercadoámbito y la identificación de los Gis para crear un valor sostenible y afrontar los retos y oportunidades.
- Con el objetivo de lograr una influencia positiva como líderes del ecosistema, mediante el Propósito, Visión, Estrategia, Cultura, Sistema de Gestión y Resultados conseguidos.
- Se elabora una representación gráfica para comunicar a nuestros GIs clave los elementos que conforman este ecosistema.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los elementos que conforman el ecosistema de la BUAH y su representación gráfica se evaluará, revisará y se perfeccionará cuando existan cambios importantes en cualquiera de dichos elementos y, en cualquier caso, en cada ciclo de revisión estratégica de la BUAH. Como consecuencia de los diferentes trabajos realizados de análisis según el nuevo PE 2023-26. La versión actual es el primer ecosistema de la BUAH.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Ecosistema de la BUAH; Observatorio BUAH (Informe de Tendencias); IV Plan Estratégico de REBIUN 2020-2023; PE 2018-22; GIs clave de la BUAH; Página Web.

4 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

4 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Futuros escenarios y gestión de riesgos.

La BUAH ha implementado diversos mecanismos que le permiten recabar y analizar los cambios y tendencias que se producen en el ecosistema (Observatorio BUAH en constante actualización), que se aplican tanto en los procesos de establecimiento de las estrategias, como en la observación y detección de cambios que afectan a la gestión de recursos, procesos y servicios.

5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En la elaboración del PE 2018-22 se tuvieron en cuenta planes estratégicos de referencia nacionales e internacionales.
- Se ha generado el informe de tendencias a modo de observatorio de la BUAH para realizar una prospectiva de hacia dónde van las Bibliotecas, universidades y la sociedad.
- Se analizan los posibles riesgos en la estrategia y su control, para establecer las actuaciones en el PE y en los indicadores, especialmente son de destacar los riesgos que afectan a la colección y a las infraestructuras tecnológicas.

5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El seguimiento de tendencias y posibles riesgos se realiza periódicamente realizando comparativas con REBIUN. Los análisis del entorno se realizan de manera más informal y con una periodicidad variable. La Biblioteca también analiza cualquier cambio que pueda afectar a sus proyectos y actividades y actúa rápidamente (ej.: los distintos planes de desescalada durante la pandemia).

5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE BUAH 2018-22; PE 2036 UAH; IV Plan Estratégico REBIUN 2020-2023; Observatorio BUAH (Informe de Tendencias); Ecosistema de la BUAH; Análisis DAFO; algunas comparativas con REBIUN; Grupos de trabajo.

5 **RESPONSABLE**

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

5 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Implicación de los Grupos de interés clave en el PE 2018-2022.

La BUAH recaba información e implica a sus GI clave para la definición de sus planes estratégicos para asegurar la respuesta a sus necesidades y expectativas. El personal que elabora el PE, el de toda la BUAH, comunidad universitaria, proveedores y aliados pueden estar presentes en la estrategia. La BUAH comunica las estrategias y planes de actuación para asegurar la coherencia en su implantación y el compromiso de los que participan.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH realiza un análisis DAFO con el personal de la BUAH. Recoge información de la comunidad UAH (estudiantes, PDI como usuarios principales) a partir de la Comisión de la Biblioteca, Consejo de Estudiantes y otros canales de opinión.
- Se redacta el nuevo PE por miembros de la Comisión Técnica y se comunica directamente en reuniones, jornadas, y a través de medios (web, correo-e, memoria anual).

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La implicación y aportaciones de los GI clave, se analiza en el mismo proceso de planificación y se hace seguimiento en las reuniones de la Comisión Técnica, o de los grupos de trabajo o contactos con los grupos.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cronograma de realización del PE; Aportaciones de los GI: Memoria anual de la BUAH.

1 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios centrales; Jefaturas de Biblioteca.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Plan estratégico de la BUAH (PE 2018-2022).

La BUAH desarrolla sus planes estratégicos de acuerdo con su propósito, misión y visión, e informaciones de sus GI. La BUAH tienen amplia experiencia en el desarrollo e implantación de los planes estratégicos (4° Plan). El PE se elabora desde 2008 con la implicación de los GI y supone la difusión pública del propósito de la Biblioteca. El actual plan consta de 4 líneas estratégicas, desplegadas cada una en objetivos estratégicos que marcan la actividad de la BUAH.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Mediante un proceso participativo la BUAH elabora el plan con las siguientes fases y documentos:

- Grupo coordinador: Comisión Técnica
- Análisis estratégico de los anteriores planes.
- Análisis externo.
- Análisis interno.
- Análisis DAFO.
- Elaboración del primer borrador.
- Reuniones de la Comisión Técnica para introducir aportaciones de los GI clave.
- Redacción del nuevo PE 2018-2022
- Presentación y comunicación al personal de la BUAH
- Exposición a la Comisión de la Biblioteca y aprobación final del Equipo de Gobierno de la UAH.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se hace el seguimiento periódicamente del cumplimiento de los objetivos y de las acciones. Anualmente, se hace un informe con el avance y cumplimiento del PE.

PE 2018-2022; DAFO; Cuadro de Mando Integral: Informes de necesidades y expectativas de los Gi: Actas de la Comisión Técnica.

2 RESPONSABLE

Dirección; Comisión Técnica.

2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Procesos, proyectos y estructura. Establecimiento de objetivos.

La BUAH desde hace años gestiona por procesos y mediante el establecimiento de los objetivos a los que quiere llegar. Como parte de la implantación del PE, cada año se enmarcan los objetivos en las líneas estratégicas, alineadas con la Universidad. En el vigente PE 2018-2022 son: L1. Organización y Comunicación interna; L2. Promover y afianzar relaciones con los GI; L3 Sostenibilidad y Responsabilidad social corporativa; L4 Tecnología. Las acciones para llevar a cabo los objetivos del PE se ejecutan en grupos de trabajo.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Las acciones definidas se materializan en proyectos que desarrollan grupo de trabajo liderados por una persona responsable encargada de impulsar su implantación. En ellos participa el personal de la BUAH.
- El seguimiento del PE se realiza con la ayuda de la herramienta MIDENET, en la que se han alineado los objetivos estratégicos y operacionales con los indicadores de los procesos, que son cualitativos o cuantitativos, siguiendo modelos de REBIUN y Madroño.

CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El seguimiento de los objetivos se realiza en las reuniones de los grupos de trabajo y en la Comisión Técnica, donde se valora el avance y mejoras conseguidas, para el informe anual del PE.

IV PE 2018-2022; Análisis DAFO; MIDENET; informes de seguimiento de los grupos de trabajo; Memoria anual de la BUAH; Intranet; web BUAH.

3 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios centrales; Jefaturas de Biblioteca.

3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Estrategia unida a la innovación y a la transformación.

La BUAH ha contemplado en todos sus planes estratégicos metas y objetivos para la innovación, cubriendo todos los aspectos propios de gestión y los relativos a sus servicios. En el II PE 2015-17 incluía la innovación orientada a: "Estructurar y ofrecer servicios emergentes para apoyar el aprendizaje, la docencia y la investigación", y en el actual PE 2018-2022 la LE4 enfoca a "Mejorar la experiencia del usuario en el acceso a la información" y a "impulsar la innovación".

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

A partir de los análisis externos e internos (DAFO, encuestas, indicadores de los servicios) se detectan necesidades y expectativas de los GI, teniendo en cuenta los recursos disponibles y la necesidad de los nuevos, manteniendo una orientación hacia la innovación y mejora continua.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se mantiene una alerta continua a las necesidades detectadas en la BUAH y se revisan en la Comisión Técnica para su estudio y desarrollo, y si responden a los conceptos de sostenibilidad económica, social y ambiental.

IV PE 2018-2022; MIDENET; informes de seguimiento de los grupos de trabajo; Memoria anual de la BUAH; Intranet; web BUAH.

4 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios centrales; Jefaturas de Biblioteca.

4 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Modelo de Gobierno de la BUAH.

La UAH es una Institución de derecho público, dotada de personalidad jurídica, que desarrolla sus funciones de acuerdo con la legislación vigente. La Comisión de Biblioteca es el órgano delegado del Consejo de Gobierno de la UAH, correspondiéndole las funciones de estudio, asesoramiento e informe previo al Consejo de Gobierno sobre los asuntos relevantes referidos a la Biblioteca. El principal órgano que asume la total responsabilidad de actuación de la BUAH es el Equipo de Dirección con la asistencia de la Comisión Técnica.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En los órganos de la BUAH y en otras actividades a distintos niveles, participando todas las personas responsables de la gestión y de los resultados de la Biblioteca.
- Elaborando el Reglamento, la memoria anual, el presupuesto, etc.; estableciendo directrices, normas de uso, documentos de trabajo, etc.
- Esta estructura facilita y coordina la participación en la gestión hasta los niveles operativos en cada centro de actividad y un modelo de liderazgo abierto y compartido.
- La BUAH colabora con otras unidades de la Universidad y con otras entidades externas.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Bianualmente vía renovación del sello de excelencia EFQM. Los PE periódicamente en consonancia con la Universidad. Los reglamentos y normativas se actualizan y se llevan a la aprobación del Consejo de Gobierno. Además, se revisan a través de las encuestas a los diferentes GIs e internamente en reuniones y la Comisión Técnica.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estatutos de la UAH; Reglamento de la Biblioteca; Normativas y Políticas; Carta de Servicios; Guía de Liderazgo; Guía de Cultura de la BUAH; Organigrama.

1 RESPONSABLE

Consejo de Gobierno de la UAH; Comisión de la Biblioteca Universitaria; Órganos de la BUAH.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Sistema de Gestión de la BUAH.

La gestión de la BUAH sigue la dirección y la referencia del Modelo EFQM (excelencia, innovación y sostenibilidad) incardinado en el PE de la Universidad.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La BUAH cuenta con un sistema de gestión orientado a la excelencia, la innovación y la sostenibilidad, siendo los instrumentos que lo conforman más relevantes:

- Planes Estratégicos.
- Sistema de Gestión de la Calidad Modelo EFQM.
- Cuadro de Mando Integral.
- Mapa de procesos.
- Cartas de Servicios.
- Participación externa. Benchmarking. La BUAH es parte activa en redes cooperativas y consorcios de Bibliotecas en el intercambio de buenas prácticas, información, datos estadísticos, y los procesos de decisión y estrategias.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Comprometida con la mejora continua, la Biblioteca establece diferentes mecanismos de revisión y evaluación para plantear y acometer acciones de transformación y mejora. Para ello, se utilizan varios instrumentos que permiten tomar decisiones de forma ágil para adaptarse a los cambios y asumir nuevos retos: Evaluaciones EFQM, Planes de Mejora, Revisiones regulares del sistema de gestión, procesos, procedimientos, guías, etc.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Estratégico; Mapa de Procesos; CMI (Midenet); Estatutos de la UAH; Reglamento de la Biblioteca; Normativas y Políticas; Carta de Servicios; Guía de Liderazgo; Guía de Cultura de la BUAH; Organigrama.

Dirección; Comisión Técnica BUAH; Comisión de Biblioteca.

2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Resultados, prioridades y expectativas. Beneficios sostenibles para los GIs.

La BUAH tiene implantado un Sistema de gestión y CMI adaptado a su propósito para la toma de decisiones. Este impulsa y facilita la implantación eficaz y efectiva de su estrategia. Contiene indicadores y resultados relativos a sus GIs. La dinámica de análisis, decisión de prioridades y seguimiento de actuación se realiza a todos los niveles, a través de mecanismos de participación (Órganos colegiados y otros). Ello permite evaluar sistemáticamente los resultados e identificar y decidir los posibles cambios para responder mejor a las necesidades de los GIs.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El sistema de Gestión afecta a todas las actividades que se desarrollan en la Biblioteca, desplegándose en procesos que responden a la estrategia y que son evaluados y mejorados como consecuencia del grado de cumplimiento de los objetivos.
- Distintos mecanismos de participación, comunicación y difusión: encuestas, reuniones, redes sociales, etc.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH realiza una revisión del sistema de gestión para adaptarlo a las nuevas necesidades, cada vez que acomete un nuevo plan estratégico y en función de los cambios que puedan surgir.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

CMI (Midenet); Planes estratégicos; Encuestas; Actas de reuniones; Quejas, sugerencias y felicitaciones.

Dirección; Jefaturas de Servicio.

3 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Alineación de las personas. Estructura organizativa.

La estructura organizativa de la BUAH trata de adecuarse a las necesidades del servicio y de sus usuarios. La BUAH se estructura en Equipo de Dirección, Servicios Centrales –SSCC-, en donde se impulsa los proyectos, se coordina y se supervisa todos los procesos comunes, y Bibliotecas de Área, como puntos de servicios al usuario.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La plantilla se reparte entre en Equipo de Dirección, los SSCC y las Bibliotecas de Área, con una dotación según tamaño y atendiendo a necesidades, cargas de trabajo y competencias. El personal está distribuido tratando de garantizar todos los servicios.
- La Dirección mantiene una comunicación fluida con la Gerencia en relación a las necesidades relativas a su plantilla, cargas de trabajo, competencias y propuestas de RPT.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Periódicamente se reúne la Dirección con la Gerencia. Esto permite elevar propuestas de RPT, y exponer las necesidades de personal: nuevos puestos, promoción, distribución de la plantilla, productividad, etc.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

RPT; Organigrama; Indicadores cargas de trabajo.

Dirección; Gerencia.

4 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Conjunto de indicadores y resultados.

La BUAH tiene implantado un Sistema de gestión y CMI en continua revisión y mejora para lograr su propósito. Recoge toda la información necesaria para la gestión, seguimiento y análisis siendo la base objetiva para la toma de decisiones. Mediante CMI (Midenet), se sistematiza la recogida de distintos tipos de indicadores, plasmados en paneles de gestión que ayudan a visualizar la evolución de resultados. Se monitorizan resultados clave en CMI. Su seguimiento y análisis permite una respuesta ante posibles desviaciones y acciones correctivas de mejora.

5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Cuenta con mecanismos de gestión, recogida, seguimiento y análisis de los resultados de su actividad de forma transparente.
- Midenet es la herramienta para monitorizar los resultados. Entre otros elementos, se definen los procesos de la BUAH con indicadores que miden su rendimiento. Realiza el análisis de resultados obtenidos y el plan de acción necesario para mejorar, fijando valores meta (objetivo a alcanzar) y valores límite (mínimo aceptable) de cada uno de estos indicadores.
- El CMI es la herramienta que evalúa los indicadores más relevantes.

5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de indicadores es continua. El responsable del indicador junto con el propietario del proceso plantea la idoneidad y su revisión. Periódicamente se analizan los resultados y se fijan los valores meta/límite, así como las conclusiones en las reuniones de seguimiento de los procesos o necesidades venidas por cambios realizados en la actividad (nuevo mapa de procesos, cambio del SIGB, modificaciones en las métricas de software, nuevos servicios implementados). Todos estos componentes hacen que se evalúen, reajusten y mejoren los indicadores.

5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

CMI (Midenet); Procesos; Revisión de indicadores.

5 **RESPONSABLE**

Dirección; Propietarios de procesos; Responsables de indicadores.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



RESUMEN

Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

(ver Enfoques del 1 al 5 correspondientes a este subcriterio).

La cultura y el estilo de liderazgo de la BUAH se fundamentan en un conjunto de códigos, modelos y normas de conducta, que ha sido explicitada a través de una Guía. La cultura en valores de la BUAH es impulsada por sus lideres quienes, como parte de sus responsabilidades, comunican y son ejemplo de los valores, principios éticos y normas de conducta, tanto internamente como en sus relaciones externas. El modelo de liderazgo de la BUAH es compartido y participativo, y está definido mediante una Guía, y es evaluado en el grado de consecución de sus logros y objetivos periódicamente y de manera continuada. Los líderes de la BUAH tienen conciencia de la necesidad de ser referentes, y de crear una cultura de excelencia, delegación y asunción de responsabilidades, y de apoyo y reconocimiento a la colaboración.

Crear las condiciones para hacer la realidad el cambio

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

En la BUAH se facilita una cultura consolidada hacia el cambio y la mejora continua, extendida entre el personal, y la capacidad de toma de decisión realizadas en base a metodologías de captación de necesidades, análisis, valoración de alternativas, implementación y evaluación de los resultados, en un ciclo de cambio y mejora continuo. Se tiene en cuenta a los GIs para establecer procesos de cambio: grupos trabajo internos antes de implementar proyectos; colaboración con partners; otras áreas de la Universidad de Alcalá, permitiendo una rápida adaptación al cambio. Para hacer realidad las ideas y los cambios, los líderes de la BUAH garantizan que los proyectos de innovación tienen los recursos necesarios -humanos, tecnológicos y económicos- para cumplir sus objetivos, consiguiendo financiación interna y externa y poniendo en valor innovaciones y mejoras realizadas.

Estimular la creatividad y la innovación

(ver Enfoques del 1 al 3 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH mantiene una cultura participativa y emprendedora, asociada a una estructura organizativa para hacerla realidad. La dinámica se impulsa y mantiene de forma piramidal, y los líderes impulsan y son referencia en la creación de una cultura eficaz de colaboración y trabajo en equipo. Para estimular y aflorar la creatividad y la innovación necesaria para la transformación, el cambio y la mejora continua, la BUAH promueve la generación de ideas y proyectos. La tecnología es un elemento clave en apoyo de la creatividad e innovación, por lo que la BUAH emplea diferentes herramientas y aplicativos de desarrollo interno o externo. La estructura de la BUAH, modelo de gestión, instrumentos, recursos... siguen la referencia del Modelo EFQM como paraguas y palanca global para crear una verdadera cultura de creatividad e innovación.

Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

Las organizaciones y personas que componen el ecosistema de la BUAH requieren que dedique recursos a comunicarles su Propósito, Visión y Estrategia de forma sistemática. Así mismo, es fundamental para la BUAH impulsar desde el liderazgo una cultura de valores compartidos, para sus Gls externos e internos en la forma de cocrear, compartir y actuar. A fin de que la sociedad y restos de Gls consideren a la BUAH una organización modelo en su gestión, comportamiento y uso de los recursos, la BUAH comunica de forma transparente la información relevante sobre los proyectos realizados, actividades, servicios, etc., así como el cumplimiento de sus objetivos y sus logros. Para hacer realidad estos elementos, la BUAH tiene muy consolidada una alineación, ejecución y seguimiento de objetivos para que, unidos, puedan hacerse realidad los mismos, y dedica una especial atención a que las personas de la BUAH entiendan y estén comunicados sobre la necesidad de su esfuerzo y contribución para alcanzar el éxito.

Enfoques seleccionados: Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUAH ha seleccionado los enfoques principales que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones referidos a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.

Links EFQM seleccionados: Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios; a su vez, se sobreentiende que el subcriterio al que ya pertenece el enfoque está ya contemplado de por sí y, en consecuencia, no aparece reflejado en la selección.

Anexos y Evidencias: Además de los 15 Anexos clave subidos a la Plataforma, se han seleccionado una serie de anexos y evidencias para ayudar a un mejor entendimiento de la BUAH (ver Anexo 014). Dicha documentación está a disposición del Equipo Evaluador.

2.1: DIRIGIR LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y REFORZAR LOS VALORES

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Definición y elaboración de la cultura de la BUAH.

Nuestra cultura y el estilo de liderazgo se fundamentan en un conjunto de guías y normas de conducta, entre otros: Guía de la cultura y valores de la BUAH, Reglamento de la BUAH, Normativa de la UAH, Código ético de la UAH, Código ético del Comité de Ética de Investigación y Experimentación Animal, Guía de Liderazgo, la BUAH y los ODS, etc., pero, sobre todo, están identificados y aceptados en una serie de valores y prácticas que conforman una cultura, estilo de dirección y liderazgo y forma de actuar.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La Cultura deseada en la BUAH ha sido explicitada a través de la "Guía de la Cultura y Valores de la BUAH".
- En la guía se recoge el propósito, los objetivos, los valores, su compromiso con la mejora continua. Valores y conductas deseadas de todos los que conforman la Biblioteca para mostrar su compromiso de servicio con la Universidad, la comunidad universitaria y la sociedad, cumplir con el Propósito y perseguir la Visión.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Existe una evaluación, seguimiento y revisión de los Valores, al menos, en cada ciclo estratégico. Se utilizan las encuestas realizadas a los diferentes GI clave para conocer su nivel de satisfacción con respecto a la Cultura y los Valores de la BUAH. Los reglamentos y normativas se revisan según cambios legislativos y cuando sea necesario por distintas circunstancias o motivos.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Guía de Cultura de la BUAH; Estatuto de la UAH; Reglamento de la Biblioteca; otras Normativas de la BUAH; Carta de Servicio; Guía de Liderazgo; BUAH y los ODS; Análisis de Cultura Organizativa vs. Encuesta de Clima Laboral.

1 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones.

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Valores y modelos de referencia.

La cultura de la Biblioteca se fundamente en valores compartidos, principios éticos, transparencia trasmitida por sus lideres como parte de sus responsabilidades en la colaboración diaria. Estos valores se alinean con los de la institución siguiendo los Códigos Éticos de la misma, y siguiendo una conducta socialmente responsable y de apoyo a la sostenibilidad. Es modelo de referencia la igualdad en la prestación de servicios, su flexibilidad y adaptación, profesionalidad, dinamismo, y calidad. Aprovecha los conocimientos, experiencias y potencial creativo e innovador de los empleados.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El modelo de liderazgo es participativo, ejercido por la Dirección, Subdirectoras, Comisión Técnica con responsabilidad directa, pero también por el conjunto de personas de la organización.
- La BUAH, para la toma de decisiones, la prestación de servicios, las relaciones con los usuarios y otros GIs, cuenta con guías y normas de conducta como la Guía de Cultura y valores, Carta de Servicios, Reglamento de la BUAH y toda la normativa en vigor.
- Los lideres promueven la transparencia de la actividad que realizan y velan por el cumplimiento de leyes, reglamentos, guías y normas, garantizando la disposición por una buena gestión.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La eficacia del liderazgo de la BUAH se mide a través de la encuesta de clima al personal realizada cada ciclo de PE y mediante el análisis de los resultados de indicadores sobre las actividades realizadas. Medida de liderazgo en valores es básica para conocer la orientación al cliente y el compromiso de calidad que proporciona la encuesta de satisfacción de usuarios tanto internos como externos.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Guía de liderazgo de la BUAH; Códigos Éticos de la UAH, en especial el de CEI-EA; Guía de la cultura y valores de la BUAH; BUAH y los ODS, Carta de Servicios; Reglamento de la BUAH; Normativa del PAS; Guía de Cultura de la BUAH.

2 RESPONSABLE

Dirección; Comisión Técnica.

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Cultura de liderazgo compartido.

Considerando a los líderes como referentes para otras personas, no solo por su posición jerárquica, en la BUAH el liderazgo se ejerce a través de promover la participación de sus profesionales, siendo compartido en todo tipo de actos, eventos, conferencias, proyectos, etc., internos o externos, y en proyectos e intercambio con entidades externas con las que se colabora, por ejemplo, REBIUN, Madroño, Asociaciones, Fundaciones, AAPP, Sociedades, etc. así como con servicios de la UAH.

La Guía de Liderazgo define el modelo, identifica los líderes, sus competencias, normas de conducta, y establece una visión global.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El modelo de liderazgo se trasmite a través del ejemplo y de la colaboración diaria.
- El liderazgo compartido se ejerce a través de una serie de Comisiones/GT, etc., cuya descripción, composición y cometidos vienen en la Guía de Liderazgo.
- Los líderes y la organización se rigen por conjunto de guías y normas de conducta que refuerzan valores compartidos y están en acceso abierto para facilitar su comunicación y conocimiento: Guía cultura y valores, Reglamento y demás normativa.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La Guía de Liderazgo de la BUAH, los objetivos operativos 2023 enviados a Gerencia. En la Guía de Liderazgo, se han introducido el concepto de liderazgo extendido al conjunto de la organización, influenciada por la Guía de Cultura y valores de la BUAH, y con la estrategia de la Universidad.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Siendo eficaces en el liderazgo; con Grupos de mejora en la BUAH y la participación en grupos externos (Rebiun, Madroño fundamentalmente); Guía de Liderazgo; Códigos Éticos de la UAH y del CEI-EA; Guía de la cultura y valores de la BUAH; BUAH y los ODS; Carta de Servicios; Encuestas de satisfacción; Plan de Formación; Planes de Gestión anuales; Jornada de Buenas Prácticas; Licencias firmadas de recursos; Convenios de colaboración.

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca; miembros de los Grupos de Trabajo.

3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Eficacia del liderazgo.

El liderazgo compartido ejercido por los distintos líderes de la BUAH en su actividad individual o en grupo, o a través de una serie de órganos de gestión, evalúa el grado de consecución de objetivos periódicamente y de manera continuada y está vigilante para que las normas de conducta, la ética, la integridad y empatía sea asumida por el personal que trabaja en la misma.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La eficacia del liderazgo se mide a través de revisiones periódicas para observar el cumplimiento de los objetivos, de los indicadores del Cuadro de Mando, así como las expectativas y necesidades que se trasmiten a través de la encuesta de satisfacción de usuarios de la comunidad universitaria y no pertenecientes a la comunidad universitaria, y la encuesta de clima laboral.
- Los 14 valores que están recogidos en Guía de Liderazgo. El modelo de liderazgo incluido en la Guía, que recoge los 10 conceptos fundamentales, están encaminados a reforzar los diferentes aspectos del liderazgo.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de la eficacia del liderazgo está incluida en la encuesta de clima y en la Guía de Liderazgo, que incluye un sistema de evaluación mediante 6 indicadores clave de liderazgo orientados: al equipo humano; los clientes-usuarios; a la gestión, la organización e innovación; a la sociedad; a indicadores de rendimiento; y de percepción.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Normativa del PAS; Evidencias de los indicadores recogidos en la Guía de Liderazgo; Análisis y expectativas de los GIs; Encuestas de satisfacción; Jornada de Buenas Prácticas.

4 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones.

4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Cultura y Liderazgo basado en la excelencia, innovación y sostenibilidad.

Los líderes son conscientes de que deben ser ejemplo y, por lo tanto, su comportamiento debe estar basado en la integridad, el rigor y la ética, con conciencia social y por lo tanto son modelos de referencia que se trasmite a toda la organización. Deben ofrecer servicios de calidad, donde se promueva el talento, la innovación y la creatividad de todo el personal que trabaja en la Biblioteca y comunicar y compartir los objetivos y la planificación que se realiza, haciéndoles participe de la misma.

5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La excelencia en la gestión imbuida en la mejora continua se impulsa gracias al sistema de participación implementado y su seguimiento y refuerza la cultura de la mejora en la gestión, la delegación y asunción de responsabilidades siguiendo el plan de actividades anual consensuado.
- El despliegue parte de Dirección hasta Jefes de Área / Sección y grupos de trabajo o equipos.

5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza un seguimiento periódico (semestral / anual, dependiendo del objetivo), de la evolución y cumplimiento, dándose cuenta de su estado en la Comisión Técnica y dependiendo de las características el mismo a la Comisión de Biblioteca. Información también de los objetivos y actividades en las distintas reuniones establecidas (ver Guía de Liderazgo), así como su evolución al personal de las distintas bibliotecas por parte de sus respectivos responsables. El análisis del estado de estos permite la inclusión de medidas correctoras en cualquier momento y la escucha activa, permite recoger las sugerencias de mejora del personal en las reuniones.

5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuestas de Clima Laboral; Encuestas de Satisfacción de usuarios/as; Guía de Cultura y valores de la BUAH; Carta de Servicios; Guía de Liderazgo de la BUAH; BUAH y los ODS, Comparativas con REBIUN; Informes de Dirección.

5 **RESPONSABLE**

Dirección; Comisión Técnica.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Flexibilidad y capacidad para decidir. Equilibrio económico, ambiental y social.

La BUAH mantiene un conjunto de fuentes de información diversa que le permite analizar los cambios internos y externos y comprender todas las tendencias de todos los aspectos relacionados con la BUAH. Estas fuentes permiten la gestión del cambio y de la transformación. Algunos ejemplos de estas fuentes: cambios legislativos, económicos, tecnológicos y sobre todo educativos.

Así mismo, su gestión está comprometida con los valores de sostenibilidad de la UAH (ambiental, social y económica) y con los ODS.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Recabando información de sus Gis clave.
- A través de la alerta tecnológica permanente.
- Gestionando el presupuesto propio teniendo en cuenta los objetivos de sostenibilidad.
- Potenciando la iniciativa, y el desarrollo de la creatividad para provocar mejoras y cambios.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión se realiza en las Comisiones de Biblioteca y Técnicas, en las reuniones con equipos de trabajo externos (Rebiun, Madroño) y en los Grupos de trabajo internos de la BUAH.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-2022; Memoria EFQM 2019; Guía de cultura de la BUAH; Guía de liderazgo de la BUAH Resultados de encuestas de percepción.

1 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Implicación de los GI para los cambios.

La BUAH recaba información de los GI de forma periódica a través de sus propios canales de comunicación, pero también se anticipa a las demandas de los usuarios a través de su propia información interna. Se analizan los escenarios por la propia Institución y la BUAH, junto con las bibliotecas de universidades (REBIUN, Madroño) y con los proveedores clave. También a través de la cultura participativa del personal en la BUAH.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Encuestas de percepción.
- Colaboración con otros servicios de la UAH.
- Equipos de trabajo en REBIUN y Madroño.
- Alianzas/colaboraciones (Redes y Consorcios, Biblioteca y Ciudadanía y otros convenios de la UAH con instituciones externas).
- Negociaciones con proveedores.
- Grupos de trabajo en la BUAH para implantar nuevos servicios o desarrollar nuevos recursos.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa de forma periódica para evaluar los resultados del cambio en la BUAH.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-2022; Memoria EFQM 2019; Informes grupos de trabajo; Comisión Técnica.

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas Servicios Centrales; Jefaturas de Área.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Gestión estructurada y eficaz del cambio.

Desde la Dirección se impulsa el aprovechamiento de las oportunidades de cambio para hacer realidad la estrategia de la BUAH, tanto para mejorar como para desarrollar proyectos de innovación o transformación. Se analizan las propuestas y se decide con agilidad. Se impulsa la cultura participativa y se ha establecido un sistema de reconocimiento. Se incorporan tecnologías innovadoras para facilitar la gestión del cambio y se aplican buenas prácticas tecnológicas.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- A través de los grupos de trabajo implicados en la planificación de la incorporación de los cambios (LSP, Formación, Laboratorio Ciudadan@, Portal Científico, etc.) y de las Buenas Prácticas (Apoyo a la Ciencia Abierta, a la Diversidad, nueva web con Gestor Open CMs, Punto Violeta, gestión eficiente de la documentación interna).
- A través de las alianzas/colaboraciones (Redes y Consorcios, Biblioteca y Ciudadanía y otros convenios de la UAH con instituciones externas).

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Periódicamente, con informes de grupos de trabajo, reuniones de la Comisión Técnica, plan de gestión anual.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Memoria EFQM 2019; PE 2018-2022; Guía de liderazgo; Memoria Anual; Resultados de evaluaciones externas.

3 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios Centrales; Jefaturas de Áreas.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Asignación de recursos para hacer realidad las ideas.

La BUAH selecciona las ideas cuya implantación y desarrollo sea necesaria en función de los cambios legislativos, económicos, tecnológicos y, sobre todo, educativos, como la estrategia de la Universidad, y en función de la viabilidad del proyecto. También influye la participación en REBIUN y Madroño.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Elaboración del presupuesto anual propio por la BUAH., que permite agilizar las reflexiones y operaciones.
- Estudio de las necesidades de financiación interna y externa.
- Seguimiento periódico del presupuesto que permite medir el cumplimiento o desviaciones en base a su planificación.
- Alianza con Rebiun y Madroño para contratar de forma conjunta determinados bienes y servicios.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se impulsa y supervisa en la Comisión Técnica, y mediante aprobación en Comisión de Biblioteca.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Programa Ideas para mejorar; Memoria Anual; Presupuesto anual; PE 2018-22

4 RESPONSABLE

Dirección; Jefatura de Gestión de la Colección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Cultura de creatividad e innovación. Cultura participativa, grupos de trabajo.

La BUAH fomenta una cultura del talento y la innovación que incentiva la generación de ideas y proyectos para alcanzar el propósito, la visión y la estrategia. Las actividades tienen como foco los GIs, lo que motiva la mejora de servicios y la creación de nuevos, así como los productos y procesos que realiza, lo que se consigue principalmente gracias a la participación del personal en grupos de trabajo/mejora. Desde el equipo de dirección siguiendo la cultura de liderazgo compartido, se fomenta la innovación y la creatividad.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La larga experiencia siguiendo el Modelo EFQM han desarrollado en la BUAH una cultura proclive a la calidad que, junto al constante aprendizaje y una cultura participativa, se traduce en iniciativas y actividades lo que favorece el desarrollo de Buenas Prácticas en las personas de la BUAH.
- La cultura de participación se manifiesta en las ideas que aportan a través del formulario existente, pero también cuando participan en grupos de trabajo internos o externos, como el del reciente cambio de página web de la BUAH con el nuevo CMS de la UAH, el de datos de investigación, Laboratorio Ciudadano, etc.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH revisa los indicadores asociados al proceso de mejora continua e innovación, como el número de personas en grupos de trabajo, tipología de los participantes. Cada dos años aproximadamente se realizan encuestas de clima laboral donde se mide si la Biblioteca promueve la creatividad del personal para la mejora e innovación de los procesos y de servicios y si facilita el poder realizar sugerencias y manifestar opiniones. Además, su participación en grupos de trabajo externos, y la colaboración con otros servicios de la UAH, permiten revisar, actualizar e incorporar cambios e innovaciones.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuestas de Clima Laboral; Reconocimiento a la mejor idea; Informes de los grupos de trabajo en la BUAH y en la UAH; Participación en grupos externos.

1 RESPONSABLE

Dirección; Comisión Técnica; Personal de la BUAH.

1 LINKS EFOM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Tecnología en apoyo de la creatividad e innovación.

La BUAH Identifica, implanta y utiliza herramientas y tecnología necesaria para llevar a cabo las mejoras sobre sus procesos, e introducir innovaciones. Aprovecha las infraestructuras disponibles de la UAH y las propias de la BUAH de la forma óptima posible, y analiza otras posibles nuevas herramientas tecnológicas para mejorar su gestión.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se utilizan herramientas colaborativas de la UAH y que ayudan a mejorar la gestión del trabajo, fomentan la creatividad y la innovación, como: Microsoft Teams (para reuniones de trabajo y depósito de documentación); Blackboard Collaborate para reuniones, la formación de usuarios; Microsoft Forms para creación de formularios y encuestas; Power BI, para la Biblioteca en Cifras (de la UAH en colaboración con la BUAH), etc.
- El uso de estas herramientas, junto con otras específicas (ALMA, CMI (Midenet), Intranet...), posibilitó el teletrabajo durante la pandemia y actualmente por parte del personal que lo tiene concedido, se adapte sin problemas.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La eficacia en el desarrollo de la excelencia, innovación y participación se mide a través de la encuesta de satisfacción de usuarios, resultados de calidad de los servicios, procesos, y encuesta de clima laboral. Todos los ejemplos de mejora muestran la dinámica de revisión y mejora. El uso de estas tecnologías queda reflejado en el trabajo diario, mejorando la eficiencia de las tareas y evaluándose según el caso, como el incremento de número de cursos celebrados seguidos por el personal, y el creciente número de cursos ofrecidos de formación de usuarios en el Aula Virtual, el incremento de videotutoriales...

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Tecnológico; Informe de la formación impartida por curso académico, estadísticas internas de la BUAH: formación recibida e impartida, evaluación de la formación impartida, documentación de los grupos de mejora, documentación en la Intranet, manuales de uso de herramientas, etc.

Dirección; Comisión Técnica; Grupos de trabajo; RRHH.

2 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Modelo EFQM como palanca para la creatividad y la innovación.

La BUAH ha creado una cultura que valora la importancia y la necesidad de promover la creatividad, la innovación y la participación, para alcanzar su propósito, visión y estrategia. Como medio y herramienta para conseguirlo utiliza el Modelo EFQM como referente. El Modelo EFQM realiza periódicamente una autoevaluación y evaluación externa, que diagnostica qué mejoras son necesarias, cómo y en qué se puede innovar en la gestión. Otras Bibliotecas referentes utilizan también el Modelo EFQM lo que sirve para fomentar la creatividad y la innovación a través del Benchmarking.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se realizan procesos de autoevaluación sistemáticos desde 2009, involucrando a los RRHH de la BUAH.
- Existen evaluaciones externas EFQM cada 2 años desde 2010, y cada 3 años desde 2019.
- Se conforman Grupos de Trabajo con una extensa participación para impulsar la creatividad, la innovación y la adopción de nuevas necesidades de los GIs (ver documento de Grupos de Trabajo).
- Se realizan actividades de Benchmarking interno y externo, para detectar BB.PP. y analizar la pertinencia de su posible adopción en la BUAH por ser beneficioso y adecuado para las necesidades y expectativas de sus GIs.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH cuenta con instrumentos y metodologías que permiten acometer acciones respecto a la creatividad y la innovación, como las Autoevaluaciones y Evaluaciones EFQM, las revisiones regulares del sistema de gestión, los procesos, las guías, etc., herramientas de participación, Benchmarking interno y externo. El impulso desde el equipo directivo estimulando la creación y propuesta de ideas es continuo, a través de reuniones, comunicaciones, correo, Jornadas, etc.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Autoevaluaciones EFQM; Informes de Autoevaluación y de Evaluación Externas; Grupos de Trabajo; Acciones derivadas de EFQM; las BB.PP. de la BUAH; Guía de Liderazgo. Guía de Cultura.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Comisión Técnica; Grupos de Trabajo.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Orientación estratégica.

La BUAH comunica su visión y estrategia a sus GI de manera sistemática y transparente.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La BUAH comunica el PE y las actuaciones a través de canales de comunicación internos y externos, que posibilitan un contacto continuo:

- Directamente: reuniones de la Comisión Técnica, reuniones sucesivas con el personal de la BUAH
- Medios: web, correo-e, Memoria anual, Carta de Servicios, Intranet...

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de la comunicación se realiza periódicamente, analizando los resultados de las encuestas a los GI, y mediante el número de visualizaciones de la Carta de Servicios, el de la página web "Estrategia y calidad".

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

IV PE 2018-2022; Encuesta de satisfacción de usuarios/as; Encuesta de satisfacción del personal; web de la BUAH; Carta de Servicio; Plan de Comunicación de la BUAH.

1 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios centrales; Jefaturas de Biblioteca.

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Cultura de valores compartidos.

Los valores que guían los actos de la BUAH son:

- Compromiso con la estrategia, el propósito y la gestión de la UAH.
- Transparencia y ética en su gestión.
- Progreso para contribuir a la calidad de vida del entorno a su desarrollo social.
- Innovación y proactividad.
- Ejemplaridad y profesionalidad en el trabajo.
- Sostenibilidad.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La Guía de la cultura y valores de la BUAH reúne los valores y conductas de su personal.
- Los líderes de la BUAH están comprometidos con el propósito, la visión y los valores de la Biblioteca, y los transmite al personal para que guíen el comportamiento colectivo.
- Los acuerdos y actividades de trabajo con partners y proveedores reflejan también los valores y una cultura de confianza y colaboración.
- Los valores se comunican a los GI desde la web, con la misma Guía, y con el PE.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los valores se revisan a partir de encuestas a los GI para conocer su opinión. En las reuniones y grupos de trabajo se pide opinión al personal de la BUAH y en la encuesta de clima laboral existen ítems relacionados con estos aspectos.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Guía de la cultura y valores de la BUAH; PE 1028-2022: Web de la BUAH; Análisis y encuestas de los GI.

2 RESPONSABLE

Dirección; Comisión Técnica.

2 LINKS EFOM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Comunicación de la estrategia a los GIs.

La BUAH comunica su estrategia a través de canales de comunicación externos e internos que posibilitan un contacto continuo con los diferentes GIs.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Los canales de comunicación interna son: reuniones de la Comisión Técnica, de las Jefaturas con sus equipos, jornadas informativas, actas de reuniones, correo electrónico de la Dirección y Jefaturas, Intranet y web de la BUAH...
- Los canales de comunicación externa (otros GI) son: web y noticias de la BUAH, Memoria anual, documentos, correos electrónicos.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión y mejora de la comunicación de la estrategia de la Biblioteca se realiza en las reuniones periódicas de la Comisión Técnica, en función de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y del clima laboral, o de las preguntas, quejas y sugerencias de los GIs.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Actas de la Comisión Técnica; Memorias anuales; Actas de reuniones; Web de la BUAH.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Comisión Técnica.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Sistemas de comunicación interna. Comunicación estratégica y contribución de los empleados al éxito.

La BUAH cuenta con un sistema que asegura la comunicación del Propósito, Visión y Estrategia a sus empleados y el acceso a la información de forma transparente, e informa del cumplimiento de los objetivos y logros.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Los canales de comunicación son:
- 1. Tipo presencial y personal, desde la Dirección y las diferentes Jefaturas (reuniones informativas y formativas, jornadas, presentaciones) que permiten una comunicación más confiable y cercana.
- 2. Tipo técnico (correo electrónico), y documental (documentos accesibles en la web, Intranet, Noticias de la BUAH).
- Se realizan reuniones en cascada que involucran a todos los líderes y que hace que la responsabilidad de la comunicación sea compartida; en ellas se potencia la retroalimentación y la participación del personal para el desarrollo de la estrategia y de los planes de actuación.
- La revisión y aportaciones del personal.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La comunicación interna se evalúa a través de la encuesta de clima laboral. Además, se hace un seguimiento y se valora si la comunicación es efectiva en las reuniones de Comisión Técnica y en las reuniones de los grupos de trabajo. La revisión y aportaciones del personal se realizan dentro de la dinámica de cada grupo de trabajo o de las reuniones que se llevan a cabo, y se presentan anualmente informes de cumplimiento de objetivos.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Opinión en la encuesta de clima laboral; Planes estratégicos; Intranet; Memorias anuales de la Biblioteca.

Dirección; Jefaturas de Servicios Centrales; Jefaturas de Biblioteca.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS

RESUMEN

Clientes: Construir relaciones sostenibles.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH tiene identificados, segmentados y ponderados a sus clientes, y vinculados con éstos los servicios esenciales que ofrecemos y los canales de comunicación que nos permiten recoger sus necesidades y expectativas y analizarlas. La BUAH se basa en un modelo y estructura organizativa eficaz para el cliente para ofrecer un servicio óptimo a los usuarios, obtener los mejores resultados y dar soporte al desarrollo e implantación efectiva de la estrategia, sin dejar de lado ventajas del uso de NNTT. La segmentación de los clientes permite a la BUAH atender a sus características determinadas y específicas, mediante tipologías de servicios, relaciones y propuestas de valor diferencias, según necesidades y expectativas comunes y particulares. La BUAH considera fundamental contar con sistemas de comunicación que le permitan mantener un diálogo permanente con los clientes. En la atención a los clientes se propicia la escucha, la transmisión de mensajes sencillos y el diálogo que facilite interactuar, dar respuesta y recoger sus necesidades.

Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento.

(ver Enfoques del 1 al 5 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH desarrolla la estrategia y planes para la gestión de las personas con el objeto de apoyar su estrategia global, e implicar a su personal y representantes en su definición. El talento de las personas es fundamental para el éxito, por lo que la BUAH promueve, valora y retiene el talento, asegurándose que cada puesto esté cubierto por personal competente, bien formado y motivado. La BUAH es consciente de que las personas son esenciales en la mejora de sus servicios y reconoce la implicación, el cumplimiento y difusión de los valores de la organización en su trabajo diario.

Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH ha analizado al Grupo de Inversores/Reguladores para identificar las necesidades, expectativas y su satisfacción en relación con la BUAH, con los servicios que ofrece, las relaciones, sus expectativas a futuro..., logrando así una implicación continua de dicho Grupo. Para la BUAH, por su reglamento y normativa de funcionamiento y, sobre todo, por su tipología de servicio esencial para la Universidad de Alcalá, es indispensable que su Propósito, Visión, Estrategia y, en consecuencia, su gestión, actividades, gestión y resultados estén alineados y ayuden al cumplimiento de los objetivos de la Universidad. La BUAH, por el marco normativo por el que se rige y opera, y el liderazgo y cultura deseada en la organización, plasmadas en su valor específico de "Transparencia y ética en su gestión", asume el compromiso de gestionar la BUAH de forma transparente, ética y ejemplar, a fin de mantener el apoyo y confianza de la Universidad a nivel institucional. La Universidad de Alcalá está totalmente comprometida con los ODS y su cumplimiento para el 2030. La BUAH, comprometida con la Universidad de Alcalá y la Sociedad, también contribuye. Los ODS están presentes de forma transversal en la práctica totalidad del PE de la BUAH.

Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad.

(ver Enfoques del 1 al 5 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH ha analizado quiénes forman parte de este colectivo, y ha analizado las necesidades y expectativas, actuales y futuras respecto a la BUAH, en cuanto a elementos y acciones de responsabilidad social, económica y medioambiental, ODS..., así como los aspectos que mejorarían o cambiarían para mejorar la satisfacción y el impacto, logrando así una implicación continua hacia dicho Grupo y la respuesta que se puede dar desde la BUAH. El Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y la BUAH promueven la ciencia ciudadana mediante laboratorio CRAI Ciudadan@, vive tu ciudad desde la Biblioteca. El PE contempla acciones de sostenibilidad en vertientes ambiental, económica y social, según Agenda 2030. La BUAH organiza y promueve actividades y proyectos orientados a la sociedad, implicando a los miembros de todos los grupos de interés, tanto aquellos que forman parte de la BUAH, como colaboradores externos.

Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible. (ver Enfoques del 1 al 5 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH ha analizado quiénes forman parte de este colectivo, y ha realizado una encuesta específica para identificar las necesidades, expectativas y satisfacción del grupo partners o entidades colaboradoras de la BUAH. logrando así una implicación continua de dicho Grupo y la respuesta que se puede dar desde la BUAH. La BUAH favorece y establece relaciones sostenibles a través de acuerdos, alianzas y convenios de colaboración estables, transparentes y de co-creación, y se exploran relaciones y alianzas potenciales con nuevos partners y proveedores para responder a los cambios en el ecosistema. La BUAH conoce la importancia de establecer relaciones estrechas con los proveedores, para alcanzar su propósito y visión, hacer realidad su estrategia y lograr objetivos compartidos que benefician a ambos. Así, trabaja con ellos compartiendo valores, ideas, experiencias y procedimientos para un entendimiento común y beneficio mutuo.

Enfoques seleccionados: Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUAH ha seleccionado los enfoques principales que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones referidos a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.

Links EFQM seleccionados: Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios; a su vez, se sobreentiende que el subcriterio al que ya pertenece el enfoque está ya contemplado de por sí y, en consecuencia, no aparece reflejado en la selección.

Anexos y Evidencias: Además de los 15 Anexos clave subidos a la Plataforma, se han seleccionado una serie de anexos y evidencias para ayudar a un mejor entendimiento de la BUAH (ver Anexo 014). Dicha documentación está a disposición del Equipo Evaluador.

3.1: CLIENTES: CONSTRUIR RELACIONES SOSTENIBLES

Grupos de clientes y necesidades y expectativas.

La orientación al usuario es una actitud permanente en la Biblioteca que se refleja en nuestra visión: tratando de ser un referente en ofrecer servicios excelentes, innovadores y sostenibles que apoyen la creación, la transformación y la transmisión del conocimiento para la comunidad universitaria y la sociedad. La BUAH tiene identificados, segmentados y ponderados sus usuarios y vinculados con éstos los servicios esenciales que ofrece, así como los canales de comunicación que le permiten recoger y analizar sus necesidades y expectativas.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Es fundamental para el desarrollo de la estrategia la identificación adecuada de los tipos de usuarios para reconocer sus demandas y necesidades, estableciendo una priorización en la respuesta a las mismas.
- Las necesidades y expectativas de los usuarios se identifican a través de diferentes canales (encuestas, contacto presencial o virtual, redes sociales, quejas y sugerencias, etc.), se analizan de forma sistemática por los distintos órganos responsables y se incorporan en las principales líneas de actuación de la Biblioteca y en las acciones de mejora.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Encuestas de satisfacción a todos los usuarios se incardinan con la Evaluación EFQM. También se realizan breves encuestas puntuales sobre recursos y servicios que ayudan a conocer de forma inmediata y delimitada la opinión de los usuarios y realizar las correspondientes acciones de mejora. Se cuenta con canales que permiten conocer necesidades o expectativas de forma inmediata: la atención personalizada o virtual, las redes sociales, etc.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuestas de satisfacción; Midenet; Página web; Plan de Comunicación; Grupos de mejora; Carta de servicios.

1 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio y Áreas.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Modelo organizativo eficaz para el cliente.

Cuenta con una estructura organizativa para ofrecer un servicio óptimo a los usuarios, obtener los mejores resultados y dar soporte al desarrollo e implantación efectiva de la estrategia, sin dejar de lado ventajas del uso de TICs. La Biblioteca se estructura en SSCC y 10 bibliotecas que están agrupadas en 3 campus. Los SSCC impulsan la consecución de objetivos, gestiona el presupuesto y coordina actividades de las Bibliotecas de Área, a las que presta apoyo para la puesta en marcha, seguimiento y desarrollo de nuevos servicios, además de a los ya existentes.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Los procesos se diseñan, normalizan, coordinan y supervisan desde SSCC y algunos se realizan en los SSCC para todas las Bibliotecas.
- En las Bibliotecas de Área se tiene el impacto del servicio directo de la comunidad universitaria y se atienden sus necesidades específicas gracias a un personal muy profesionalizado que actúa como bibliotecario temático.
- Este modelo permite una gestión flexible, facilitando una rápida adaptación a las nuevas necesidades de sus usuarios, como en el periodo de pandemia: adaptación del préstamo; adquisición del material en formato-e; nuevos servicios-e; nuevas páginas web como Recursos-e en abierto; teletrabajo, etc.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de los resultados de los servicios y resultados clave suministran la evidencia de la eficacia del modelo y estructura utilizada. Además, se utilizan los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios, y los de quejas y sugerencias recogidas a través del canal homónimo, y del resto de los canales de comunicación.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Organigrama; Cartas de Servicios; Quejas y sugerencias; Felicitaciones y agradecimientos; Encuestas.

Dirección; RRHH.

2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Segmentación de clientes y procesos de relación.

La BUAH tiene identificados, clasificados y segmentados a sus usuarios atendiendo a sus características, así como a sus necesidades y expectativas, tipos de servicios y relaciones. Los principales usuarios son: estudiantes, profesores e investigadores.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Para cada categoría, la BUAH establece mecanismos de relación para mejorar las relaciones y servicios.
- Distintos canales permiten atención personalizada instantánea presencial o en línea: atención en mostradores, a través de formularios, correo-e, teléfono, Teams, Blackboard Collaborate, etc.
- Se cuenta con las pantallas informativas, las noticias en el portal web de la BUAH, la difusión a través de las diferentes listas de distribución, y en los canales de la UAH.
- Se dispone de cuentas en Twitter, Youtube, Blog SinDudas y mensajería (cuenta general de la Biblioteca, en especial) que nos permiten recoger de forma ágil el feedback de los usuarios.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La segmentación de usuarios es bastante estable y se revisa con cada nuevo proceso de elaboración de la estrategia. Y, por otra parte, está a la expectativa de la aparición de nuevos colectivos que puedan surgir para atenderles lo más inmediatamente posible. Los canales de comunicación cuentan con indicadores que se recogen, miden y analizan anualmente.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

GIs de la BUAH; Portal web; Plan de Comunicación y cultura de Marketing; RRSS.

3 RESPONSABLE

Dirección.

3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Requisitos de contacto. Diálogo con clientes franco y transparente.

La BUAH considera fundamental contar con sistemas de comunicación que le permitan mantener un diálogo permanente con los clientes para así conocer sus necesidades y expectativas y difundir información sobre su actividad y los resultados conseguidos. Para ello, cuenta con diferentes sistemas de comunicación y con canales segmentados para elaborar mensajes muy cuidados y orientados a las distintas categorías. En la atención a los usuarios se propicia la escucha, la transmisión de mensajes claros y el diálogo que facilite interactuar, dar respuesta y recoger sus necesidades.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El portal web es el canal principal de comunicación y las listas de distribución permiten remitir la información a los diferentes segmentos de usuarios.
- Las RRSS nos facilitan llegar a unas tipologías de usuarios diferentes, con mensajes que facilitan el feedback.
- Potencia la tradicional atención personalizada presencial y telefónica, incorporando TICs como videoconferencia (Microsoft Teams), la atención en línea a través de formularios (Pregunte al bibliotecario, Blog SinDudas, etc.) y mensajería.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los protocolos de comunicación se evalúan en las encuestas de satisfacción y cuentan con indicadores que permiten analizar los resultados y realizar mejoras. Además, anualmente se elaboran informes de actividad, rendimiento y financieros (Memoria de la BUAH, Biblioteca en cifras, etc.).

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Midenet; Plan de Comunicación y cultura de Marketing; Listas distribución; Noticias en el portal web; Encuestas de satisfacción; Memorias anuales de la BUAH; Quejas y sugerencias; Pregunte al bibliotecario, Blod Sin Dudas, Cta. general de la Bca., etc.

4 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Estrategia y gestión de las personas. Implicación de empleados y representantes en su definición.

La gestión de los RRHH está legislada y reglamentada, entre otros, por la Ley de Función Pública, el Estatuto Básico del Empleado Público, los Estatutos de la UAH, Normativas internas, etc. Dentro de este marco, la BUAH desarrolla la estrategia y planes para la gestión de las personas con el objeto de apoyar su estrategia global. Las políticas de RRHH son competencia de la Vicegerencia de RRHH de la UAH y se gestionan a través del Servicio de Planificación y Gestión del PAS de la UAH.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La Dirección colabora y participa activamente con el Servicio de Planificación y Gestión del PAS en el desarrollo de estrategias y planificación del personal (concurso de méritos, pruebas acceso...).
- La estrategia y los planes de gestión de las personas siempre han estado recogido en distintos Pes.
- El personal participa en la elaboración del DAFO, en los PE y en los grupos de trabajo, encuestas, propuesta de objetivos y actividades anuales y su seguimiento.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Para evaluar estrategia y planes de gestión, cuenta con diversas fuentes de información como encuestas de satisfacción; evaluación de formación impartida, sugerencias, etc. Los resultados a alcanzar están ligados a los procesos y los objetivos operativos y de mejora, desplegados en Midenet. Para cada actividad a realizar se definen las personas a participar, tareas a realizar, cronograma, etc., y son informadas e informan, de cualquier cambio en el desarrollo del objetivo. Se impulsa el talento y la innovación de las personas, con proyectos innovadores.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Planes Estratégicos; PE UAH; Grupos de trabajo; Midenet; Cursos de formación recibidos; Encuesta de Clima Laboral.

1 RESPONSABLE

Dirección; RRHH.

1 LINKS EFOM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Atracción, desarrollo y retención del talento.

La BUAH promueve, valora y hace lo posible por atraer, desarrollar y retener el talento de las personas que componen la organización, asegurándose que cada puesto esté cubierto por personal competente, bien formado, motivado y reconocido.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

A través de:

- Selección de personal con competencias específicas según puesto o grupo de trabajo.
- Planes de formación que promueven el desarrollo profesional y personal, potenciando habilidades y competencias.
- Estableciendo alianzas para avanzar más rápido y con más fuerza en la mejora e innovación de servicios, compartiendo así el talento con otras BU, como el Consorcio Madroño o Rebiun.
- Acogiendo alumnos en prácticas de distinto ámbito, lo que contribuye a la gestión y posible atracción de talento.
- Jornadas de BB.PP., valorando la mejor idea y/o buena práctica, incentivando y reconociendo las ideas más creativas e innovadoras.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La Biblioteca cuenta con diversas fuentes de información que se evalúan y revisan anualmente como: los reconocimientos en las Jornadas de BBPP; las encuestas de los cursos de formación; los informes de la asistencia a cursos y eventos; la encuesta de Clima Laboral; Midenet; la Guía de liderazgo.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-22; Objetivos operativos para 2023 enviados a Gerencia; Análisis y expectativas de los GIs; Formulario de ideas; Plan de formación; Encuestas de satisfacción; Jornadas de BB.PP.; Guía de Liderazgo; Convocatoria de movilidad internacional del PAS; Midenet.

2 RESPONSABLE

Dirección.

2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Selección, movilidad, promoción. Equidad e igualdad de oportunidades.

La BUAH adopta sus políticas de gestión de personal equilibrando las necesidades del Servicio con las del personal. Teniendo en cuenta la carrera profesional, la conciliación de la vida laboral y familiar, la formación, etc. Todos los PE incorporan líneas estratégicas orientadas a personas, cultura organizativa, excelencia, adaptación y flexibilización de cargas y el aprendizaje. La gestión general de los RRHH corresponde a la Gerencia de la Institución, de acuerdo con la legislación vigente y el marco normativo del PAS, según acuerdos pactados con los sindicatos.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Convocatorias de promoción y estabilización de la plantilla.
- Movilidad: participación en los programas europeos (Erasmus Staff Mobility del PAS) y nuevas posibilidades con la Alianza de Universidades EUGLOH
- Equidad e igualdad de oportunidades dentro del marco legal vigente.
- Reglamentación y normativa de la Biblioteca (pendiente de aprobación definitiva).

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Ante la negociación de la nueva RPT de la UAH, la Biblioteca ha presentado su propuesta a la Gerencia. En esta propuesta se indican las necesidades de personal para cumplir con los objetivos de la Biblioteca. Se identifican una serie de indicadores para su seguimiento, incluidos en la encuesta de Clima Laboral, evaluación de la formación, encuesta de satisfacción de usuarios (valor afectivo). La Gerencia de la UAH está estudiando la implementación de la evaluación del desempeño; ya se ha dado formación a Jefes de Servicio y se está trabajando en un procedimiento de implementación.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Normativa de la UAH; Reglamento de la Biblioteca; Proyecto nueva RPT: Convocatoria de nuevas plazas.

3 **RESPONSABLE**

Dirección.

3 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Capacidades y competencias. Catálogo de competencias.

La BUAH tuvo que actualizar de forma interna el catálogo de competencias de los distintos perfiles profesionales de la Biblioteca cuando tuvo que certificar las posibles tareas a las que era aplicable el teletrabajo. También para los procesos selectivos en marcha. Teniendo en cuenta las de Rebiun, la del CCB y de otras bibliotecas universitarias. La BUAH facilita oportunidades y actuaciones para el desarrollo del conocimiento y capacidades de las personas de acuerdo con su propósito, visión y estrategia, mediante la formación.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Para el desarrollo de competencias del personal, la BUAH cuenta con el Plan de Formación de Gerencia para el PAS, el del Servicio de Prevención, y la formación específica de Biblioteca.
- Son detectadas anualmente por la Dirección, que solicita al personal necesidades de formación a través de los Jefes de Biblioteca, contemplando la visión, objetivos estratégicos y competencias técnicas del personal.
- Persigue dos propósitos: completar la formación en competencias transversales y genéricas, y desarrollo personal (cursos del Plan de Formación de la UAH) para responder a la adecuada implantación de nuevos proyectos.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH realiza acciones formativas que se evalúan a través de encuestas a los participantes y en la encuesta del Clima Laboral se incluye la pregunta: *La Biblioteca le posibilita tener una formación adecuada para desempeñar su trabajo*, ha mejorado (79%), respecto a la anterior encuesta de 2019 (63%). Cuando se producen cambios como la adopción de nuevas herramientas o programas de gestión bibliotecaria, que afectan a los usuarios y al personal encargado de dar los servicios y a la forma de trabajar, se hacen cursos para formar o informar, por ejemplo, el cambio de sistema de gestión ALMA.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Formación anual de Gerencia, que incluye usualmente los específicos de Biblioteca; Cursos de formación del Servicio de Prevención; Encuesta de Clima Laboral; Encuesta de los cursos de formación recibidos; Estadística de los cursos recibidos por el personal.

4 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Servicio de planificación y gestión del PAS de la UAH; Servicio de Prevención de la UAH.

4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Embajadores de la imagen y la reputación.

La BUAH considera a su personal el elemento principal de su imagen y reputación, tanto en la propia Universidad como entre aliados, partners y GIs. Así, les impulsa a participar en actividades, proyectos, actos y eventos, internos y externos, principalmente seminarios y jornadas profesionales. Destaca la alta valoración en el Equipo Directivo de la UAH, la buena imagen de la Biblioteca en la UAH, y la capacidad para satisfacer las expectativas de los grupos de interés.

5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Atención personalizada y directa, presencial o virtual, a diferentes grupos de interés.
- Actividades formativas a los estudiantes y PDI
- Actividades culturales.
- Asistencia y presentaciones en foros externos.
- Colaboración y alianzas con otros organismos nacionales.
- Visibilidad a través de los canales de comunicación de la Universidad.
- Relaciones con proveedores, con la sociedad y con otros servicios de la UAH.

5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa periódicamente el grado de cumplimiento de los proyectos, al menos una vez al año, así como las acciones del plan de gestión anual en la Comisión Técnica y en las reuniones de equipo. Se realiza un seguimiento de los indicadores del CMI y se actualiza el documento de Benchmarking de la BUAH.

5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuestas de satisfacción de los usuarios; Encuesta de clima laboral; encuestas de valoración de los cursos de formación; grado de cumplimiento de los proyectos de cada plan de gestión anual; documento de Benchmarking BUAH.

5 **RESPONSABLE**

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Identificación de las necesidades del Grupo de Inversores/Reguladores.

La BUAH tiene claramente identificado el grupo de Inversores/Reguladores y trabaja para conocer sus necesidades y lograr una implicación continua de este grupo de interés.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH capta y analiza información relativa a las necesidades y expectativas de este grupo de interés a través de canales de diálogo periódicos.
- Las necesidades detectadas se reflejan en las líneas estratégicas y se desarrollan acciones en los planes de gestión anuales.
- La implicación de este grupo de interés se refleja en los procesos de la BUAH.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH analiza las necesidades y expectativas de este grupo de interés a partir de las reuniones periódicas que se mantienen con los integrantes de este colectivo.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Listado de grupos de interés segmentado por grupos; PE-BUAH 2018-22; Procesos; Planes de Gestión.

1 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Alineación del PE-BUAH con el PE-UAH.

La BUAH, por su reglamento y normativa de funcionamiento y, sobre todo, por el tipo de servicio dentro de la UAH, considera fundamental que su propósito, visión, estrategia y, en consecuencia, su gestión, actividades, y resultados estén alineados y ayuden al cumplimiento de los objetivos de la Universidad de la que forma parte.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La elaboración del propósito, visión y estrategia de la BUAH se desarrolla en consideración al marco estratégico de la UAH.
- El Vicerrectorado de Investigación y Transferencia está involucrado en la elaboración y aprobación de la estrategia de la BUAH.
- La BUAH ha participado en los grupos de trabajo del actual PE-UAH_2036 y en el análisis DAFO de la UAH.
- El PE-BUAH está alineado con el PE-UAH.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH establece mecanismos de seguimiento, evaluación y revisión de la estrategia en base al desarrollo de los planes de gestión anuales que se realizan dentro de un calendario de actuación con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos y, por tanto, del cumplimiento de los objetivos de la UAH.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE-UAH_2036.anexo I, Participantes en los grupos de trabajo; Alineación PE-BUAH con el PE-UAH; Planes de gestión anuales.

2 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Gestión eficiente y transparente.

La BUAH, según el marco normativo por el que se rige y los valores de "Transparencia y excelencia" que persigue, asume el compromiso de gestionar la Biblioteca de forma transparente y con un grado alto de eficiencia que le permita alcanzar niveles de excelencia, a fin de mantener el apoyo y confianza de la Universidad.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se analizan normativas sobre la gestión y se acatan las directrices y pautas establecidas por los órganos reguladores de la UAH.
- Difusión de los resultados de la gestión realizada (Ej.: Memoria anual, Biblioteca en cifras).
- El control de gasto por proveedor de material impreso, a propuesta de la Dirección de la Biblioteca y aprobado por Gerencia, se realiza desde el Servicio de Gestión de la Colección que controla el umbral de gasto según la Ley de Contratos del Sector Público.
- Implantada la plataforma FACe.
- El Vicerrector de Investigación y Transferencia está involucrado en la revisión y aprobación de la estrategia.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH tiene establecidos mecanismos de seguimiento, evaluación y revisión de su liderazgo, cultura y sistema de gestión (semanales, mensuales, semestrales, anuales, según proceda) para asegurar el cumplimiento de la normativa y gestionar los recursos de manera pertinente y eficiente. Los reglamentos y normativas se revisan según cambios legales. La eficacia del liderazgo se evalúa según la Guía de la Cultura y las encuestas a los diferentes grupos de interés.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Guía de la Cultura y Valores de la BUAH; Estatuto de la UAH; Reglamento de la Biblioteca; Carta de Servicios; Código ético y de transparencia de la Universidad de Alcalá en materia de contratación administrativa y compra pública; Plan antifraude de la Universidad de Alcalá; Informe Analytics BUAH-Control de proveedores por fondo; Plataforma FACe

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Jefe Biblioteca Gestión de la Colección.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Contribución a los ODS y Agenda 2030.

La BUAH se alinea con los planes de IFLA y de instituciones bibliotecarias, y con la Universidad, y fija acciones y objetivos en sus planes estratégicos que contribuyan al desarrollo sostenible y a la sensibilización de los ODS. También contribuye, como señala REBIUN en su último PE, a la Agenda 2030. La BUAH y la UAH están comprometidas con la Sociedad. Los ODS están presentes en el PE-BUAH 2018-2022, PE de la UAH_2036, destacando ODS 4, 8, 9, 10, 11, 16 y 17. El PE contempla acciones de sostenibilidad ambiental, económica y social.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se revisa el impacto positivo de la BUAH a nivel estratégico en los ODS, en el PE-BUAH 2018-2022 y de la PE de la UAH_2036.
- Se han establecido 3 aspectos principales que ayudan a visualizar el impacto que se ejerce en los 17 ODS: Social, Económico y Medioambiental.
- La contribución a los ODS de la BUAH se comunica en la Página WEB.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La determinación del impacto de los ODS y su influencia en la BUAH se realiza, en la elaboración del Plan Estratégico, o en caso de que pudiera hacer un cambio en cuanto a la Agenda 2030 o la composición de los ODS.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Análisis ODS en PE de la BUAH y PE de la UAH_2036; IV Plan Estratégico de REBIUN 2020-2023; Análisis DAFO; Página WEB.

4 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefaturas de Servicios Centrales y Jefaturas de Bibliotecas.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Identificación y análisis de las necesidades y expectativas del Grupo de Sociedad

La BUAH analiza quiénes forman parte del grupo de Sociedad e identifica sus necesidades y expectativas, con el fin de mejorar la satisfacción de este colectivo.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Conocemos las necesidades y expectativas mediante encuestas directas a los usuarios externos que acuden al CRAI. Las necesidades de este grupo de interés se tienen en cuenta en los planes estratégicos de la Biblioteca.
- Llevamos a cabo, en el laboratorio ciudadano CRAI Ciudadan@, una convocatoria de ideas para conocer las necesidades que tiene la sociedad e intentar contribuir a desarrollar sus propuestas o ideas.
- La BUAH difunde los compromisos con los ODS en las acciones de responsabilidad social, económica y medioambiental en la página Web de la biblioteca.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los resultados de las encuestas realizadas se analizan y se extraen áreas de mejora. Durante el desarrollo del laboratorio ciudadano.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuestas a usuarios externos; Página Web de la biblioteca y de la UAH; Página del laboratorio ciudadano; Difusión en prensa, radio, redes sociales.

1 RESPONSABLE

Dirección; Jefes de Servicios Centrales; Jefes de Biblioteca; GT laboratorio ciudadano

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Promover la ciencia ciudadana.

El Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y la BUAH promueven la ciencia ciudadana mediante laboratorio CRAI Ciudadan@, vive tu ciudad desde la Biblioteca. Forma parte de la experiencia piloto "Red de Laboratorios Ciudadanos" de la CAM, impulsada por la Fundación para el Conocimiento Madri+d en marco del programa Laboratorios ciudadanos distribuidos. Innovación ciudadana en bibliotecas y otras instituciones culturales del Ministerio de Cultura y Deporte y Medialab Prado. Objetivo: promover iniciativas de interés para la comunidad universitaria y ciudadanía de Alcalá de Henares y favorecer el desarrollo de ideas para mejorar la vida en común.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se creó un Grupo de Trabajo para la puesta en marcha y desarrollo del laboratorio ciudadano. En la primera edición 2021 se contó con la participación de la Fundación Madrid+d y Medialab Prado.
- Se lanzaron 2 convocatorias, una convocatoria de ideas y otra convocatoria de colaboradores.
- Las ideas seleccionadas se desarrollaron en unos talleres de producción celebrados en el CRAI durante 6 días.
- Colaboramos en un proyecto de investigación propio de la UAH que tiene en cuenta la ciencia ciudadana y cuenta con participación ciudadana.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Tras la finalización del laboratorio, se realizó un análisis y evaluación del mismo, identificando las mejoras para las próximas ediciones.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Página del laboratorio en la Web de la BUAH https://biblioteca.uah.es/conoce-la-biblioteca/la-biblioteca/laboratorio-ciudadano/
Página Web LaBsBibliotecarios https://labsbibliotecarios.es/laboratorio/crai-ciudadan-vive-tu-ciudad-desde-la-biblioteca/
, https://labsbibliotecarios.es/laboratorio/2-edicion-del-laboratorio-crai-ciudadan/ Encuestas sobre el laboratorio y Herramienta del Simulador.

2 RESPONSABLE

Dirección; Grupo de Trabajo del Laboratorio ciudadano.

2 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Promover e implicar a los GI en actividades orientadas a la sociedad.

La BUAH participa y promueve proyectos, actividades orientadas a la sociedad, bien con los que forman parte de la comunidad universitaria como con colaboradores externos. Establece relaciones con unidades, departamentos, instituciones que están presentes en la estrategia, y la cultura y valores de la propia BUAH.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Mantiene compromisos sostenibles con los ODS.
- Colabora con la Unidad de Igualdad y facilita un espacio de atención a la violencia y desigualdad de género y su difusión.
- Colabora con proyectos como exposiciones en el CRAI, para la difusión de actividades culturales y sociales orientada a la sociedad.
- Colabora con Extensión universitaria para exposiciones de los Premios Cervantes
- Alberga, y difunde desde el catálogo, colecciones especiales con fin cultural y social.
- Colabora en la difusión de las colecciones de otras instituciones.
- Presta ejemplares para exposiciones temporales a instituciones alcalaínas promovidas por Gi de la UAH.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se revisan las actividades, se hacen informes y se recogen datos.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Memoria anual de la BUAH; Informes del programa interno ALMA sobre colecciones y su uso; Acceso a las colecciones a través de Buscador. Web de la BUAH; Punto Violeta; "Memorias de la Pandemia" en el CRAI; Colección "Instituto Cervantes", Colección "Cultura Gitana", Colección "Punto Violeta"; Sociedad de Condueños, Fundación Pablo Iglesias.

3 **RESPONSABLE**

Dirección. Jefaturas de Servicios centrales y Jefaturas de Biblioteca.

3 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Participación en actividades para la sociedad.

La BUAH participa en actividades orientadas a la sociedad, bien en la promoción de la cultura, en el compromiso con la ciencia abierta, en la sensibilización del medio ambiente, en la atención a personas con capacidades diversas, en la prestación de espacios para actividades de innovación, con la propia institución o a través de alianzas colaborativas. La BUAH mantiene compromisos sostenibles con los ODS en la medida de sus posibilidades y alineada con la institución.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Facilita visitas guiadas a institutos de educación secundaria, a estudiantes con capacidades diversas, colectivos de profesores y estudiantes de universidades extranjeras, y a colectivos de la ciudad.
- Ofrece formación a estudiantes con capacidades diversas.
- Proporciona salas de lectura 24 h. a la ciudadanía.
- Proporciona espacios para actividades de innovación, como el Laboratorio CRAI Ciudadan@
- Ofrece donaciones solidarias a través de ONG, o instituciones educativas o culturales
- Conserva y difunde a la sociedad donaciones de entidades públicas y privadas y de particulares.
- Participa en las alianzas colaborativas con instituciones.
- Compromiso con la ciencia abierta.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se revisan las actividades, se hacen informes, se recogen datos

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Memoria anual de la BUAH; Informes del programa interno ALMA sobre colecciones y su uso; Encuestas de satisfacción (visitas); Evaluación de las prácticas de estudiantes: Página web del Laboratorio CRAI Ciudadan@ Informes de donaciones; Web de la BUAH; Repositorio institucional de publicaciones e_Buah y repositorio de datos e-cienciaDatos; Alianzas colaborativas: Hispana / Europea, Instituto Cervantes, Fundación Mapfre, institutos de secundaria...; Difusión de la producción científica de la UAH a la sociedad a través del acceso abierto a sus publicaciones y datos de investigación en los repositorios institucionales.

4 RESPONSABLE

Dirección. Jefaturas de Servicios centrales y Jefaturas de Biblioteca.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Favorecer y establecer relaciones externas sostenibles con los partners.

La UAH y la BUAH trabajan con sus partners, compartiendo valores, ideas, experiencias y procedimientos para lograr un beneficio mutuo. Conoce la importancia de establecer relaciones estrechas con los partners para poder alcanzar su propósito y visión, su estrategia y lograr objetivos compartidos que benefician a ambas partes. El compromiso con las organizaciones con las que colabora le permite crear valor sostenible para todos los grupos de interés.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Favorece y establece relaciones sostenibles a través de acuerdos, alianzas y convenios de colaboración estables y transparentes.
- Se asegura de alinear las estrategias propias con las de los partners.
- La BUAH identifica puntos de mejora común, y aprovecha las sinergias entre las dos organizaciones aliadas principales, Rebiun y Madroño, lo que aporta un alto valor añadido a los usuarios y a la sociedad.
- Establece relaciones sostenibles con la FECYT (Recolecta)
- Se promueve la participación en proyectos de cooperación internacional (OpenAire)
- Establece otras relaciones sostenibles con Hispana y Europeana, Expania, Dialnet, Instituto Cervantes, Fundación Cultura Gitana, Fundación Mapfre.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se lleva a cabo una revisión periódica de los acuerdos de colaboración existentes con el fin de mejorar las relaciones y ajustar los objetivos.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Las alianzas han fomentado e incrementado la transferencia de conocimientos, el trabajo en equipo, la colaboración, la transparencia, el aprovechamiento de sinergias; Mapa de alianzas y proyectos de cooperación y participación; PE-BUAH 2018-2022; PE de la UAH_2036; Convenios; Página web de la Biblioteca; Participación en los planes estratégicos de partners como Rebiun y Madroño.

1 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefaturas de Servicios Centrales y Jefaturas de Bibliotecas.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Favorecer y establecer relaciones internas sostenibles con los partners.

La BUAH establece relaciones y colaboraciones sostenibles a través de acuerdos y colaboraciones internas, como parte del ecosistema de la UAH.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se asegura de alinear las estrategias de la Biblioteca con las estrategias de la UAH.
- Mantiene acuerdos de colaboración a nivel interno con otros servicios de la UAH (Servicio de Contratación, Oficina Tecnológica, Servicios Generales, Servicios Informáticos, Servicio de Investigación y Vicerrectorado de Investigación, etc.).
- Relaciones con Departamentos y Decanatos en temas relacionados con: evaluación de recursos, adquisición de recursos de información, formación, actos de bienvenida, visitas guiadas de profesores extranjeros, etc.).
- Alianzas con las Delegaciones de Alumnos, Consejo de Estudiantes y con profesores sobre temas clave (horarios, bibliografía básica, espacios, infraestructura tecnológica, formación, etc. para proporcionar un mejor servicio).

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se mantienen reuniones periódicas para revisar los acuerdos y colaboraciones con el fin de llevar a cabo una mejora continua.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Las alianzas han fomentado e incrementado la transferencia de conocimientos, el trabajo en equipo, la colaboración, la transparencia y el aprovechamiento de sinergias. Con proyectos de cooperación y participación (Ej.: Integración Portal del investigador con repositorio institucional); PE-BUAH 2018-2022; PE de la UAH 2036.

2 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefaturas de Servicios Centrales; Jefaturas de Bibliotecas.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Co-creación proactiva con los partners principales

Se participa en los Planes estratégicos de nuestros partners principales (Madroño y Rebiun) y se llevan a cabo distintos objetivos, gracias a la labor de los grupos de trabajo.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Participamos en los siguientes Grupos de Trabajo (GT) de Madroño y Rebiun:

- GT Ciencia Abierta
- GT e_Ciencia
- GT Alma-Primo
- GT Gestión de la Colección
- GT Repositorios: Acción 3: Métricas y estadísticas en repositorios
- GT Repositorios: Acción 4: Gestión de Datos de Investigación
- GT Subgrupo de Acceso Abierto de la Línea 2
- GT Subgrupo Transformación Digital de la Línea 2

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

A través de reuniones periódicas con los integrantes de los distintos grupos de trabajo, donde se revisan y presentan los resultados de los objetivos y acciones llevadas a cabo.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Trabajos resultantes de los grupos de trabajo de Madroño (recogido en la Web e Intranet de Madroño) y Trabajos resultantes de los grupos de trabajo de Rebiun (recogidos en la web de Rebiun y en el repositorio de Rebiun)

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Subdirección Técnica; Jefes de Servicios Centrales y Jefes de Bibliotecas de Área

3 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Identificación y análisis de las necesidades y expectativas del Grupo Proveedores.

La BUAH analiza quiénes integran el grupo de proveedores de suministros y servicios y ha establecido un sistema de obtención de información sobre las expectativas y mejoras.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se define quiénes integran este grupo de interés por tipología (proveedores de material, de servicios, de accesos, asesoría y consultoría).
- Se envía por correo una encuesta realizada con la aplicación Forms a los contactos que son los interlocutores de las empresas proveedoras de la BUAH.
- Se analizan los resultados obtenidos a partir de las preguntas sobre áreas de mejora y aspectos positivos de la relación con la BUAH.
- Se envían las conclusiones a los proveedores y a la Dirección de la BUAH para su consideración en el PE-BUAH 2023-2025.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH realiza encuestas periódicas a los proveedores (2017, 2019, 2023) dentro de cada planificación estratégica.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuesta a proveedores; Informe en contexto "Encuesta de satisfacción de proveedores 2023" preguntas 11 y 12; Análisis de los resultados de la Encuesta a proveedores 2023; Listado de proveedores 2023.

4 RESPONSABLE

Dirección; Jefe Biblioteca Gestión de la Colección.

4 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Favorecer y establecer relaciones sostenibles con los proveedores.

La BUAH conoce la importancia de establecer relaciones con sus proveedores basadas en el compromiso, que contribuyan a cumplir con su propósito y estrategias y a progresar hacia su visión. Para ello, trabaja de forma estrecha con los proveedores para alcanzar objetivos que beneficien a ambas partes, compartiendo valores, procedimientos y experiencias.

5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se mantienen reuniones con los proveedores para intercambiar visión y necesidades, valorar el desarrollo de nuevos proyectos y la mejora de los servicios.
- Se apuesta por los proveedores locales y/o nacionales de suministro de libros impresos siempre que reúnan los requisitos exigidos establecidos en las Pautas para la evaluación de proveedores.
- Se transmite con transparencia la importancia de la corresponsabilidad económica de los proveedores y la necesidad de cumplir con los principios de compra sostenible.
- Se construyen relaciones basadas en el compromiso con la BUAH (Ej. Activación de recursos gratuitos durante el confinamiento).

5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realizan evaluaciones anuales de los proveedores de monografías según grado de especialización (área de conocimiento, lengua o tipo de documentos) cuya puntuación se basa en criterios valorables mediante cifras, porcentajes y valor añadido; se realizan encuestas de satisfacción a los proveedores de las que se hacen informes para conocer cómo nos perciben y en base a qué aspectos está construida nuestra relación, y se extraen áreas de mejora.

5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Evaluación de proveedores de monografías; Informe de las encuestas de satisfacción de proveedores años 2017, 2019 y 2023; Pautas para la evaluación de proveedores; Buena práctica #YoMeQuedoEnCasa con más información y recursos a distancia.

5 **RESPONSABLE**

Dirección; Jefe Biblioteca Gestión de la Colección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

CREAR VALOR SOSTENIBLE

RESUMEN

Diseñar el valor y cómo se crea.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

Dado que los servicios se diseñan para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios, es imprescindible y de gran valor implicarles para identificar necesidades, oportunidades y mejorar los servicios. La BUAH realiza un seguimiento de las innovaciones y buenas prácticas de otras instituciones similares y de la literatura profesional. Además, cuenta con canales que permiten conocer la percepción de nuestros grupos de interés e indicadores para implantar acciones de mejora. La BUAH dispone de diferentes canales y herramientas para detectar las necesidades derivadas del nuevo escenario configurado por las tendencias en formación y empleo, junto con las nuevas tecnologías, proponiendo soluciones innovadoras y adaptadas a los diferentes Gls. Todo ello se tiene en cuenta para desarrollar y mejorar productos y servicios que aporten valor a nuestros clientes actuales y potenciales, mediante el diseño y desarrollo de las acciones e itinerarios formativos. La Carta de Servicios de la BUAH tiene como propósito informar a sus usuarios sobre los servicios que presta, compromisos e indicadores de calidad, mecanismos de participación activa que ofrece y otra información de interés y utilidad para los usuarios de la BUAH. La BUAH es parte activa en las dinámicas de comparación de resultados e identificación de oportunidades de benchmarking, manteniendo así un claro conocimiento de las tendencias para implantar soluciones novedosas e innovadoras.

Comunicar y vender la propuesta de valor.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH considera fundamental contar con sistemas de comunicación que le permitan mantener un diálogo permanente con los clientes para así conocer sus necesidades y expectativas y difundir información sobre su actividad y los resultados conseguidos. Para ello, cuenta con diferentes sistemas de comunicación y con canales segmentados para elaborar mensajes muy cuidados y orientados a las distintas categorías. La BUAH, en su oferta de productos y servicios, se alinea con las necesidades institucionales de los distintos GIs, fomentando la aceptación inmediata y puesta en valor de los mismos. La BUAH comunica a sus diferentes grupos de interés su cartera de servicios de forma atractiva, poniendo en valor sus puntos fuertes. Para ello, se sirve de estrategias y canales de comunicación que animen a sus usuarios, tanto activos como potenciales, al uso de sus productos y servicios. Desde la BUAH se utilizan los medios y canales de gran difusión con el propósito de comunicar de forma masiva y digital su propuesta de valor y los nuevos productos, servicios y eventos, al mayor número de usuarios actuales y potenciales, así como al resto de GIs clave de la BUAH.

Elaborar y entregar la propuesta de valor.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH basa el desarrollo y gestión de productos y servicios en la agregación de valor a los distintos GIs, y la gestión eficaz y eficiente de éstos en un ciclo de mejora continua. Establece un flujo que parte de una actitud proactiva hacia la identificación necesidades y expectativas (grupos focales, análisis del entorno, alianzas, análisis de tendencias...) y el análisis de resultados, para revisar los servicios existentes, analizar los resultados y establecer las acciones que apoyen la mejora. La BUAH ofrece sus servicios de Apoyo a la Investigación y de Apoyo a la Docencia a través de sistemas y canales fácilmente accesibles, de manera que puedan ser utilizados de manera sencilla y aporten valor a sus GIs.

Diseñar e implantar la experiencia global.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

Los canales de contacto están disponibles para los GIs, siendo accesibles y fáciles de utilizar. La BUAH da respuesta a todas las demandas. Estos sistemas de *feedback* permiten la mejora de servicios y productos presenciales y virtuales de calidad, que se encuentran en continua revisión y crecimiento. Además, asegura la transparencia en la comunicación del cumplimiento de objetivos y logros, reconociendo la relevancia de las contribuciones de los GIs en el cumplimiento de su propósito y de su estrategia. La BUAH dispone de herramientas para recoger y analizar la percepción y experiencia que los distintos grupos de interés tienen en relación con los procesos, productos y servicios ofrecidos. Todos los canales disponen de mecanismos para el estudio y análisis de los resultados que permiten llevar a cabo actuaciones para la mejora de la experiencia de los clientes. La BUAH difunde, comunica y pone a disposición de los usuarios normas y guías para asegurar el uso correcto y responsable de los recursos y servicios y de la información suministrada. La BUAH desarrolla su estrategia para que su personal posea los recursos, las competencias y la capacidad de delegar responsabilidades, para desempeñar sus funciones y dar servicios de calidad a los usuarios.

Enfoques seleccionados: Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUAH ha seleccionado los enfoques principales que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones referidos a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.

Links EFQM seleccionados: Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios; a su vez, se sobreentiende que el subcriterio al que ya pertenece el enfoque está ya contemplado de por sí y, en consecuencia, no aparece reflejado en la selección.

Anexos y Evidencias: Además de los 15 Anexos clave subidos a la Plataforma, se han seleccionado una serie de anexos y evidencias para ayudar a un mejor entendimiento de la BUAH (ver Anexo 014). Dicha documentación está a disposición del Equipo Evaluador.

4.1: DISEÑAR EL VALOR Y CÓMO SE CREA

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Servicios innovadores y de valor. Implicación de los GIs. Fuentes de información para anticipar y mejorar.

El cambio y evolución de las N&E de la comunidad de la BUAH requiere el diseño de servicios innovadores y de valor añadido más acordes con los continuos desarrollos tecnológicos y las nuevas formas de consumo de información de la comunidad universitaria con fines educativos, de aprendizaje e investigación. Se mantiene una actitud constante de mejora de los servicios bibliotecarios y de vigilancia tecnológica para introducir servicios innovadores y mejoras destacables en los servicios prestados para la mejora en la experiencia del usuario.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se anticipa a las demandas de los GI e identifica nuevos servicios, o mejoras en los ya existentes, en un proceso continuo de retroalimentación y escucha de nuevas ideas de forma permanente, además disponemos de información interna (evaluación de procesos, sugerencias del personal, evaluaciones, equipos de trabajo, etc.).
- Realización sistemática de procesos de benchmarking con otras bibliotecas universitarias tanto de Madroño como de Rebiun.
- Análisis normativa a nivel nacional, comunitaria e internacional y e informes de prospectiva y tendencias que identifiquen los aspectos clave en el futuro del entorno, teniendo en cuenta el análisis de las tecnologías emergentes.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión es constante, tanto en las distintas evaluaciones de la Biblioteca, como en la documentación interna de los Grupos de Trabajo, las memorias anuales, el PE y los planes de gestión.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Comunicaciones con la Biblioteca por los distintos canales de contacto habilitados para ello; reuniones de dirección y comisión técnica; memorias y documentos de los Grupos de Trabajo y proyectos desarrollados; reuniones con los GI; servicios universitarios; convenios de colaboración con distintas instituciones y empresas; encuestas de satisfacción de usuarios.

1 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Desarrollo de productos, servicios y soluciones para clientes actuales y potenciales

La BUAH dispone de diferentes medios de participación y comunicación con los distintos GI para detectar necesidades de investigación, docencia y aprendizaje, para los usuarios actuales y potenciales y, para ello, la actualización de la web de la BUAH ha supuesto un hecho muy relevante para dar a conocer los servicios y recursos de información.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Las nuevas propuestas se incorporan a los planes de gestión y se reflejan en las memorias anuales, también se incorpora a la herramienta Midenet y al CMI (Cuadro de Mando Integral).
- Se crean nuevos servicios como el asesoramiento en el Portal del Investigador o se mejoran otros como el diseño, presentación y contenidos de las Biblioguías.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La implementación de los servicios se va revisando de forma continua en las reuniones de la Comisión Técnica incorporando las modificaciones oportunas y, de forma más concreta y desarrollada de forma anual, en la documentación generada de forma interna.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Los informes de los GT (Grupos de trabajo); de los PEC (Proyectos en curso); los planes de gestión anuales; la evaluación EFQM y el Plan Estratégico; Se tiene en cuenta las encuestas de satisfacción de usuarios, el buzón de quejas y sugerencias y en general, los canales de comunicación de la Biblioteca.

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas; Responsables de Grupos de Trabajo.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Carta de Servicio.

La Carta de Servicios es el documento por el que la BUAH 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. Especifica la misión, normativa, derechos y obligaciones de los usuarios, así como los servicios bibliotecarios ofrecidos a la sociedad.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se realiza una revisión de la CS, para incorporar novedades o modificar contenido.
- Proceso de análisis o benchmarking con CS de otras bibliotecas.
- Cualquier modificación debe presentarse en Comisión Técnica para su aprobación.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza una evaluación continua cuando se detecta que la información de la CS no es correcta porque se ha modificado el funcionamiento del servicio bibliotecario y se presenta en la Comisión Técnica para su aprobación. También se produce una revisión anual cuando se elabora la Memoria de Biblioteca. La última CS es de diciembre de 2022.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Carta de Servicios en la WEB; Actas de las Comisiones Técnicas.

3 **RESPONSABLE**

Dirección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Benchmarking y comparaciones para maximizar el valor para nuestros GIs.

La comparativa con otras instituciones similares es una poderosa herramienta de mejora continua, puesto que nos permite captar ideas e información valiosa para diseñar nuevos servicios o mejorar los ya existentes, aunque siempre adaptándolo todo a nuestros objetivos y nuestro propio entorno.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se analizan bibliotecas universitarias que destaquen en excelencia en la gestión y que sean propulsoras de nuevos servicios, teniendo un reconocido prestigio.
- Participación en grupos de trabajo en Madroño y Rebiun
- Asistencia a foros profesionales
- Grupos de Trabajo y Proyectos en curso.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

De forma proactiva cuando se desea poner en marcha un nuevo servicio o mejora se realiza un proceso de benchmarking para tener información de lo que se está haciendo en bibliotecas universitarias.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Documentos y actas de los Grupos de Trabajo; Mejoras en productos y servicios.

4 RESPONSABLE

Responsables de GT y PEC.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Propuestas de valor atractivas y diferenciadoras.

La BUAH, en su oferta de productos y servicios, se alinea con las necesidades de los distintos usuarios, fomentando el uso sostenible y la puesta en valor de los mismos (gestión de datos, asesoramiento APCs, etc.). Tiene en cuenta tanto las necesidades actuales como las futuras y las necesidades específicas de los distintos tipos de usuarios, incluyendo las distintas preferencias dentro de un mismo segmento (formación presencial, virtual...).

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Plan de Comunicación para la promoción de productos y servicios. Destacan la nueva página Web; Libguides de apoyo a docencia e investigación, acuerdos transformativos, Laboratorio Ciudadan@, etc.
- La BUAH identifica sus servicios y establece sus compromisos de calidad con sus usuarios a través de su Carta de Servicios. Contiene: misión, servicios, compromisos con objetivos medibles, indicadores, derechos de los usuarios, horarios y localización.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUAH realiza bianualmente una medición del cumplimiento de todos los compromisos adquiridos en su Carta de Servicios. Periódicamente se celebran reuniones con los responsables de Procesos y Servicios para ver si hay que incidir en la promoción de algún recurso o servicio. La memoria anual de la Biblioteca también sirve para ver el impacto de la comunicación de nuestros productos y servicios.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Carta de Servicios; Plan de Comunicación y cultura de Marketing; CMI (Midenet); Cartelería; Encuestas; Portal Web; RRSS; Memoria anuales de la BUAH.

1 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Estrategias de marketing para la promoción.

La BUAH comunica a sus diferentes GIs sus servicios ofreciendo las novedades y mejoras que se van incorporando. Para ello, se sirve de sus canales de comunicación de forma que animen a sus usuarios, tanto activos como potenciales, al uso de los mismos.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH promueve el incremento en el uso de los productos y servicios que ofrece, diseñados para ayudar a la comunidad universitaria en sus metas académicas y de investigación. Estas acciones se ven plasmadas en la Carta de Servicios.
- Además, algunas acciones están orientadas a promover la cultura y la sensibilización hacia asuntos sociales (Laboratorio Ciudadano, Punto Violeta, ExpoOCIO, etc.).
- La BUAH gestiona diferentes canales de comunicación: portal web, RRSS, cartelería, material impreso, sesiones de formación entre otros.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Bianualmente se hace una revisión de la Carta de Servicios. Asimismo, una revisión continua de posibles ofertas de cambios, novedades y mejoras constituye la dinámica habitual respecto a sus GIS. Los indicadores se recogen en Midenet: N° de noticias creadas en el portal web, N° de noticias publicadas en Twitter, N° de videos publicados en Youtube, etc.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-2022; Plan de Comunicación; RRSS; Carta de Servicios; CMI (Midenet).

2 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Cultura de Marketing de la BUAH.

La BUAH aplica una cultura de marketing (que tiene como referente el Plan de Comunicación) implícita en nuestro propósito de servicio de calidad y agente facilitador de la consecución de las metas de sus usuarios de forma satisfactoria y sostenible y de sus propios objetivos que, principalmente, son: el aumento del número de usuarios, del uso de sus productos y servicios y servicios de manera eficiente, el reconocimiento de la competencia de sus profesionales, así como de todos aquellos objetivos que contribuyan al éxito de la BUAH y de la UAH.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Formación profesional específica para el personal, constituyéndose grupos de trabajo que derivan en la consecución de planes de acción puntuales.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Periódicamente y, al menos anualmente, se hace una revisión y una evaluación del grado de cumplimiento de los planes de acción.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cultura de Marketing; Carta de Servicios; PE 2018-2022; CMI (Midenet); Web de la BUAH.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Comisión Técnica.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

La BUAH en los medios de gran difusión.

Desde la BUAH se utilizan los diversos medios y canales de gran difusión con el propósito de comunicar de forma masiva su propuesta de valor y los nuevos productos, servicios y eventos, al mayor número de usuarios actuales y potenciales, así como al resto de GIs y/o sociedad. Así, se incrementa el uso de los mismos, aumentando la rentabilidad y valor añadido, y se mejora la imagen de marca, la visibilidad en los medios y la reputación de la BUAH y de la UAH.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Por estos medios se difunden las novedades de los servicios, adquisición de nuevos productos y organización de actividades:

- Medios digitales sociales: Para organizar la difusión en RRSS (Twitter y Youtube). Existen dos equipos encargados de su gestión previa petición de los servicios de la Biblioteca.
- Noticias de la web de la BUAH.
- UAH.es Noticia.
- Comunic@.
- Radios y prensa locales.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se recogen en Midenet los indicadores referentes al número de seguidores de las RRSS, analizando evoluciones. Se realiza un informe anual de RRSS detallando el uso de las mismas, haciendo un recorrido por las distintas publicaciones de cada año y analizando su impacto en lo referente a tráfico, interacciones, clics en los enlaces, etc. Las Noticias se revisan y actualizan fijando distintos plazos de vigencia, de acuerdo a lo que corresponda. Otras novedades o eventos de alcance más amplio se llevan a la web de la UAH y los medios de comunicación locales de radio y prensa puntualmente.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Comunicación; CMI (Midenet); Twitter; Youtube; Noticias de la BUAH; Noticias de la UAH; Radios y prensa locales.

4 RESPONSABLE

Dirección.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Cadena de valor eficaz y eficiente.

La BUAH basa su gestión en la agregación de valor a los distintos servicios en una dinámica de mejora continua. Analiza de forma pormenorizada y global los procesos y procedimientos para la puesta en marcha de servicios al usuario, a fin de identificar los que realmente aportan valor a los GIs. Este modelo tiene múltiples ventajas como, por ejemplo, optimizar la eficacia de la gestión por procesos, incrementar la productividad o fomentar la reducción de costes, imprescindible para conseguir una biblioteca sostenible.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

• Se analizan los servicios prestados, junto con información interna o externa del servicio y los indicadores recogidos a través de Midenet y el CMI.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Mediante la evaluación y revisión de los Planes de Gestión, la Memoria de Biblioteca, la Evaluación EFQM, el PE y los Informes de Grupos de Trabajo.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuestas de satisfacción de usuarios; Cuestionarios de cursos de formación; Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; Carta de servicios.

1 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Gestión sostenible de Productos y Servicios.

La BUAH pone a disposición del usuario una serie de servicios bajo las premisas de sostenibilidad medioambiental, es decir, intentando en lo posible reducir la huella de carbono en productos y servicios, mediante la aplicación de criterios de reducción de costes, utilización de productos ecológicos, así como poniendo en práctica los sistemas de reciclaje oportunos para todo tipo de productos y actividades. Con todo esto se intenta contribuir al desarrollo de los ODS de Naciones Unidas.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Cada vez es más numerosa la colección de materiales y recursos de información en soporte electrónico, lo que reduce mucho el impacto ambiental de las colecciones, a través de la digitalización de documentos y a través del repositorio institucional como colecciones de fondo antiguo, trabajos académicos (TFG y TFM), documentos de trabajo, archivo de tesis doctorales y en general toda la producción científica de la UAH.
- También se tiene en cuenta la elaboración de un presupuesto de coste cero.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente, en la Memoria de la Biblioteca se tiene en cuenta el análisis del impacto ambiental de las acciones y los servicios emprendidos por la Biblioteca.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Carta de Servicios; Indicadores sobre colección electrónica, tanto en catálogo como en e-Buah; Registro administrativo de compras de materiales ecológicos; Presupuesto de la BUAH.

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas, especialmente Gestión de la Colección.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Formación de usuarios.

La BUAH dispone de una amplia oferta formativa de cursos de formación de usuarios, en modalidad online y presencial y diseñados, enfocados y adaptados para distintos niveles formativos, desde un nivel inicial al más alto o avanzado. De igual manera, dentro de la oferta formativa existen cursos, más generales y específicos, sobre recursos y bases de datos de distintas disciplinas científicas.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se trabaja con distintos GI como la Escuela de Doctorado, los Decanatos, PDI, Delegaciones de Alumnos, etc. para poder abarcar a un número lo más amplio posible de la comunidad universitaria.
- También se colabora con el Aula Virtual para la impartición de cursos online.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Todos los cursos se evalúan, bien a través del Aula Virtual, o a través de cuestionarios de satisfacción elaborados expresamente para este fin. Se realizan reuniones periódicas con los formadores y con distintos GIs para detectar necesidades y áreas de mejora.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informes del Aula Virtual; Actas de reuniones con GIs; Cuestionarios de satisfacción; Informe Anual de la Biblioteca; Evaluación PE.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Subdirección de Coordinación y Logística.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Apoyo a la investigación y a la docencia.

La BUAH ofrece servicios de apoyo a la investigación y a la docencia a través de distintos canales, como puede ser la Web institucional con las Biblioguías, donde se ofrece información sobre temas relacionados con la acreditación, recursos, derechos de autor, perfiles y autoría, etc. De igual forma, existe una atención personalizada para PDI e Investigadores para asesoramiento en procesos de evaluación y acreditación. También se colabora a través de un Grupo de Trabajo para el desarrollo del Portal de Investigación de la Universidad.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se reciben peticiones por parte de los investigadores para ayudarles en sus procesos de acreditación y sexenios de investigación.
- También se ofrecen cursos de formación en colaboración con la Escuela de Doctorado, cuyo contenido está más orientado hacia la investigación.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza una evaluación continua y otra anual para la Memoria de la Biblioteca, así como evaluación y revisión de la Memoria EFQM, PE y Planes de gestión. Se realiza una evaluación continua y otra anual para la Memoria de la Biblioteca, así como evaluación y revisión de la Memoria EFQM, PE y Planes de gestión.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informes bibliométricos, y todo tipo de análisis de recursos electrónicos; Consultas de los investigadores; Visitas a la Biblioguías de la web de la Biblioteca.

4 RESPONSABLE

Dirección; Grupo de Trabajo del Portal de Investigación.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Requisitos de contacto. Diálogo con clientes franco y transparente.

Los canales de contacto están recogidos en el documento GIs. La BUAH da respuesta a todas las demandas, desde las contestaciones recibidas por el buzón de Quejas y Sugerencias (centralizado en la UAH), la cuenta de Biblioteca, el Blog SinDudas, y además recogiendo sus compromisos en la Carta de Servicios. Estos sistemas de *feedback* permiten la mejora de servicios y productos presenciales y virtuales de calidad, y aseguran la transparencia en la comunicación cumpliendo su propósito y su estrategia.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La página Web de la BUAH es nuestro principal medio de comunicación para publicar la información dirigida a los GIs.
- Se difunde también por RR.SS.
- Hay canales segmentados, con mensajes dirigidos a los GIs, como el Comunic@ de la UAH, las listas de distribución, etc.
- La recogida por temas de todas las preguntas que resuelve el personal, permite conocer y estar alerta sobre qué temas y servicios necesitan mejorar su información, comunicación, o crear un videotutorial, por ejemplo.
- Es interesante la difusión que se realiza a través de la Biblioteca en cifras, la Carta de Servicios, su Estrategia, etc.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza el seguimiento del grado de satisfacción a través de las encuestas de satisfacción de usuarios, de formación de usuarios, formularios de consulta (Blog SinDudas), correo de la Biblioteca, buzón de quejas y sugerencias (UAH), control de preguntas de los usuarios, etc. Los resultados de las encuestas y los indicadores permiten mejorar las distintas propuestas de valor y mejora deseables. Además, se mide el grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Carta de Servicios; cuenta de Quejas y sugerencias (BUAH. Secretaría General); Cuenta de Biblioteca; Encuestas de la FU; Encuestas de satisfacción; consultas del PDI registradas y tematizadas, consultas de los usuarios registradas y tematizadas, reuniones y colaboraciones.

1 RESPONSABLE

Dirección; RRHH de la BUAH.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Gestión de la experiencias y percepciones de los clientes.

La BUAH dispone de canales para recoger y analizar la percepción y necesidades de los distintos GIs especialmente si están relacionados con los procesos, productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH dispone de diferentes medios para recoger la información de los GIs diferentes medios para recoger su percepción y experiencia: Encuestas: satisfacción usuarios, clima laboral, proveedores, sociedad; sesiones formativas; Jornadas de recepción a estudiantes de nuevo ingreso, Consejo de Estudiantes; visitas guiadas; Comisión de Biblioteca; RRSS, correo electrónico; Blog SinDudas...
- Son canales de comunicación y contactos con los clientes/usuarios que permiten analizar las necesidades de los clientes y llevar a cabo actuaciones que mejoran su experiencia.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La mayoría de los canales se evalúan y son susceptibles de mejora continua gracias a las encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción suelen ser bienales. Se revisan en cada edición y se quitan, añaden nuevas preguntas o se reformulan algunas si se considera necesario.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informe de resultados de las encuestas (de usuarios internos y externos, de FU, de RRSS, proveedores); Informes de las consultas recibidas (usuarios en general y PDI); Noticias en la Biblioteca y de la Biblioteca en los medios.

2 RESPONSABLE

Dirección, RRHH

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Uso responsable de Productos y Servicios por parte de los clientes.

La BUAH difunde, comunica y pone a disposición de los usuarios normas y guías para asegurar el uso correcto y responsable de los recursos y servicios que proporciona.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH elabora normativa para los distintos servicios: Préstamo y utilización de Recursos no Bibliográficos de Apoyo al Aprendizaje, la Docencia y la Investigación, Pasaporte Madroño, política de acceso abierto y licencias de depósito en e_Buah y en e_cienciaDatos, etc.
- Utilización de normativa específica durante la pandemia para cumplir la normativa COVID vigente en cada momento.
- Elaboración de guías, biblioguías, vídeos y tutoriales para el buen uso de los productos y servicios, reforzado con las sesiones formativas.
- La BUAH promueve la honestidad con biblioguías específicas sobre el uso ético de la información: plagio, propiedad intelectual, derechos de autor, etc.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisan y actualizan periódicamente las normativas y guías para introducir cambios legislativos o de los proveedores de los recursos, o modificaciones necesarias que se detectan por la necesaria actualización de contenidos de determinados servicios, recursos o información de apoyo a la docencia y a la investigación. La normativa es llevada a la Comisión de Biblioteca y aprobada en Consejo de Gobierno de la UAH.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Normativa de la BUAH: Reglamento de la Biblioteca, normativa de préstamo, normativa de préstamo y utilización de Recursos no Bibliográficos de Apoyo al Aprendizaje, la Docencia y la Investigación; de acceso al servicio de lectura en sala de las bibliotecas universitarias de la Comunidad de Madrid; Normas de uso de las salas de trabajo en grupo; Normas de uso de salas para PDI; licencias de depósito: para depositar en e_Buah y en el portal e-ciencia, de depósito y autoarchivo en e_buah, licencia para depositar datos de investigación en repositorio e_cienciaDatos.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Comisión de Biblioteca; Grupos de trabajo.

3 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Recursos, competencias y delegación para las personas.

La BUAH desarrolla su estrategia para que el personal disponga de los recursos necesarios para proporcionar un servicio de calidad a sus grupos de interés. Se han actualizado las funciones / competencias integrándolas con las tradicionales del servicio.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Los perfiles profesionales adecuados al nuevo entorno del servicio, se basan en los recogidos en el documento del Consejo de Cooperación bibliotecaria y en REBIUN.
- Se está iniciando la evaluación del desempeño.
- La formación continua es un elemento esencial para actualizar los conocimientos necesarios para el desempeño del puesto. Cada año se planifica la formación específica del Servicio que se incluye en el Plan de Formación de Gerencia de la Universidad.
- Nuevos servicios al usuario: se analizan los recursos disponibles, y las competencias para su correcto desarrollo. Se forman grupos de mejora para desarrollar proyectos derivados del PE, asumiendo responsabilidades.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se evalúa periódicamente y al menos una vez al año, cada proyecto desarrollado a través de los grupos de mejora. Se revisan los resultados de las encuestas, analizando si las personas están satisfechas con el desempeño de su trabajo, con los recursos de que disponen, con las cargas de trabajo y la delegación de responsabilidades. La evaluación y acciones de mejora se realizan fundamentalmente atendiendo a los resultados de las mediciones de percepción (encuestas de clima laboral y de satisfacción de usuarios, gestión de quejas y sugerencias, etc.), así como la eficacia de la formación.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Planes de Formación de la UAH en los que participa la BUAH; Encuesta de Clima Laboral; Archivo gestión quejas y sugerencias.

4 RESPONSABLE

Dirección; Jefes de Biblioteca.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



RESUMEN

Gestionar el funcionamiento y el riesgo.

(ver Enfoques del 1 al 3 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH tiene implantado un sistema de gestión por procesos. Los procesos son impulsados por los propietarios encargados de observar, controlar y plantear mejoras en los mismos. Según los resultados se plantea el plan de mejora alineado a la estrategia, adaptado a las necesidades observadas y a los cambios del entorno. Cada proceso se gestiona de principio a fin: se identifica, documenta y evalúa, y es su propietario quien debe estimular y promover la mejora o la transformación. Respecto a la gestión de los riesgos, la BUAH ha implementado mecanismos que le permite la identificación y valoración de los riesgos estratégicos que le pueden afectar, y ha establecido las actuaciones que pueden evitar o mitigar el impacto de los mismos.

Transformar la organización para el futuro.

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH ha identificado aquellos elementos necesarios para poder dar respuesta a su Propósito, Visión y Estrategia, a las N&E futuras de sus GIs Clave, teniendo en cuenta los principales desafíos y oportunidades que forman parte de su ecosistema, y los ha materializado en Proyectos referidos a la transformación requerida. La BUAH cuenta con una larga trayectoria en la creación o desarrollo de productos, servicios y soluciones de forma interna, a fin de poder ayudar en la transformación necesaria requerida por la BUAH para dar respuesta a su ecosistema en continuo cambio y evolución, y seguir siendo una referencia. Bajo el paraguas normativo, los líderes de la BUAH han realizado diferentes cambios y adaptaciones en la estructura organizativa de la BUAH, a fin de ser una palanca que ayude a la transformación necesaria de la BUAH y poder satisfacer las necesidades y expectativas actuales y, sobre todo, futuras de sus GIs clave. La BUAH considera las BB.PP. como un instrumento facilitador para la Transformación, tanto para la propia Biblioteca, como para las organizaciones que forman parte de su ecosistema.

Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

En la BUAH, las necesidades informáticas y de comunicaciones son cubiertas básicamente por la Universidad de Alcalá y por la infraestructura propia de la BUAH. La innovación y transformación digital van ligadas a la integración de las herramientas tecnológicas y los recursos digitales a todos los ámbitos de la institución: gestión, oferta bibliográfica, proceso de aprendizaje, investigación y comunicación. La BUAH cuenta con un Plan tecnológico de la Universidad para asegurar el nivel de los distintos puntos de servicio de la BUAH para hacer frente a los retos presentes y futuros. El parque tecnológico, así como el software desarrollado, se evalúa periódicamente teniendo en cuenta los ciclos vitales por tipología.

Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

(ver Enfoques del 1 al 4 correspondientes a este subcriterio).

La BUAH gestiona el conocimiento compartido, el talento y la formación de las personas como uno de los ejes en los que la Biblioteca vuelca sus esfuerzos. La BUAH utiliza una analítica de datos que le permite identificar aquéllos que necesita para obtener información útil, apoyar la toma de decisiones, identificar

oportunidades, elaborar modelos predictivos y crear valor sostenible. La BUAH ha establecido mecanismos de vigilancia competitiva que permitan recoger datos del entorno y aprovecharlos para la mejora de los procesos y los servicios. La BUAH presta atención al acceso a la información y conocimiento, a la protección de la propiedad intelectual y la seguridad, a través de análisis de riesgos y medidas específicas. La BUAH aprovecha el conocimiento que tienen sus GIs y las Redes de aprendizaje para promover la creatividad, la generación de ideas y la innovación, y desarrollar servicios de valor sostenible y ventajas para dichos GIs. Un aspecto de especial dedicación para la BUAH es la Gestión de la Ciberseguridad, gestionada de manera conjunta con los planes de ciberseguridad de la Universidad de Alcalá.

Gestionar los activos y los recursos

(ver Enfoques del 1 al 5 correspondientes a este subcriterio).

Para la gestión de los recursos económico-financieros en apoyo de la estrategia, en la elaboración del presupuesto anual se realiza una estimación de ingresos y gastos. La BUAH mantiene una actitud proactiva en la detección de nuevas necesidades y cambios en el ecosistema para ver cómo afectan a los activos tangibles, planificar e implementar actuaciones que permitan optimizar o ampliar estos activos y, así, elevar el valor de los recursos y servicios ofertados a la Universidad y a la Sociedad. La BUAH, al igual que la institución matriz, ha incorporado la seguridad y el medioambiente como valores de referencia en la gestión de recursos, servicios y personas. Para lograr que estos principios tengan impacto positivo en el ecosistema, la BUAH colabora y apoya la actividad de los servicios de la Universidad con competencias específicas y valores compartidos en estas áreas, y desarrolla iniciativas propias de promoción de la seguridad y el medioambiente.

Enfoques seleccionados: Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUAH ha seleccionado los enfoques principales que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones referidos a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.

Links EFQM seleccionados: Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios; a su vez, se sobreentiende que el subcriterio al que ya pertenece el enfoque está ya contemplado de por sí y, en consecuencia, no aparece reflejado en la selección.

Anexos y Evidencias: Además de los 15 Anexos clave subidos a la Plataforma, se han seleccionado una serie de anexos y evidencias para ayudar a un mejor entendimiento de la BUAH (ver Anexo 014). Dicha documentación está a disposición del Equipo Evaluador.

5.1: GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO Y EL RIESGO

Sistema de gestión de procesos.

La BUAH tiene implantado un sistema de gestión de procesos, siendo su última revisión en 2022. En él se posicionan procesos estratégicos, clave, de soporte y su interrelación. Dentro de la Intranet funciona como Manual de procesos, se documenta toda la información clave y se gestiona de forma integral cada uno de los procesos: propietarios, misión, equipo, resultados clave, entradas, proveedores, salidas/clientes, actividades, variables de control, etc.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH cuenta con un sistema de gestión de procesos completo.
- Los procesos están identificados, definidos, desarrollados y documentados. El Mapa de procesos se mantiene actualizado, se revisan por los responsables y se adaptan a los cambios tecnológicos y operacionales.
- El sistema se completa con los procedimientos operativos y con los indicadores de rendimiento, que se analizan y revisan periódicamente.
- Los indicadores tienen un objetivo a alcanzar que se revisa periódicamente.
- La gestión de los procesos está incardinada con el Plan estratégico de la Biblioteca.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La Dirección y la Comisión Técnica, responsables de los procesos, revisan periódicamente los mismos, con la participación de otro personal que esté involucrado en cada proceso. La última revisión del Mapa de proceso se ha realizado en 2022. Los indicadores se revisan y se crean nuevos para medir el rendimiento y percepción de los nuevos servicios.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Mapa de Procesos; Cuadro de mando integral Midenet; Panel de control de Analytics (sistema de gestión de la Biblioteca).

1 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Identificación y gestión de riesgos estratégicos

La BUAH identifica los riesgos estratégicos y su posible impacto en la prestación de sus servicios, representado en una matriz de riesgos.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Riesgos estratégicos: Análisis DAFO y matriz de riegos.
- Riesgos percibidos: Análisis DAFO y encuestas a los Gl.
- Riesgos laborales: la universidad cuenta con un Servicio de Prevención y un Plan de prevención de riesgos laborales.
- Plan tecnológico de la Biblioteca para prevenir la obsolescencia del equipamiento.
- Seguridad de la información: garantizada por los Servicios Informáticos, y los contratos firmados con los proveedores.
- Protección de datos personales con el apoyo de la Unidad de Protección de Datos
- La gestión presupuestaria analiza los riesgos según posible incremento de costos, movimientos de divisas, posibles acuerdos marcos o mejora de los ya existentes.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La vigilancia tecnológica es una tarea continua, adaptando las últimas versiones de software para garantizar la seguridad de la información. Se revisan los procedimientos si es necesario y se aplica la normativa en seguridad (ENS, datos personales, fraude, etc.). La UAH aplica la normativa relativa a prevención, ciberseguridad y protección de datos, e imparte cursos de estas materias a la plantilla de la UAH.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Análisis DAFO; Matriz de riesgos; Plan Antifraude; Encuestas a Grupos de interés; Plan de prevención; Política de Seguridad de la información (Ver Anexo de Tecnología – Sistemas); Memoria justificativa de propuesta de presupuesto.

2 RESPONSABLE

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca.

2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Gestión de riesgos: entorno seguro y saludable

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Las instalaciones de la Biblioteca se gestionan en coordinación con otros servicios universitarios respetando la normativa en materia de seguridad e higiene y el medio ambiente.
- El Servicio de Prevención es responsable del diseño, implantación y aplicación de un Plan de prevención de riesgos laborales, realizando evaluaciones de riesgos en los puestos de trabajo, informes de evacuación y salidas de emergencia, estudios del nivel sonoro, alarmas y detección de incendios, encuestas de seguridad, etc. Las bibliotecas cuentas con planes de emergencia particulares.
- Salud: se aplican planes de autoprotección, controles médicos, medidas de seguridad en el lugar de trabajo, botiquines, etc.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se llevan a cabo diversas actividades de prevención programadas anualmente y recogidas en las memorias anuales del Servicio de prevención. Vigilancia activa: los responsables de Biblioteca detectan las posibles desviaciones y las gestionan con los servicios implicados de la Universidad.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de prevención, Memorias de actividades del Servicio de Prevención.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Subdirecciones; Jefes de Biblioteca; Servicio de Prevención.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Gestión de los proyectos necesarios para la Transformación de la BUAH.

La BUAH ha observado e identificado las necesidades y oportunidades para poder transformarse y que son necesarios para dar respuesta a su Propósito, Visión y Estrategia, a las necesidades y expectativas futuras de sus GIs, la demanda de su entorno, creando valor sostenible, y teniendo en cuenta los principales desafíos y oportunidades que forman parte de su ecosistema, materializándolos en Proyectos para lograr la transformación requerida.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Análisis de los elementos que forman parte del ecosistema de la BUAH, que pueden influir de forma positiva o negativa a la Biblioteca.
- Se han identificado futuras tendencias, retos y avances en el sector de la Universidad y en concreto en el contexto de las Bibliotecas, especialmente las Universitarias.
- Se ha incorporado información para exponer cómo la BUAH ha conseguido continuar con la prestación de sus servicios durante la pandemia de la COVID-19.
- En el sistema Midenet se han establecido las metas, objetivos e indicadores vinculados con la transformación necesaria para la BUAH.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La metodología de observación, apreciación de necesidades y oportunidades se logra, además de a través de las encuestas, gracias a los grupos de mejora, pues se convierten en observatorios de su temática, identificando oportunidad y realizando el seguimiento de los cambios e innovaciones del sector o área de su competencia, del uso de tecnologías emergentes y de las relaciones con los GIs clave, quienes pueden ofrecer información muy valiosa. La innovación, la flexibilidad y la transformación han estado siempre presentes en el devenir de la Biblioteca, especialmente desde que comenzó a aplicar el modelo EFQM de autoevaluación y evaluación externa.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-22; Plan Tecnológico; Ecosistema de la BUAH; Informes de Tendencias; DAFO; El observatorio de la BUAH (Transformación. Futuro – tendencias y predictibilidad); Grupos de interés; Documentación de los Grupos de mejora.

1 RESPONSABLE

Dirección; Comisión Técnica.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Estructura organizativa adaptada.

La BUAH se rige por una normativa sobre disposición y estructura de sus recursos, incluyendo los humanos. Bajo el paraguas normativo, los líderes de la BUAH han realizado distintas adaptaciones en gestión del personal, como la creación de grupos de trabajo donde estén representados los distintos campus, incluso transversales y confluyendo diferentes escalas de personal, para avanzar hacia la transformación necesaria de la BUAH y atender las N&E actuales y las futuras de sus GIs clave. Así mismo, una nueva adecuación de la estructura de la Biblioteca es un objetivo contemplado en la nueva RPT de Gerencia.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La BUAH es consciente de las necesidades de transformación y de los cambios que tiene que ir desarrollando y adaptando para lograr una estructura organizativa que permita adaptarse con éxito a los necesarios cambios observados y que son tendencia en el ámbito bibliotecario nacional e internacional. Algunos ejemplos recientes:

- Esta actualmente en estudio una actualización de la RPT de la Biblioteca.
- Se han consolidado puestos y se han realizado promociones internas.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los cambios sociales y tecnológicos marcan la necesidad de adaptación y predictibilidad del futuro de la BUAH y sus profesionales, haciendo necesaria una revisión al menos cada nuevo Plan Estratégico teniendo como base "El observatorio de la BUAH" que indica las tendencias de futuro de los perfiles profesionales, los cuales se negociaran con Gerencia para responder a los próximos retos y necesidades. Otro factor clave para saber cómo y cuándo se revisan es a través de la información proporcionada por los grupos de mejora y los GIs.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Personal: Actuaciones en planificación y gestión; PE 2018-22; PE UAH; Grupos de trabajo; "El Observatorio de la BUAH"; Transformación, futuro-tendencias y predictibilidad; Midenet.

2 RESPONSABLE

Dirección: RRHH de la UAH.

2 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

La flexibilidad como clave para la Transformación en la BUAH.

La BUAH aunque se rige por una normativa respecto a la estructura de sus recursos, incluso los humanos, los líderes de la BUAH flexibilizan en lo posible la estructura organizativa de la Biblioteca, a fin mejorar y propiciar la transformación necesaria de la BUAH y así poder satisfacer las necesidades y expectativas y/o tendencias futuras de sus GIs clave. Innovación que también recoge la UAH en su Plan Estratégico 2036 que potencia la innovación, y por lo tanto también está implicada la Biblioteca.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Con la adaptación de los profesionales de la BUAH a los diferentes sistemas informáticos y los sistemas de gestión bibliotecaria a lo largo del tiempo de forma rápida y eficiente. Siendo una característica de nuestra profesión la continua evolución, adaptación y adopción constante de nuevas herramientas informáticas y la aplicación de las nuevas tecnologías, incluso adaptando las funciones.
- Estando vigilantes y haciendo prospectiva, como a través del Laboratorio BUAH de tendencias hacia el futuro de las bibliotecas universitarias.
- En la actualidad existe una propuesta de la BUAH para la reestructuración de la RPT.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa al menos anualmente, o periódicamente los grupos de trabajo más implicados en las transformaciones de servicios o herramientas a implementar o mejorar de la BUAH. También ejerce una escucha activa de sus GIs, analiza encuestas de satisfacción de usuarios a la comunidad universitaria y a los no pertenecientes a la misma. Además, del personal, sugerencias recibidas, etc. Los resultados a alcanzar están ligados a los procesos y los objetivos operativos y de mejora, desplegados en el CMI y también plasmadas las actividades en los objetivos 2023 (Plan de Gestión anual incardinado en la estrategia de Gerencia).

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Objetivos operativos de 2023 enviados a Gerencia; DAFO de la participación en el PE de la UAH; documentación de los grupos de trabajo; quejas y sugerencias recibidas; cuenta biblioteca; Blog SinDudas; reuniones con el Consejo de estudiantes; preguntas recibidas por el personal.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; RRHH de la BUAH.

3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

BB.PP. para la Transformación de la BUAH y su ecosistema.

La BUAH considera las BB.PP. como una herramienta que facilita la Transformación, tanto de la Biblioteca como de las organizaciones que forman parte de su ecosistema.

Ha sido y sigue siendo importante potenciar, valorar y difundir las BB.PP. de la BUAH y conocer otras BB.PP. de bibliotecas, especialmente universitarias tanto españolas que han aplicado el modelo EFQM para servir de referencia, como otras BBPP conocidas de otras bibliotecas universitarias extranjeras y la literatura profesional.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se realizan estudios de Benchmarking interno y externo, para detectar BB.PP. para realizar mejoras o implementar novedades o innovaciones, especialmente suelen ser de los grupos de trabajo los más activos en la detección de BB.PP. de otras bibliotecas universitarias para poder aplicarlos en la BUAH.
- Se realizan Jornadas de BB.PP., reconociendo la mejor idea y se asiste a las Jornadas de BBPP del Consorcio Madroño.
- Se recoge el impacto que está teniendo la Biblioteca en los ODS y el resumen de las BBPP de la BUAH.
- Algunas de sus BBPP se difunden a la sociedad (ej.: Laboratorio Ciudadano)

•

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Las BB.PP. de la BUAH se revisa anualmente, decidiendo qué BB.PP. se mantiene, se transforma o es necesario abrir nuevas para seguir mejorando y prestando los mejores servicios y dando respuesta a las necesidades y tendencias que se observan en los Gis clave.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Ecosistema de la BUAH; Observatorio de la BUAH (Transformación, futuro-tendencias y predictibilidad); DAFO; Jornadas de BB.PP.; BB.PP.; Página Web de la BUAH.

4 RESPONSABLE

Dirección; RRHH BUAH.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Estrategias en Tecnología

Los objetivos de la Biblioteca en tecnología se incluyen en los Planes estratégicos (PE).

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

En el IV PE 2018-2022 se incluye una Línea denominada Tecnología que incluye dos objetivos:

- Mejorar la experiencia del usuario en el acceso a la información
- Impulsar la innovación para evitar la obsolescencia tecnológica

La Biblioteca utiliza y gestiona recursos y aplicaciones tecnológicas para la mejora en la prestación de los servicios. Así mismo implanta nuevas tecnologías como respuesta a las necesidades cambiantes. Los procesos clave y de soporte se ejecutan a través de las tecnologías implantadas.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de la tecnología se realiza en la revisión continua del Plan estratégico y en los correspondientes planes de gestión anuales que concretan las tareas y proyectos a ejecutar. Las necesidades del equipamiento y estructura tecnológica para las bibliotecas se recogen en el Plan tecnológico, que se revisa periódicamente.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

IV Plan Estratégico 2018-2022; Planes de gestión anuales; Plan Tecnológico; Mapa de procesos; Anexo Tecnología.

1 RESPONSABLE

Dirección; Subdirección Técnica.

1 LINKS EFOM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Vigilancia tecnológica e innovación.

La BUAH identifica y evalúa del potencial de las nuevas tecnologías para crear valor, mejorar la gestión de los procesos y tener capacidad de respuesta y de adaptación. La Biblioteca introduce los desarrollos en tecnología orientados hacia las necesidades y expectativas de los clientes.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Análisis de tendencias y necesidades: la BUAH es flexible para adoptar nuevas soluciones. Por ejemplo, la implantación del sistema de control de aforo y reserva de puestos de lectura Accede.
- Alianzas internas: Servicios Informáticos (Nueva Web con el gestor de contenidos Open CMS, Aplicaciones, Repositorio...), Servicio de Investigación (integración ERP Investigación UXXI y el repositorio e-Buah; nuevo Portal científico de la UAH en desarrollo).
- Alianzas externas: la Biblioteca participa en grupos de trabajo dedicados a la tecnología e innovación, como son: REBIUN Línea 2 Transformación digital, Madroño GT Alma/Primo, REBIUN GT Repositorios (métricas y estadísticas OpenAire).

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de la innovación tecnológica se realiza a través de encuestas en contexto cuando se aplican nuevos desarrollos para conocer la opinión de los usuarios y obtener su feedback. Por ejemplo, la aplicación Accede se modificó por parte de la empresa según las peticiones de los usuarios de la UAH. Se obtienen datos de uso de todas las aplicaciones utilizadas.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Sistema de reserva de puestos Accede; Indicadores de uso de las aplicaciones; Encuestas en contexto; Grupos de trabajo.

2 RESPONSABLE

Dirección; Subdirección Técnica; Jefatura de Automatización y redes.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Gestión eficaz de las tecnologías.

La BUAH identifica las mejoras en tecnología a implantar, estudia y decide la puesta en funcionamiento de nuevos desarrollos/versiones de las aplicaciones utilizadas en el Servicio. Se asegura la disponibilidad de las infraestructuras y equipamiento necesario tanto para la gestión interna como para los servicios disponibles para los usuarios.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Plan tecnológico: se recogen las necesidades en infraestructura y equipamiento tecnológico.
- Mejora continua: implantamos las últimas versiones y actualizaciones de las aplicaciones (Alma, Primo, Repositorio e-Buah, Repositorio e-cienciaDatos, reserva de Salas de trabajo en línea, nueva web e intranet de la Biblioteca).
- Facilitamos el autoservicio con máquinas de autopréstamo de portátiles y de préstamo y devolución de libros.
- Capacidad de adaptación al entorno: potenciación de servicios en línea a raíz de la pandemia (reserva previa para recogida de libros, formación y asistencia al usuario en línea, teletrabajo, reuniones en línea, Biblioteca en línea, #YoMeQuedoEnCasa para acceso a recursos electrónicos...).

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de la tecnología se realiza a través de encuestas a los grupos de interés (usuarios, clima laboral). Se revisa de manera continua el correcto funcionamiento de las aplicaciones y del equipamiento.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Datos de uso e indicadores de las aplicaciones utilizadas; Buenas prácticas; Gestión de incidencias (soporte interno y externo).

3 RESPONSABLE

Dirección; Subdirección Técnica; Jefatura de Automatización y redes.

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Ciclo de vida de las tecnologías.

El ciclo de vida del equipamiento se valora de cara a la adquisición y reposición de equipos, de hardware o sofware. Las aplicaciones y equipos que la BUAH elige implantar deben ser sostenibles económicamente, contar con licencias de uso lo más amplias posible y contar con servicios o planes de mantenimiento.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El Plan tecnológico recoge la previsión de equipamiento a implantar/renovar, se revisa y adapta a los usos reales y a las tendencias y expectativas de los usuarios.
- La BUAH adquiere equipamiento (portátiles, autopréstamos, etc.) con el asesoramiento e intervención de la Oficina tecnológica de la UAH.
- Los Servicios Informáticos se encargan de dar soporte al parque de ordenadores, actualizando componentes siempre que es posible.
- La BUAH mantiene las distintas aplicaciones actualizadas según las últimas versiones disponibles.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se recoge la percepción de los grupos de interés a través de las Encuestas. Se revisa de manera continua el correcto funcionamiento de las aplicaciones y del equipamiento. Especialmente se tiene en cuenta al hacer la valoración de nuevos desarrollos, equipos, aplicaciones o licencias a adquirir.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan tecnológico; Política Ambiental y de eficacia energética de la UAH; Encuestas.

4 RESPONSABLE

Dirección; Subdirección Técnica; Jefatura de Automatización y redes.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Conocimiento compartido.

La BUAH es consciente de la importancia del conocimiento compartido dentro y fuera de la institución, con el objetivo de aprovechar mejor el talento y la formación del personal, lo que favorece la innovación y comunicación.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

• El trabajo colaborativo tanto en la gestión (Comisión Técnica) como en la constitución de Grupos de Trabajo hace posible que el conocimiento se comparta y produzca mejores resultados.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación se realiza de forma anual en las memorias de la Biblioteca y, de forma sistemática, con la realización de informes puntuales de trabajos o actividades.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 1018-2022; Memorias anuales; Jornadas informativas y de comunicación; Proyecto ideas para mejorar; Plan de formación; Intranet; BcasPas; Jornadas y Congresos; Memorias de Grupos de Trabajo tanto internos como externos.

1 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Información para la toma de decisiones y para apoyo a los servicios.

La BUAH recopila información relevante sobre toda su actividad, a fin de comprobar el grado de consecución de los objetivos marcados y el cumplimiento del PE. Si hay desviaciones en los resultados obtenidos, se implantan acciones correctoras a través de la toma de decisiones.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

• A través del Cuadro de Mando Integral y el Panel de Control de Analytics, se monitoriza la información de indicadores y datos clave para evaluar los servicios y ayudar en la toma de decisiones.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa de forma periódica por la Dirección y por las Jefaturas y, de forma más exhaustiva, para la memoria anual y los PE.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 1018-2022; Memorias anuales; Cuadro de mando integral (Midenet); Cuadro de mando sistema de gestión (Analytics); Intranet; Evaluación EFQM; Encuestas de satisfacción de GIs.

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Transformación de datos en información. Conocimiento colectivo para generar ideas e innovación.

La BUAH analiza los datos que recopila para obtener información fiable y conocimiento exhaustivo sobre el funcionamiento de la Biblioteca, lo que permite mejorar los procesos y crear servicios de alto valor añadido incorporando el conocimiento colectivo e innovación de todo el personal.

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Los datos son recopilados de múltiples formas, CMI, Analytics, excel, y son analizados según su naturaleza y origen por la Dirección, Jefaturas y responsables de Grupos de Trabajo.
- A través de la Intranet y BcaPas se establece una estructura de información compartida con toda la organización.
- El Plan de Formación anual proporciona herramientas de aprendizaje y conocimiento al personal que le permiten desarrollar su trabajo de forma óptima.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente en las memorias y en las reuniones de seguimiento.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

PE 2018-2022; Memorias anuales; Cuadro de mando integral (Midenet); Cuadro de mando sistema de gestión (Analytics); Intranet; Evaluación EFQM; Informes de prospectiva de otras instituciones.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Jefaturas; GTrabajo.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Acceso a la información y el conocimiento. Protección de la propiedad intelectual y la seguridad.

La seguridad y el mantenimiento de la información están garantizados mediante copias de seguridad y la protección de los sistemas controlada por los Servicios Informáticos. La protección de datos y los derechos de autor se respetan según la legislación vigente y siguiendo las directrices oficiales con el asesoramiento, cuando es necesario, de la Asesoría Jurídica de la Universidad. Existe y se aplica la normativa sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Control de acceso del personal a los diversos archivos, especialmente los de datos personales, en aplicación de la LOPD.
- Proyecto de preservación digital de los TFM.
- Política de publicación en el repositorio e-Buah
- Publicación de herramientas de formación a usuarios en relación con la propiedad intelectual (biblioguías)
- Inclusión de formación sobre derechos de autor y propiedad intelectual en cursos de formación virtuales y presenciales.
- Asesoramiento al PDI en la normativa de publicación de la UAH y en autorías y perfiles.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Revisión permanente para introducir mejoras en caso necesario y corregir desviaciones.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Biblioguías de la BUAH; Código ético BUAH (Valores BUAH. Planes estratégicos); Código ético UAH; Política de seguridad de la Información de la UAH.

4 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicios Centrales; Jefaturas de Área.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.

La BUAH dispone de su propio Programa presupuestario anual. Elabora la Memoria justificativa de propuesta de presupuesto que recoge inversiones y previsiones para cumplir con las acciones de mejora anuales derivadas de su Plan de Gestión Anual y con los objetivos estratégicos a largo plazo recogidos en su Plan Estratégico e incardinados en la estrategia de la UAH. Realiza una propuesta anual y otra a tres años 2022-2024 para una correcta planificación presupuestaria. Contempla riesgos y tendencias y cuenta con indicadores para la revisión del cumplimiento.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUAH elabora anualmente la Memoria justificativa de propuesta de acuerdo con los objetivos operativos. Desde 2023 se elabora con objetivos a tres años.
- El plan presupuestario contempla: adquisición de recursos de información, transformación tecnológica; preservación digital; adecuación de instalaciones y espacios, activos y consumibles, trabajos técnicos, calidad.
- La Biblioteca impulsa la financiación externa a través de acuerdos y convenios.
- En todos los casos de evaluación y decisión de inversiones o gastos se tienen en cuenta los principios de actuación en línea con los valores de la BUAH, la integración en la sociedad y el respeto al medio ambiente.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Las necesidades presupuestarias se evalúan en función de los recursos necesarios para conseguir los objetivos y acciones marcadas en el plan de gestión y en el plan estratégico. Se realiza un seguimiento continuo del presupuesto, analizando su grado de ejecución mensual y posible desviación o reorientación para cumplir con los objetivos marcados. Al finalizar el año se elabora el informe de ejecución del mismo.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informe de ejecución del presupuesto; Universitas XXI Económico; Memoria justificativa de propuesta de presupuesto; Previsión de Gestión de la Colección; Presupuesto de la BUAH; Encuestas de satisfacción; Distribución de presupuesto anual para libros de bibliografías recomendadas.

1 RESPONSABLE

Dirección; Comisión de Biblioteca; Vicerrectorado de Investigación y Transferencia.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Racionalización, optimización y sostenibilidad de los recursos.

La BUAH gestiona un presupuesto único y centralizado. La gestión centralizada de las inversiones y gastos permite la racionalización y optimización de los recursos, así como emprender otras acciones que permitan mantener el nivel de satisfacción de los usuarios.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se despliegan acciones e inversiones según grupos de interés (ej, gasto en revistas por investigador, gasto en bibliografía básica por estudiante, estudiantes por puesto de lectura ...)
- Se aplica un baremo para el reparto presupuestario de adquisición bibliográfica por grados y nº de estudiantes. Otras acciones: centralización de las compras, fomento de los recursos electrónicos consorciados, modelos de adquisición (EBS).
- Desarrollo de una línea estratégica de apoyo a la mejora y creación de la infraestructura tecnológica.
- Se dispone de un Plan Tecnológico.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La Biblioteca dispone de información completa y detallada de la ejecución del presupuesto a través de Universitas XXI Económico. Se realiza un seguimiento continuo del presupuesto, analizando su grado de ejecución y posible desviación o reorientación para cumplir con los objetivos marcados. Al finalizar el año se elabora el informe de ejecución del mismo.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Universitas XXI Económico; Presupuesto de la BUAH; Informe de ejecución del presupuesto; Distribución de presupuesto anual para libros de bibliografías recomendadas; Previsión de Gestión de la Colección; Plan Tecnológico 2018-2022.

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefe Biblioteca Gestión de la Colección.

2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Gestión eficiente y sostenible de las inversiones en recursos de información y optimización de su rentabilidad.

La inversión en recursos de información supone el 92% del presupuesto, y del mismo la información en soporte electrónico representa el 89% del total. Esta priorización da respuesta a la necesidad de nuestros usuarios de tener acceso a los recursos desde cualquier lugar y en cualquier momento. La BUAH realiza una gestión eficiente y sostenible de los recursos negociando con los proveedores, invirtiendo en los recursos que más se utilizan y en los medios que facilitan su acceso y búsqueda (ej.: PRIMO).

3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Potenciando la adquisición de recursos digitales en lugar de impresos para reforzar el acceso, el uso y la sostenibilidad.
- Negociando presupuestos ajustados con incrementos sostenibles (0 a 3% y 5%)
- Seleccionado proveedores previa petición de triple presupuesto para la bibliografía recomendada.
- Compartiendo el análisis coste/uso de los recursos de información con los proveedores.
- Constante revisión con los proveedores de modelos de negocio más accesibles.
- Incorporación de acuerdos transformativos (AT) negociados en el marco de la licencia nacional CRUE-CSIC y AT sólo de la BUAH para dar respuesta al GI (investigadores).
- Difusión de los recursos para optimizar el uso.

3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La inversión en recursos de información y el retorno de la inversión se evalúa a partir de su impacto en la docencia, el aprendizaje de los estudiantes y la actividad investigadora (ej.: disponer de toda la bibliografía solicitada, gestión eficaz de las APCs asignadas). Se realizan evaluaciones continuadas de los recursos de información, controles anuales del coste/uso y trials abiertos por GI, así como estudios de uso de la colección impresa para su reubicación.

3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Presupuesto anual de la BUAH; Encuestas de satisfacción de usuarios; Evaluación de recursos electrónicos; Evaluación de recursos.e anual Consorcio Madroño; Evaluación de revistas y Publicaciones Periódicas; Evaluación anual del coste/uso de los recursos; Acuerdos transformativos. Control de APCs; BUAH-Panel de control.

3 **RESPONSABLE**

Dirección; Jefe Biblioteca Gestión de la Colección.

3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

Gestión sostenible de edificios, equipos y materiales.

En la BUAH tiene importancia estratégica. La eficacia y eficiencia en la gestión de recursos de información conlleva invertir en los más utilizados por los usuarios en los mejores medios de acceso a los mismos. Mantenemos una actitud proactiva en la detección de nuevas necesidades y cambios en el ecosistema para elevar el valor de los recursos y servicios ofertados a la UAH y a la sociedad. Respecto a edificios, equipos, materiales y otros recursos, el concepto de biblioteca como CRAI, permite otros espacios (salas de trabajo en grupo e individuales, salas multimedia...).

4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Las nuevas necesidades se recogen al menos anualmente por las Bibliotecas de Área, las encuestas de satisfacción y se tiene en cuenta el Observatorio de la BUAH (tendencias).
- Se elaboran informes de necesidades a la OGIM, OTEC, SSII.
- Existe un Plan Tecnológico donde se establecen planes para la renovación del equipamiento tecnológico y de desarrollo de nuevas aplicaciones, pero con la pandemia quedó paralizado. Se realizan evaluaciones de tecnologías emergentes.
- Colección: se valoran solicita bibliografía recomendada anualmente al PDI, la evolución de los productos y las propuestas de los proveedores.

4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza una revisión semestral de seguimiento de los objetivos del CMI (Midenet). Se analiza y evalúa las acciones del PE, y una evaluación anual del uso de los recursos electrónicos. Se generan informes estadísticos de uso de las colecciones Alma Analytics, de los autopréstamos, del uso de las Salas de trabajo, de la reserva de puestos de lectura a la comunidad universitaria. Se analizan las encuestas a usuarios para elaborar posibles acciones de mejora.

4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informes y coordinación con la Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM); Oficina Tecnológica; Plan Tecnológico de la BUAH; estadísticas de uso de los recursos-e; estadísticas de préstamo: de portátiles, del fondo bibliográfico, de salas de estudio en grupo; Alma Analytics; Informe anual de solicitud de necesidades de mobiliario e infraestructura de las Bibliotecas.

4 RESPONSABLE

Dirección; UAH Gestión y mantenimiento de edificios y activos.

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

Gestión de activos tangibles. Nuevas Necesidades.

La BUAH mantiene una escucha activa para detectar las necesidades y cambios en el ecosistema para, una vez analizado, ver cómo afectan a los activos tangibles, planificar e implementar actuaciones que permitan optimizar o ampliar estos activos y, así, elevar el valor de los recursos y servicios ofertados a la UAH y a la sociedad (ej. firma de acuerdos transformativos que incluyen el gasto de APCs.). La gestión de activos se realiza ordenadamente priorizando las necesidades.

5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Las nuevas necesidades se recogen a través de: contacto directo, encuestas de satisfacción, cursos a usuarios, participación en los órganos de gobierno, encuestas, quejas/sugerencias, página web, buzones, RRSS y otros medios de comunicación.
- Las estrategias y actuaciones en espacios e infraestructuras están presentes en todos los planes de la BUAH, tanto en nueva construcción y mejora de lo existente, como en su mantenimiento.
- Desarrollo tecnológico para mejorar infraestructuras, equipamiento tecnológico e informático. Se dispone de un Plan Tecnológico.
- Desarrollo continuo de los recursos de información electrónicos: se valoran las desideratas, nuevos modelos de negocio de los proveedores, etc.

5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Según demandas de los usuarios y las necesidades detectadas se actualiza anualmente la propuesta de presupuesto que se remite a la Gerencia. Se evalúan los activos tangibles, teniendo en cuenta su impacto económico, social y ecológico, (Ejemplo, nº de veces que se presta un libro, uso de revistas, volúmenes catalogados, formación recibida, etc.) Se realiza una evaluación de la implementación de objetivos del Plan Estratégico, y una evaluación anual del uso de los recursos electrónicos. Se generan informes de desarrollo y uso de la colección con Alma Analytics. Se analizan las encuestas a usuarios para elaborar posibles acciones de mejora.

5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Gestión de las infraestructuras; Planes Tecnológicos; Informes de evaluación de los recursos-e; Panel BUAH; Observatorio de la BUAH.

5 **RESPONSABLE**

Dirección; Subdirección Técnica; Subdirección de Coordinación y Logística; Jefes de Biblioteca y Servicios Centrales.

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



RESUMEN

Relevancia y utilidad

La información y gráficas mostradas a continuación son los resultados que la BUAH considera más representativos para analizar el nivel de percepción y la satisfacción de los diferentes GIs clave respecto a la estrategia, la gestión, los resultados y el impacto producido por la BUAH.

Los datos provienen, principalmente: de encuestas realizadas por organismos externos y por la propia BUAH, realizadas en diferentes momentos de la prestación del servicio; por análisis específicos de satisfacción y de análisis de necesidades y expectativas; y por estudios e informes de impacto de la labor realizada por la BUAH.

La BUAH tiene disponible más indicadores y resultados de percepción para su análisis, así como sus segmentaciones correspondientes y comparaciones, en la evaluación.

Respecto a las encuestas referidas a los Clientes, en la Plataforma mostramos los principales resultados referidos a las últimas mediciones realizadas.

En cuanto a las encuestas referidas a la satisfacción de las Personas (encuesta de clima laboral), la determinación de la BUAH es realizarlas, al menos, cada 2 años. Sin embargo, la circunstancias de la COVID-19 y aspectos de contratación han retrasado la encuesta hasta el presente año 2023.

El carácter público e institucional de las organizaciones que forman parte del GI Inversores/Reguladores de la BUAH repercute en la complejidad en conocer de forma objetiva su percepción y satisfacción. En consecuencia, y **siguiendo las directrices y recomendaciones establecidas por la propia EFQM**, en los Criterios 6 y 7 se presentan resultados que, si bien no se refieren a la percepción directa de los Inversores/Reguladores, están íntimamente ligados con la satisfacción de los mismos, y así se han reflejado en los "Links EFQM" correspondientes (ver resultados en 6.1, 6.2, 6.5 y 7).

Respecto al Grupo de Interés Sociedad, excepto para los usuarios externos no pertenecientes a la BUAH y a "Laboratorios ciudadanos", a los cuales sí que es factible realizar encuestas, la BUAH ha considerado que el esfuerzo en recursos versus la potencial información suministrada por encuestas de percepción u otras metodologías realizadas a los integrantes del GI Sociedad no sería útil. En consecuencia, y siguiendo las directrices y recomendaciones establecidas por la propia EFQM, en los Criterios 6 y 7 se presentan resultados que, si bien no se refieren a la percepción directa del GI Sociedad, están íntimamente ligados con la satisfacción de los mismos, y así se han reflejado en los "Links EFQM" correspondientes (ver resultados en 6.1, 6.2, 6.5 y 7).

En referencia a la percepción de partners y proveedores, el nuevo Equipo Directivo, siguiendo las recomendaciones del Modelo EFQM, tiene previsto por 1ª vez una encuesta específica de satisfacción y de percepción al colectivo de Partners; respecto a los proveedores, existen varios ciclos de medición y mejora, cuyos resultados mostramos en esta Plataforma.

Rendimiento

En la información y gráficas mostradas se puede evidenciar cómo la BUAH consigue resultados muy positivos y estables en las encuestas a clientes; unos resultados positivos en las encuestas realizadas al personal; un resultado e impacto muy importante para los Financiadores/Reguladores y para la Sociedad; y unos resultados muy positivos respecto a los Proveedores.

La mayoría de los indicadores tienen establecidos objetivos y, en casi todos los casos, éstos se superan. El establecimiento de los objetivos varía según la experiencia y el colectivo al que se analiza, pero siempre con el afán para que sirva como elemento de superación y de mejora.

Las comparaciones y benchmarking que realiza la BUAH pueden analizarse en el documento realizado ad hoc (ver Anexo 011).

En general, estos indicadores y sus resultados permiten asegurar y predecir que, en el futuro, las tendencias serán crecientes y positivas. En consecuencia, los objetivos marcados por la BUAH para los siguientes años siguen, en general, una tendencia esperada positiva.

Indicadores seleccionados: Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUAH ha seleccionado los indicadores principales que se exponen a continuación. Otros indicadores y resultados referidos a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.

Links EFQM seleccionados: Dada la gran correlación entre los indicadores seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los indicadores se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho indicador está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios, así como el impacto producido en otros subcriterios de resultados; a su vez, se sobreentiende que el subcriterio al que ya pertenece el indicador está ya contemplado de por sí y, en consecuencia, no aparece reflejado en la selección.

Anexos y Evidencias: Además de los 15 Anexos clave subidos a la Plataforma, se han seleccionado una serie de anexos y evidencias para ayudar a un mejor entendimiento de la BUAH (ver Anexo 014). Dicha documentación está a disposición del Equipo Evaluador.

6.1: RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES

1 NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción Global con Prestación de Servicios.

1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual. Escala: 0-10.

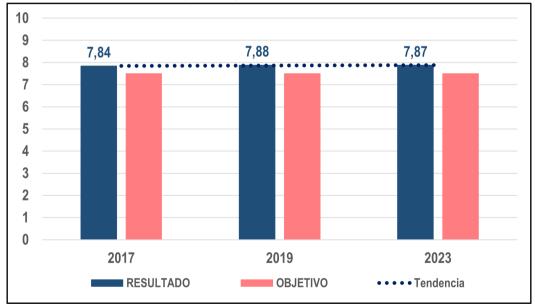
1 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

1 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



2 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios:

Facilidad del acceso a los recursos electrónicos desde fuera de la Biblioteca

Periodo: anual. Escala: 0-10.

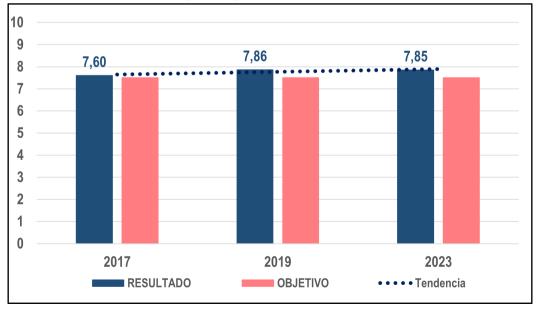
2 RESPONSABLE

Subdirección Técnica, Jefe SAR, Jefe Gestión de la colección

2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios:

Facilidad de búsqueda de información en web de la Biblioteca y web móvil

3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

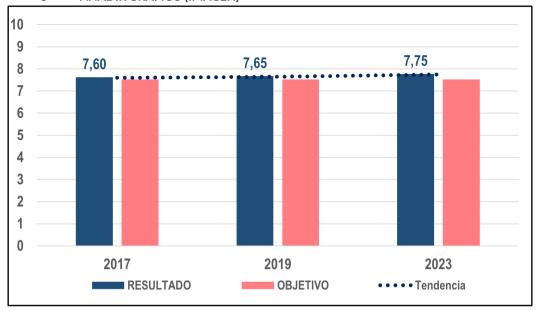
Periodo: anual.

Escala: 0-10.

3 **RESPONSABLE**

Subdirección Técnica, Jefe SAR

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



4 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios:

Satisfacción con la colección impresa y electrónica de la Biblioteca

4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

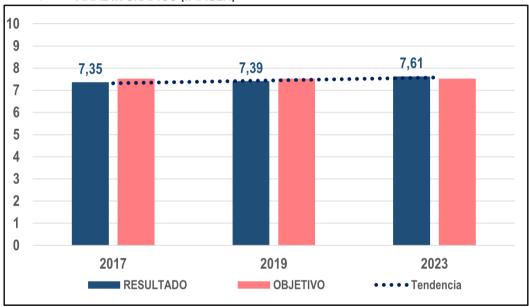
Escala: 0-10.

4 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios:

Facilidad de acceso a la información para su uso por los usuarios

Periodo: anual. Escala: 0-10.

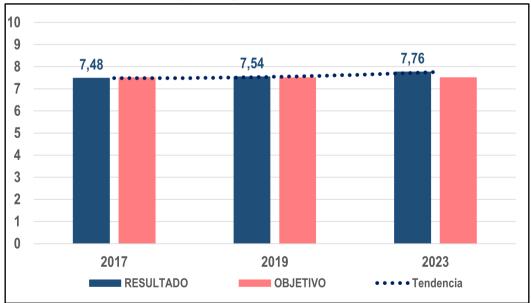
5 **RESPONSABLE**

Subdirección Técnica, Jefe SAR

5 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios:

Horario de apertura 24x7*

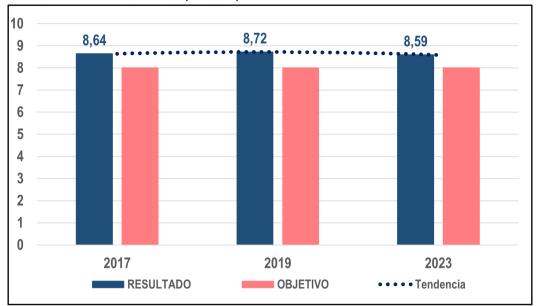
6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual. Escala: 0-10.

6 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



7 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios:

Satisfacción con el servicio de Préstamo domiciliario

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

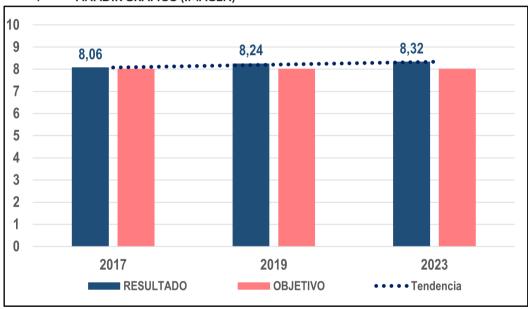
Escala: 0-10.

7 RESPONSABLE

Equipo de Dirección, Jefes de Área, Jefe Circulación

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

7 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



8 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios:

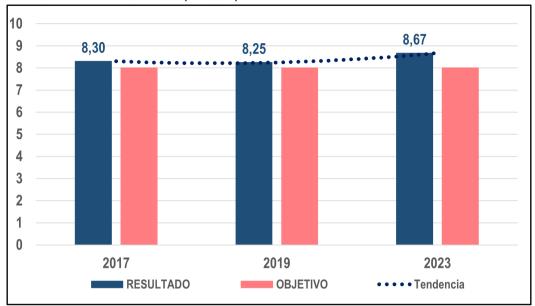
Servicio de Acceso al documento (Préstamo interbibliotecario)

Periodo: anual. Escala: 0-10.

8 **RESPONSABLE**

Equipo de Dirección, Jefes ADO

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



9 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios: Información bibliográfica básica y especializada

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

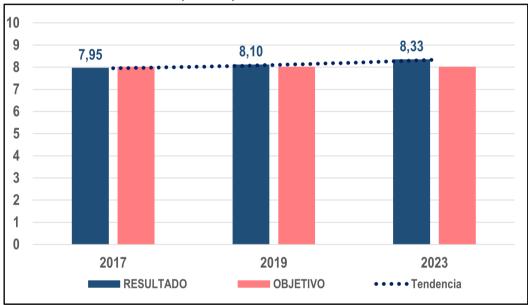
Periodo: anual. Escala: 0-10.

9 RESPONSABLE

Equipo de Dirección, Jefes

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

9 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



10 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios: Formación de usuarios

10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual. Escala: 0-10.

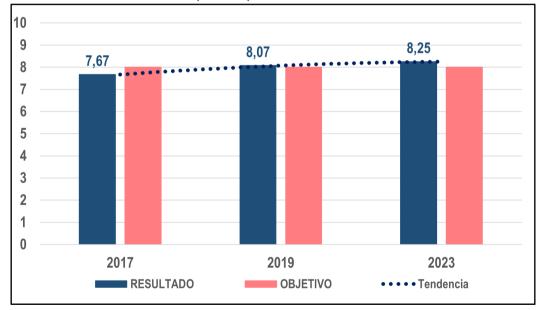
10 RESPONSABLE

Equipo de Dirección, Jefes

10 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

10 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



11 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios: herramientas para Autoformación

Periodo: anual. Escala: 0-10.

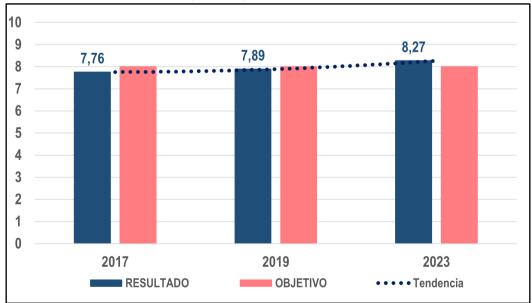
11 RESPONSABLE

Equipo de Dirección, Jefes

11 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios: Canales de comunicación con la Biblioteca

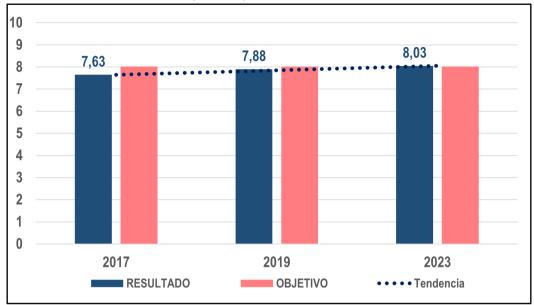
12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual. Escala: 0-10.

12 RESPONSABLE

Equipo de Dirección, Jefes

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios: Otros Servicios como soporte de actividad

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

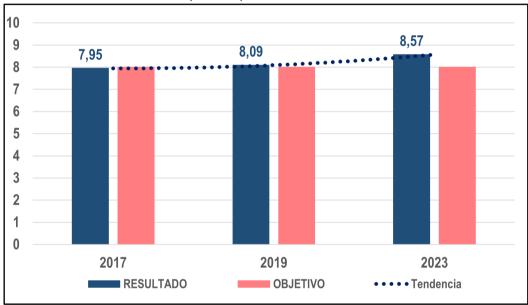
Periodo: anual. Escala: 0-10.

13 RESPONSABLE

Equipo de Dirección, Jefes

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

13 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



14 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios: Otras preguntas

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual. Escala: 0-10.

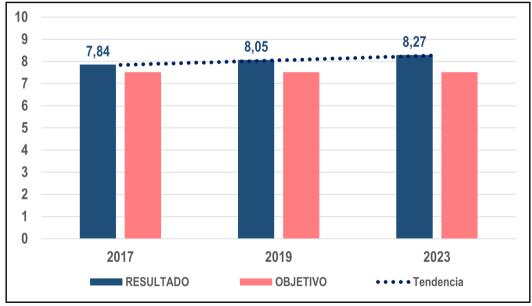
14 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

14 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



15 NOMBRE DEL INDICADOR

Formación: encuesta satisfacción usuarios estudiantes

Periodo: curso académico

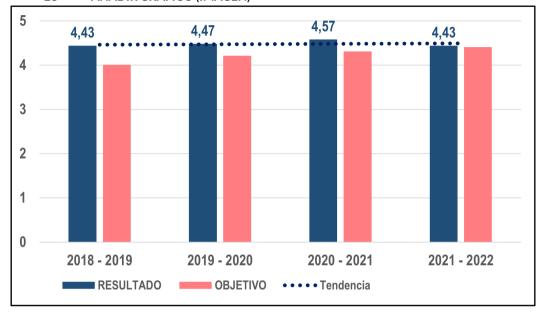
Escala: 1-5

Conocer la satisfacción media general de la formación impartida por la Biblioteca a los estudiantes de Grado y Doctorado por curso académico.

15 RESPONSABLE

Subdirector Coordinación y Logística

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



6.2: RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE PERSONAS

1 NOMBRE DEL INDICADOR

El equipo directivo es modelo de referencia de los valores de la organización.

1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

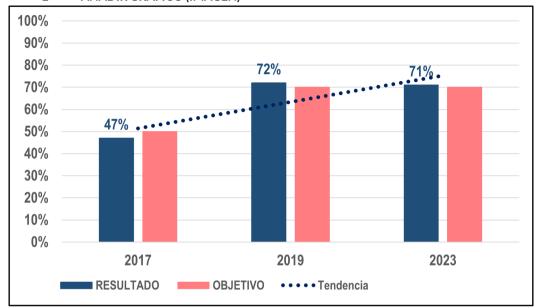
Periodo: anual.

Escala: %

1 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



2 NOMBRE DEL INDICADOR

El equipo directivo gestiona adecuadamente la Biblioteca

2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

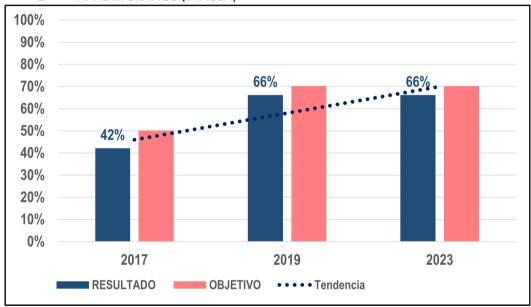
Escala: %

2 **RESPONSABLE**

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

Mi jefe/a inmediato/a me facilita información sobre la estrategia y los objetivos de la Biblioteca

3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: %

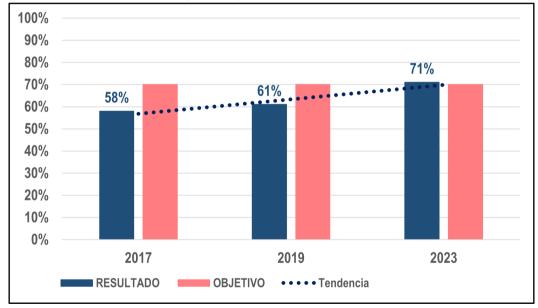
3 **RESPONSABLE**

Equipo de Dirección

3 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



4 NOMBRE DEL INDICADOR

Mi jefe/a inmediato/a hace un seguimiento adecuado de mi trabajo

Periodo: anual.

Escala: %

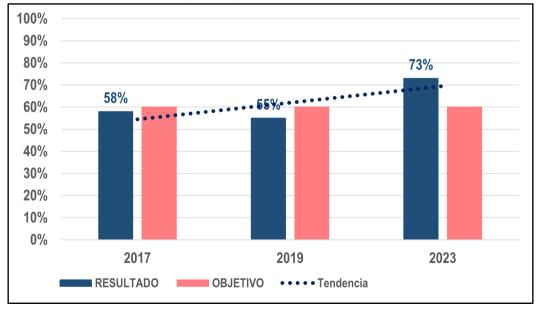
4 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Información adecuada para desarrollar el trabajo

5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

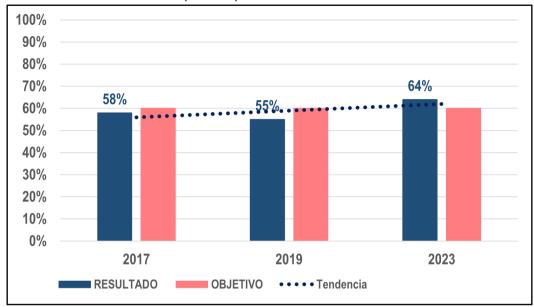
Periodo: anual.

Escala: %

5 **RESPONSABLE**

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



6 NOMBRE DEL INDICADOR

Posibilidad de realizar sugerencias y opinar sobre aspectos que afectan al Servicio.

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

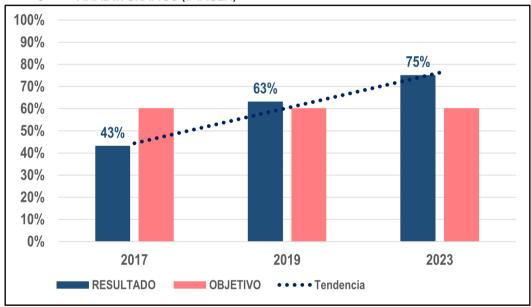
Escala: %

6 **RESPONSABLE**

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

Formación adecuada para desempeñar el trabajo

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: %

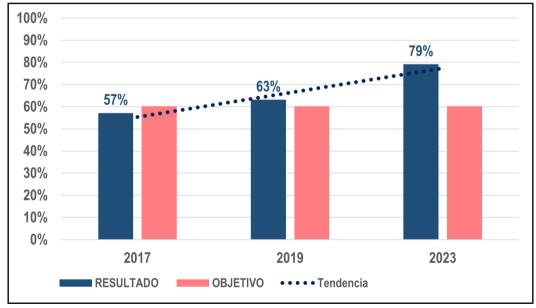
7 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

7 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



8 NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción con la formación recibida

Periodo: anual.

Escala: %

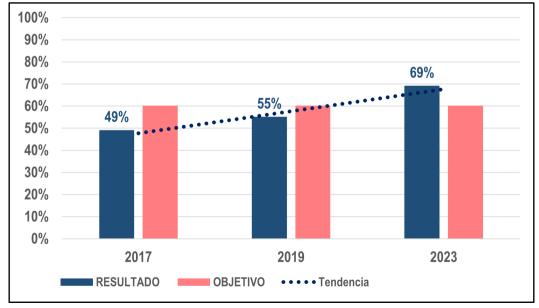
8 **RESPONSABLE**

Equipo de Dirección

8 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción con la tecnología implementada para desarrollar el trabajo

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

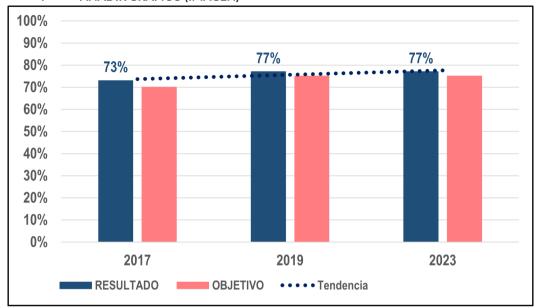
Periodo: anual.

Escala: %

9 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



10 NOMBRE DEL INDICADOR

Trabajo en equipo

10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

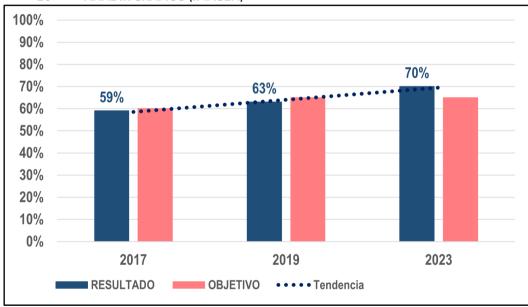
Escala: %

10 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





11 NOMBRE DEL INDICADOR

Grado de satisfacción con la distribución de cargas de trabajo

11 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: %

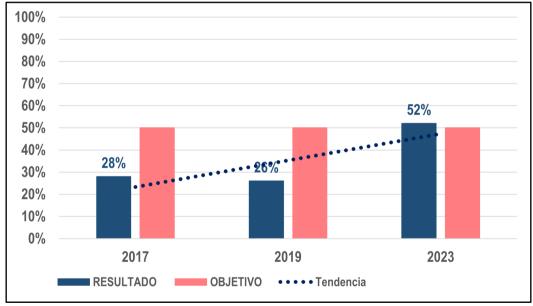
11 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

11 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Posibilidad de participación en procesos de promoción

Periodo: anual.

Escala: %

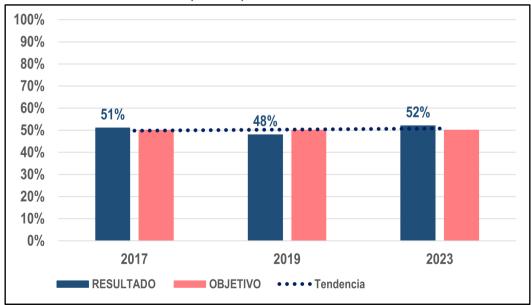
12 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

12 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción conciliación vida laboral familiar

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

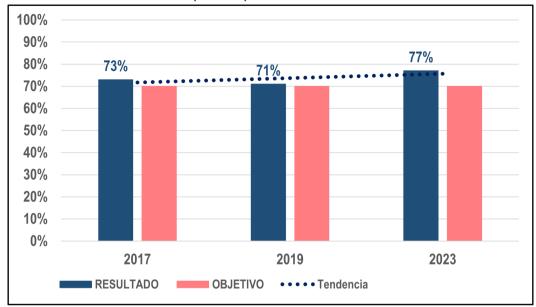
Periodo: anual.

Escala: %

13 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



14 NOMBRE DEL INDICADOR

Índice NPS de Recomendación.

Resultado positivo: +30,36%

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

¿Con qué probabilidad recomendarías trabajar en la BUAH a otros?

Escala 1-10, donde 1 es nada probable, y 10 es muy probable).

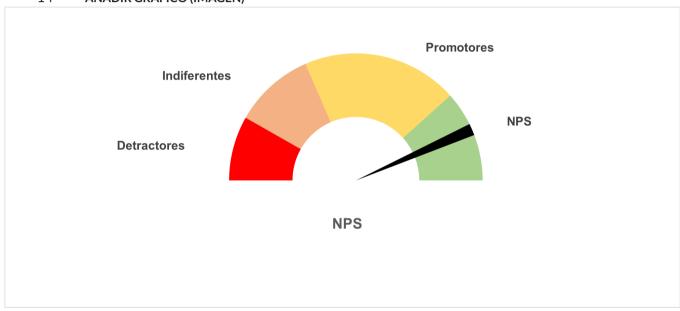
Diferencia entre el % de Promotores (valoraciones de 9-10) - % de Detractores (valoraciones de 1-6). El % de Indiferentes (valoraciones de 7-8) no aplica en la fórmula.

14 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





15 NOMBRE DEL INDICADOR

Personas. Diagnóstico Cultura

Diagnóstico Cultura en base a los Valores de la BUAH vs. ítems de la Encuesta de Clima Laboral.

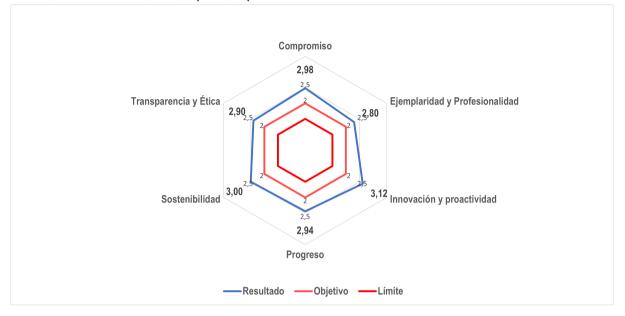
Escala 1-4.

Año 2023.

15 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



6.3: RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE INVERSORES Y REGULADORES

1 NOMBRE DEL INDICADOR

El carácter público e institucional de las organizaciones que forman parte del GI Inversores/Reguladores de la BUAH repercute en la complejidad en conocer de forma objetiva su percepción y satisfacción. En consecuencia, y **siguiendo las directrices y recomendaciones establecidas por la propia EFQM**, en los Criterios 6 y 7 se presentan resultados que, si bien no se refieren a la percepción directa de los Inversores/Reguladores, están íntimamente ligados con la satisfacción de los mismos, y así se han reflejado en los "Links EFQM" correspondientes (ver resultados en 6.1, 6.2, 6.5 y 7).

- 1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
- 1 RESPONSABLE
- 1 LINKS EFQM
- 1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)

1 NOMBRE DEL INDICADOR

Excepto para los usuarios externos no pertenecientes a la BUAH, a los cuales sí que es factible realizar encuestas, el esfuerzo en recursos versus la potencial información suministrada por encuestas de percepción u otras metodologías realizadas a los integrantes del GI Sociedad no sería útil. En consecuencia, y siguiendo las directrices y recomendaciones de la propia EFQM, en los Criterios 6 y 7 se presentan resultados que, si bien no se refieren a la percepción directa del GI Sociedad, están íntimamente ligados con la satisfacción de los mismos, y así se han reflejado en los "Links EFQM" correspondientes.

- 1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
- 1 RESPONSABLE
- 1 LINKS EFQM
- 1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)

2 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios externos: satisfacción con las instalaciones

2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

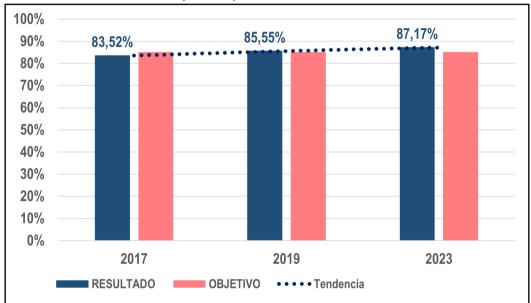
Escala: %

2 RESPONSABLE

Subdirección Coordinación y Logística

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios externos: satisfacción con los horarios

3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Escala: %

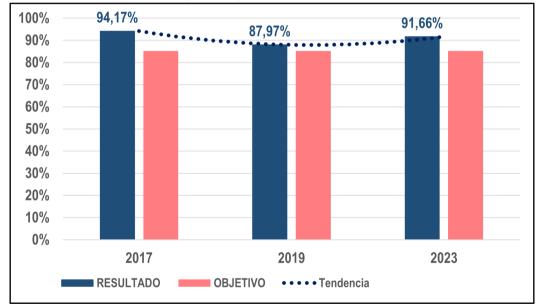
3 **RESPONSABLE**

Subdirección Coordinación y Logística

3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



4 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta a usuarios externos: satisfacción con la atención recibida

Escala: %

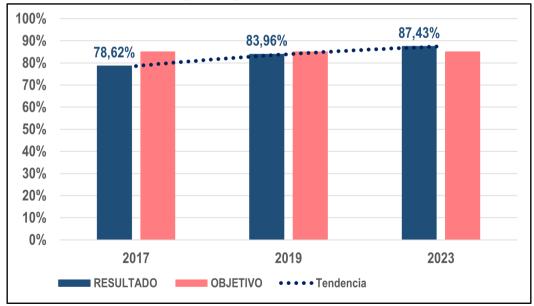
4 RESPONSABLE

Subdirección Coordinación y Logística

4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Índice de Recomendación NPS.

Resultado NPS positivo: +63,46%

5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

¿Con qué probabilidad recomendarías la BUAH a otros?

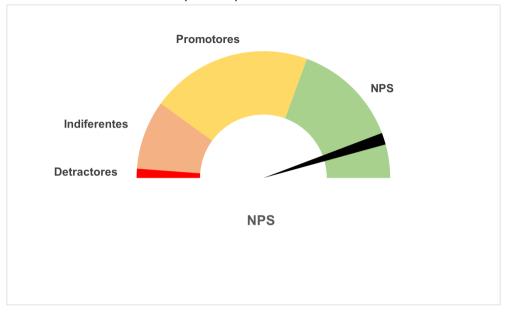
Escala 1-10, donde 1 es nada probable, y 10 es muy probable).

Diferencia entre el % de Promotores (valoraciones de 9-10) - % de Detractores (valoraciones de 1-6). El % de Indiferentes (valoraciones de 7-8) no aplica en la fórmula.

5 **RESPONSABLE**

Subdirección Coordinación y Logística

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



6 NOMBRE DEL INDICADOR

Laboratorios ciudadanos: Grado de satisfacción global

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Escala: %

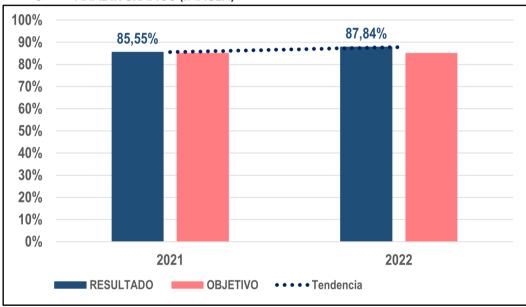
Medir el grado de satisfacción de los participantes en el laboratorio CRAI Ciudadan@ a partir de la encuesta que se les realiza. Se mide en base a las respuestas de satisfacción indicadas en la valoración con estrellas

6 RESPONSABLE

Jefe Biblioteca / Sección Automatización y Redes

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6.5: RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE PARTNERS Y PROVEEDORES

1 NOMBRE DEL INDICADOR

Grado de satisfacción global de los proveedores

1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

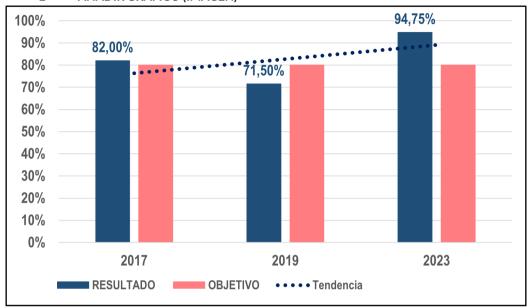
Mide el grado de satisfacción global de los proveedores para conocer cómo nos perciben nuestros proveedores y en base a qué aspectos está construida nuestra relación.

Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho" de las preguntas 4, 5, 6 y 7 de la Encuesta de satisfacción a proveedores. Los resultados obtenidos nos informan de que la relación se establece en base a la transparencia, la comunicación ágil y la agilidad. Aspectos que nos aseguran un compromiso claro para seguir creando valor sostenible

1 RESPONSABLE

Jefa Gestión de la Colección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



2 NOMBRE DEL INDICADOR

Valor de la Biblioteca en los proveedores

2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

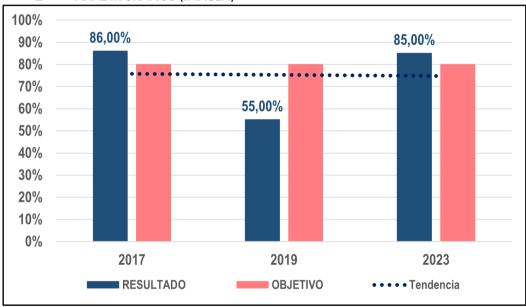
Mide el grado de satisfacción de los proveedores según el valor que la Biblioteca aporta a la empresa. Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho"

2 RESPONSABLE

Jefa Gestión de la Colección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

Proveedores: actitud y atención de la Biblioteca

3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Mide el grado de satisfacción de los proveedores según el valor que la Biblioteca aporta a la empresa. Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho"

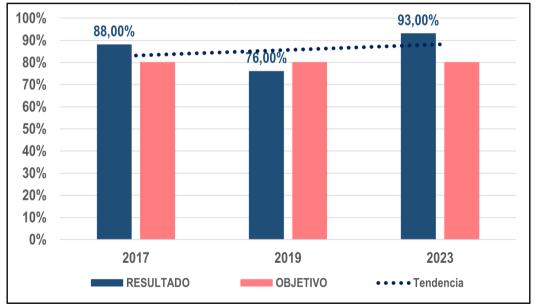
3 **RESPONSABLE**

Jefa Gestión de la Colección

3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



4 NOMBRE DEL INDICADOR

Proveedores: comunicación ágil con la Biblioteca

Mide el grado de satisfacción de los proveedores según el valor que la Biblioteca aporta a la empresa. Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho"

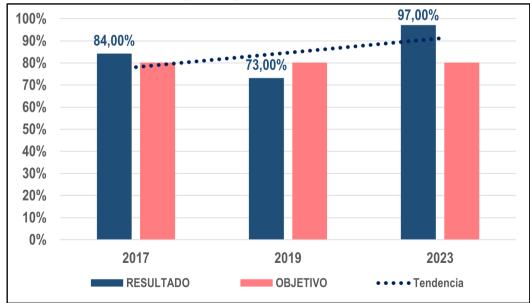
4 RESPONSABLE

Jefa Gestión de la Colección

4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Proveedores: transparencia en las negociaciones

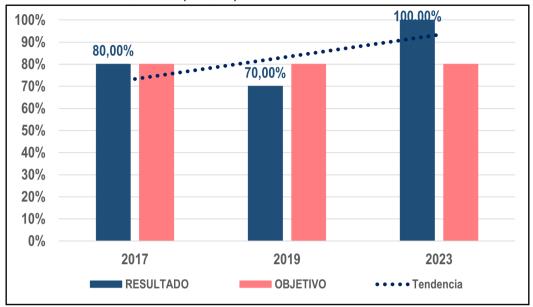
5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Mide el grado de satisfacción de los proveedores según el valor que la Biblioteca aporta a la empresa. Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho"

5 **RESPONSABLE**

Jefa Gestión de la Colección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



6 NOMBRE DEL INDICADOR

Proveedores: agilidad en la resolución de incidencias

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

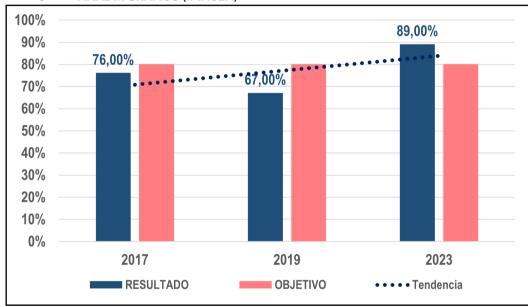
Mide el grado de satisfacción de los proveedores según el valor que la Biblioteca aporta a la empresa. Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho"

6 RESPONSABLE

Jefa Gestión de la Colección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

Proveedores: relación con la Biblioteca

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Mide el grado de satisfacción de los proveedores según el valor que la Biblioteca aporta a la empresa. Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho"

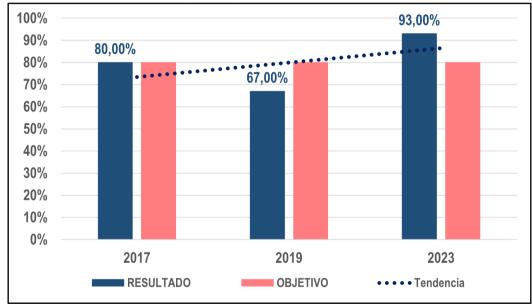
7 RESPONSABLE

Jefa Gestión de la Colección

7 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



8 NOMBRE DEL INDICADOR

Proveedores: contribución de la Biblioteca a la mejora de la empresa

Mide el grado de satisfacción de los proveedores según el valor que la Biblioteca aporta a la empresa. Se mide en base a las respuestas "Muy satisfecho"

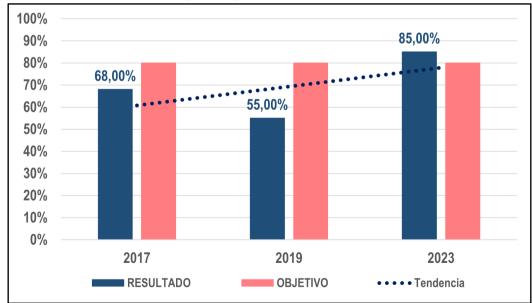
8 RESPONSABLE

Jefa Gestión de la Colección

8 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)





RESUMEN

Relevancia y utilidad

La información y gráficas mostradas a continuación son los resultados que la BUAH considera más representativos para analizar el nivel de consecución del Propósito y la Visión de la BUAH, mediante la ejecución de su estrategia y sus planes operativos y su gestión.

Los datos provienen de información, auditorías y sistemas de gestión y de indicadores pertenecientes a organismos externos y pertenecientes a la propia BUAH, en diferentes momentos de la prestación de los servicios; y de estudios e informes del impacto de la gestión realizada en los proyectos en los que la BUAH está involucrada.

Dado que la Plataforma EFQM únicamente permite cumplimentar 40 indicadores para este Criterio, la BUAH tiene disponible más indicadores y resultados estratégicos y operativos para su análisis, así como sus segmentaciones correspondientes, en la evaluación.

Rendimiento

En la información y gráficas mostradas se puede evidenciar cómo la BUAH consigue resultados muy positivos en los indicadores relacionados con la estrategia y, en consecuencia, con el cumplimiento de su Propósito y su aspiración a conseguir su Visión, así como en los indicadores operativos asociados, y que sirven de palanca para la consecución de los anteriores.

La mayoría de los indicadores tienen establecidos objetivos y, en casi todos los casos, éstos se superan. El establecimiento de los objetivos varía según la experiencia y el colectivo al que se analiza, pero siempre con el afán para que sirva como elemento de superación y de mejora.

Las comparaciones y benchmarking que realiza la BUAH pueden analizarse en el documento realizado ad hoc (ver Anexo 011).

En cuanto a mediciones predictivas para el futuro, se presentan algunos indicadores según modelos predictivos. En todo caso, en general, los indicadores y los resultados obtenidos permiten asegurar y predecir que, en el futuro, las tendencias serán crecientes y positivas. En consecuencia, los objetivos marcados por la BUAH para los siguientes años siguen, en general, una tendencia esperada positiva.

Indicadores seleccionados: Dado que la Plataforma EFQM únicamente permite cumplimentar 40 indicadores para este Criterio 7, la BUAH ha seleccionado los indicadores principales que se exponen a continuación. Otros indicadores y resultados referidos a estos apartados están disponibles en la evaluación.

Links EFQM seleccionados: Dada la gran correlación entre los indicadores seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los indicadores se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho indicador está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios, así como el impacto producido en otros subcriterios de resultados.

Anexos y Evidencias: Además de los 15 Anexos clave subidos a la Plataforma, se han seleccionado una serie de anexos y evidencias para ayudar a un mejor entendimiento de la BUAH (ver Anexo 014). Dicha documentación está a disposición del Equipo Evaluador.

7.1: RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

1 NOMBRE DEL INDICADOR

Monografías electrónicas por usuario potencial

1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

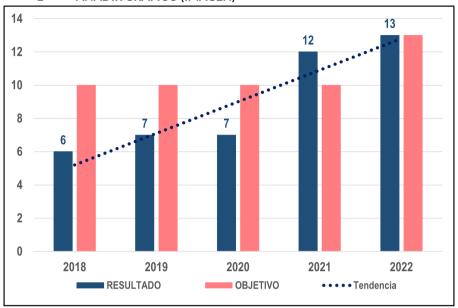
El objetivo es la media de REBIUN

Se miden estudiantes e investigadores

1 RESPONSABLE

Dirección, CT

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



2 NOMBRE DEL INDICADOR

Descargas de artículos electrónicos de pago por investigador

2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

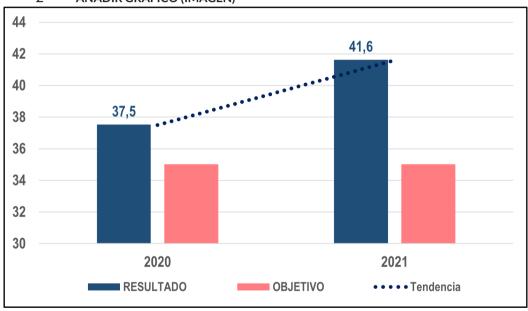
Descargas de artículos electrónicos de pago por investigador

2 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

Datos de investigación depositados en e_cienciaDatos (Madroño). Datasets

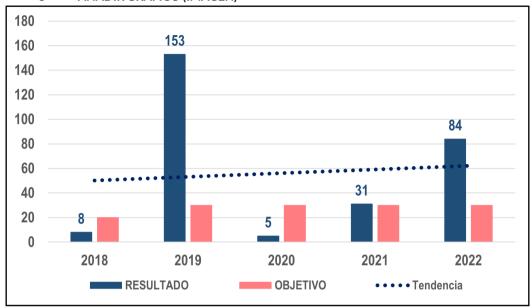
Periodo: anual.

Número de datasets publicados

3 **RESPONSABLE**

Jefe SAR. GT

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



4 NOMBRE DEL INDICADOR

Datos de investigación depositados en e_cienciaDatos. Ficheros

4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

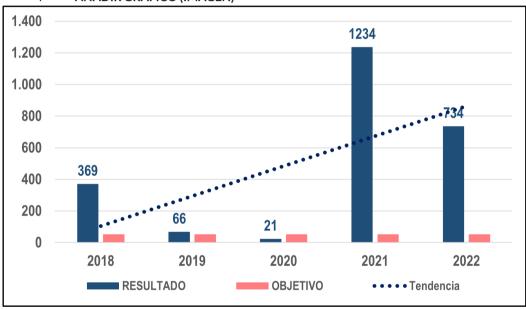
Número de ficheros publicados

4 RESPONSABLE

Jefe SAR. GT

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de documentos incluidos en el Portal del Investigador Universitas XXI que se depositan en e-Buah

5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

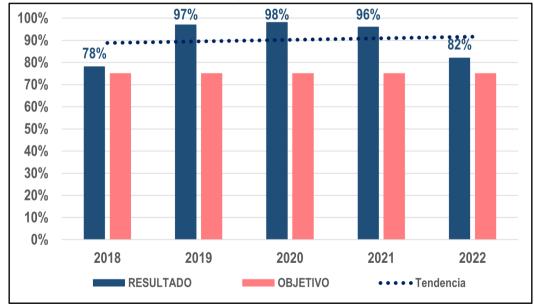
5 **RESPONSABLE**

Jefe SAR

5 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6 NOMBRE DEL INDICADOR

Número de reservas de salas de trabajo

Periodo: anual.

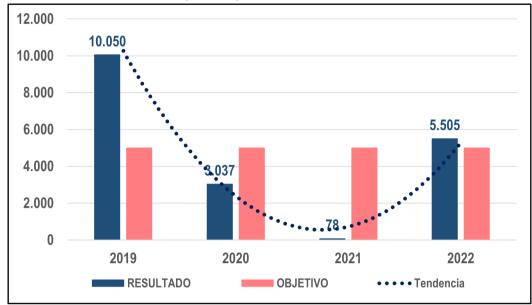
Número de reservas de salas de trabajo obtenido de Analytics

Salas cerradas por pandemia en 2020/2021

6 **RESPONSABLE**

Jefe SAR

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



7 NOMBRE DEL INDICADOR

Número de préstamos de salas de trabajo

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Número de préstamos de salas de trabajo obtenido de Analytics

Salas cerradas por pandemia en 2020/2021

7 RESPONSABLE

Jefe SAR

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





8 NOMBRE DEL INDICADOR

Número de APCs (Article Processing Charge) validadas según el número de APCs disponibles

8 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Porcentaje de APCs validadas respecto a las disponibles

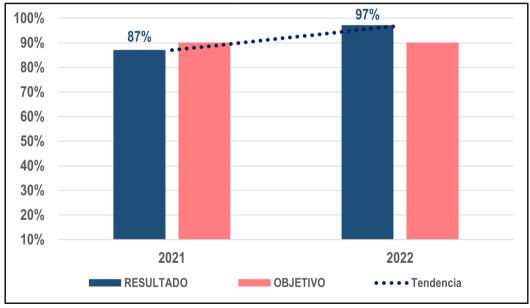
8 **RESPONSABLE**

Jefe Gestión de la Colección

8 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

Préstamo de libros de Salas por Estudiante

Periodo: anual.

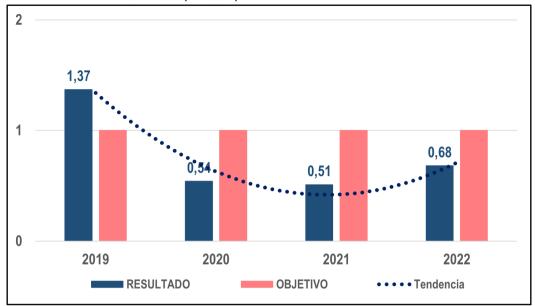
Analytics: préstamo libros S/

REBIUN estudiantes

9 **RESPONSABLE**

Subdirección técnica

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



10 NOMBRE DEL INDICADOR

Usuarios externos registrados en ALMA

10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

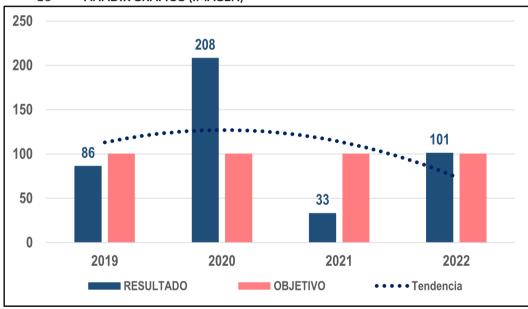
Usuarios externos dados de alta en ALMA (convenios, otros autorizados) Objetivo: automatizar todas las entradas de usuarios a través de cargas

10 RESPONSABLE

Jefa SAR, Jefa Circulación

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





11 NOMBRE DEL INDICADOR

Consultas a la web de la Biblioteca

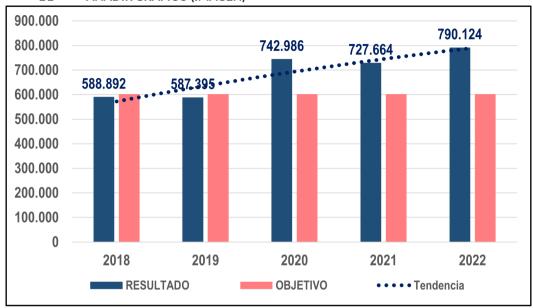
Periodo: anual. Escala: 0-900.000

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva.

11 RESPONSABLE

Jefa SAR

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Consultas a Buscador

12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual. Escala: 0-900.000

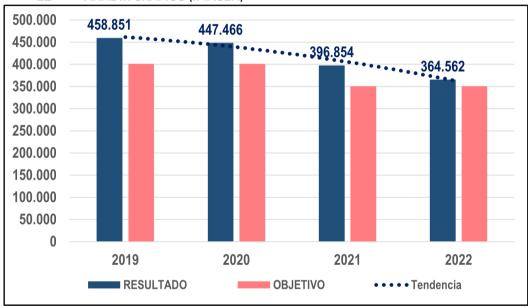
Cambio de tecnología en 2019

12 RESPONSABLE

Jefa SAR

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Préstamo a domicilio

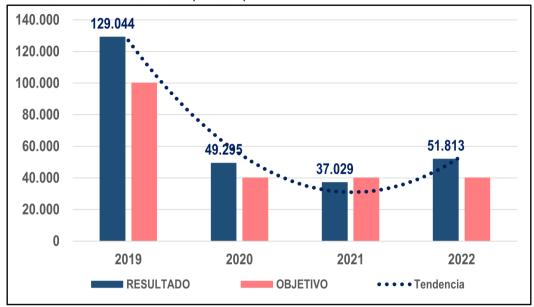
Periodo: anual. Escala: 0-900.000

Cambio de tecnología en 2019

13 RESPONSABLE

Jefa SAR

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



14 NOMBRE DEL INDICADOR

Número de Puestos de lectura

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

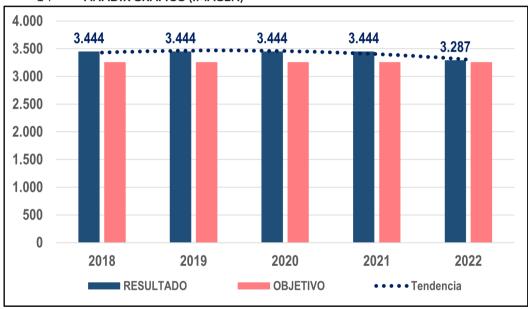
2022: se excluyen puestos en salas, sillones...

14 RESPONSABLE

Sudbdirectora Coordinación y Logísitica

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



15 NOMBRE DEL INDICADOR

Tasa de usuarios potenciales por personal de la Biblioteca

Periodo: anual. Escala: 0-500

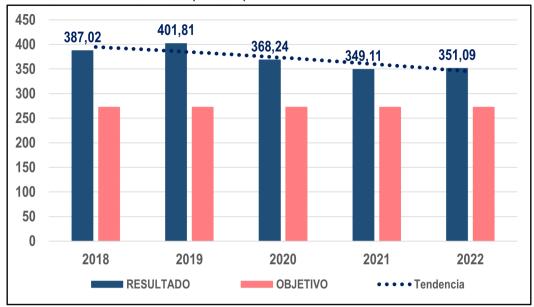
Objetivo: media de REBIUN DE 2021 (Bcas. Universitarias públicas)

Usuarios propios / Plantilla REBIUN

15 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



16 NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de absentismo de la plantilla

16 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

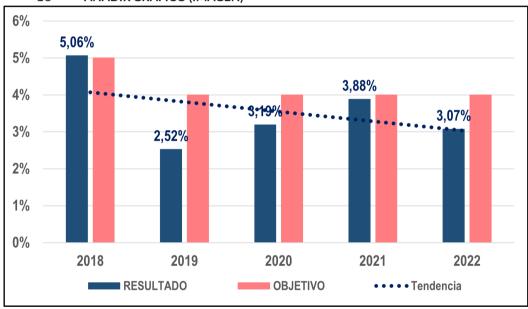
Periodo: anual. Escala: 0-6

16 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

16 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



17 NOMBRE DEL INDICADOR

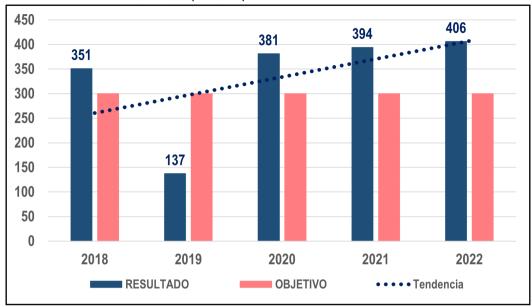
Plantilla: asistentes a cursos y eventos

Periodo: anual.

17 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



18 NOMBRE DEL INDICADOR

Formación de la plantilla: números de cursos realizados

18 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

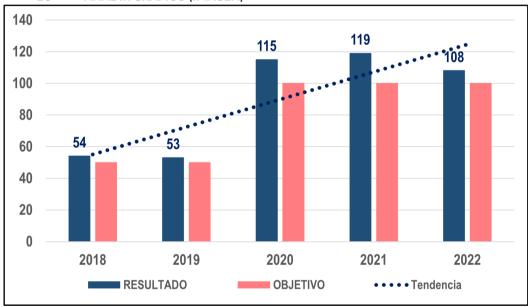
Periodo: anual.

18 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





19 NOMBRE DEL INDICADOR

Evolución de la plantilla

19 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

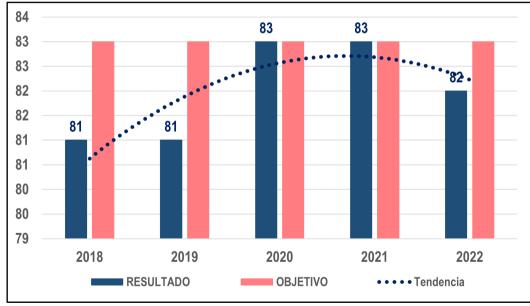
19 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

19 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

19 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



20 NOMBRE DEL INDICADOR

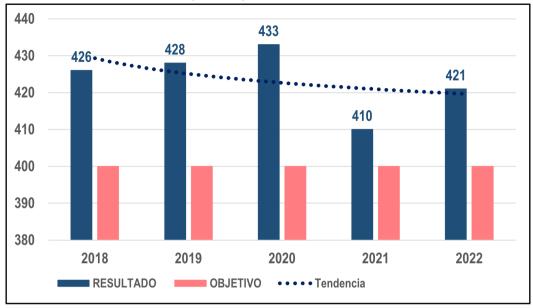
Parque informático para uso publico

Periodo: anual.

20 RESPONSABLE

Equipo de Dirección, Jefes de Biblioteca

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



21 NOMBRE DEL INDICADOR

Gasto en proveedores nacionales

21 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Porcentaje de gasto en proveedores nacionales frente al total (libros)

21 RESPONSABLE

Jefa Gestión de la colección

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

21 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



22 NOMBRE DEL INDICADOR

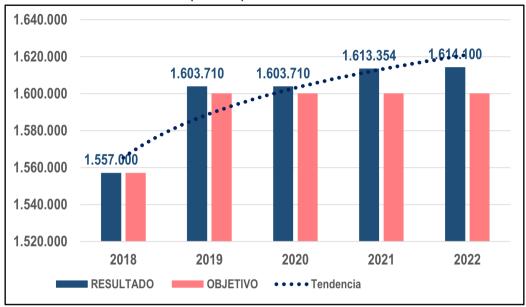
Evolución del presupuesto

Periodo: anual Dimensión: euros

22 RESPONSABLE

Dirección

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



23 NOMBRE DEL INDICADOR

Presupuesto dedicado a recursos-e respecto del presupuesto general

23 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

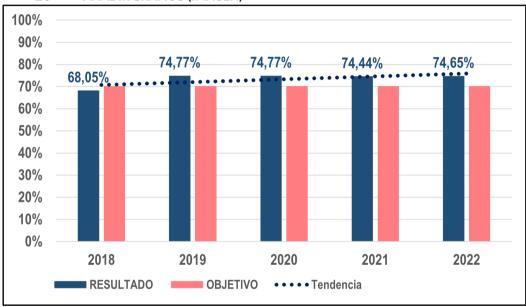
Periodo: anual Dimensión: 0-100

23 **RESPONSABLE**

Dirección

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

23 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



24 NOMBRE DEL INDICADOR

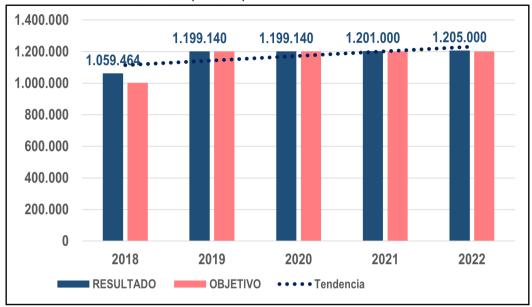
Evolución del Presupuesto dedicado a recursos-e

Periodo: anual Dimensión: euros

24 RESPONSABLE

Dirección

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



25 NOMBRE DEL INDICADOR

Análisis del coste uso de los recursos electrónicos

25 **DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**

Periodo: anual Dimensión: euros

En base al presupuesto anual y el número total de descargas de todos los recursos electrónicos

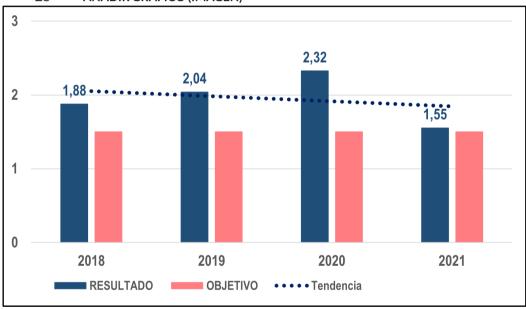
Tendencia negativa positiva

25 **RESPONSABLE**

Dirección

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

25 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



26 NOMBRE DEL INDICADOR

Nuevos recursos-e suscritos por la Biblioteca

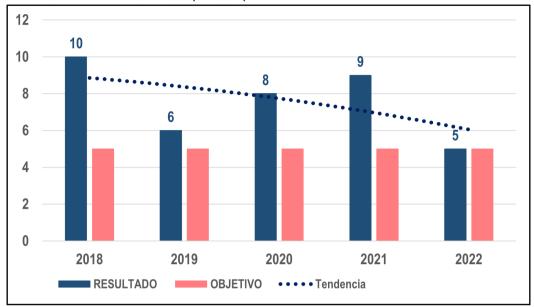
Periodo: anual

Tendencia negativa positiva: incremento recursos frente a presupuesto estable

26 RESPONSABLE

Dirección

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



27 NOMBRE DEL INDICADOR

Registros nuevos en Dialnet

27 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual

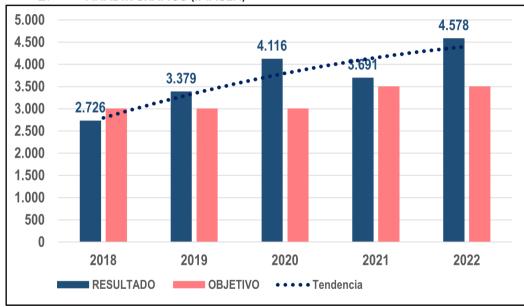
Número de registros incoporados por la BUAH a la base de datos Dialnet

27 RESPONSABLE

GT

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





28 NOMBRE DEL INDICADOR

Registros enriquecidos en Dialnet

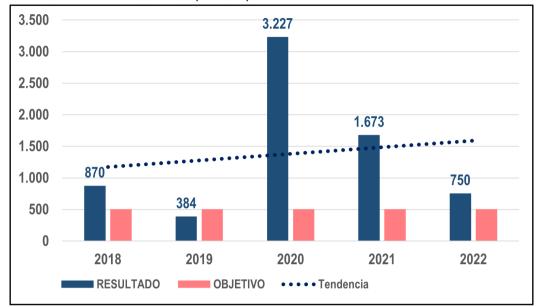
Periodo: anual

Número de registros enriquecidos/modificados incoporados por la BUAH a la base de datos Dialnet

28 RESPONSABLE

GT

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



29 NOMBRE DEL INDICADOR

Autores de la UAH revisados en Dialnet

29 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual

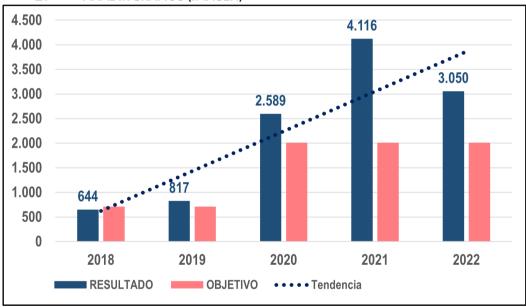
Número de autores de la UAH revisados en Dialnet

29 RESPONSABLE

GT

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





30 NOMBRE DEL INDICADOR

Dialnet métricas: citas identificadas

Periodo: anual

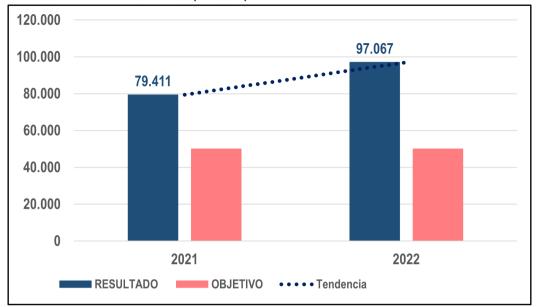
Dialnet métricas: citas realizadas a obras de la UAH identificadas en Dialnet.

Nuevo en 2021.

30 RESPONSABLE

GT

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



31 NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de integración de la formación en los Grados impartidos en la UAH

31 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: curso académico

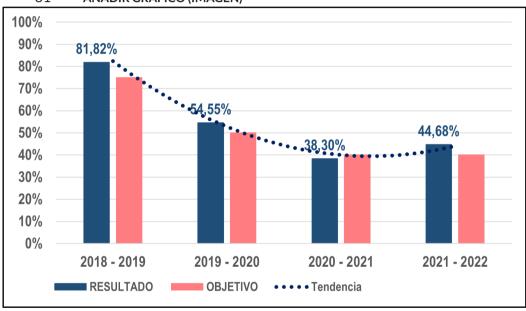
Los resultados del indicador muestran una tendencia en alza en 2019, la caída con la crisis de la pandemia, que aunque se incrementó la formación, está dejo de impartirse en menor medida en forma curricular, y se observa una tendencia lenta a su recuperación.

31 RESPONSABLE

Subdirectora Coordinación y Logística

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

31 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



32 NOMBRE DEL INDICADOR

N° de quejas, sugerencias y acciones de mejora

32 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual. Escala: 0-10.

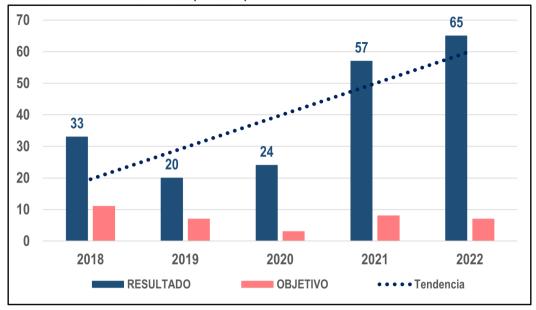
32 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

32 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

32 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



33 NOMBRE DEL INDICADOR

Evolución del fondo antiguo

33 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual

Catalogación del fondo antiguo de la Biblioteca

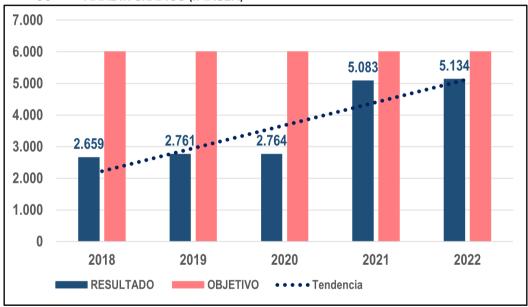
33 **RESPONSABLE**

Equipo de Dirección

33 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo





34 NOMBRE DEL INDICADOR

Tiempo medio del proceso técnico de los documentos

34 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual Dimensión: días

Tiempo medio entre que se solicita un libro y se pone a disposición del usuario

Tendencia a la baja positiva

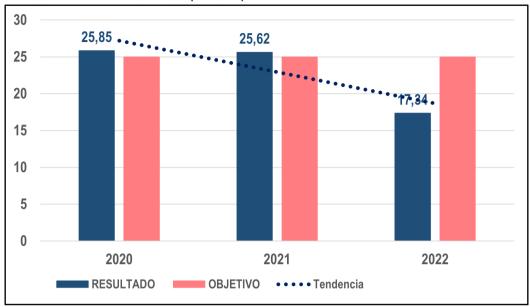
34 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

34 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

34 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



35 NOMBRE DEL INDICADOR

Acceso al documento: tiempo medio en obtener documentos

35 **DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**

Periodo: anual. Dimensión: días

Tendencia a la baja positiva

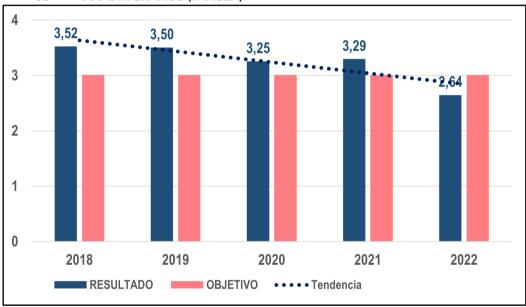
35 **RESPONSABLE**

Jefe ADO

35 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

35 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



36 NOMBRE DEL INDICADOR

Ejemplares de monografías informatizados anualmente

36 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

En función de compras y donaciones anuales

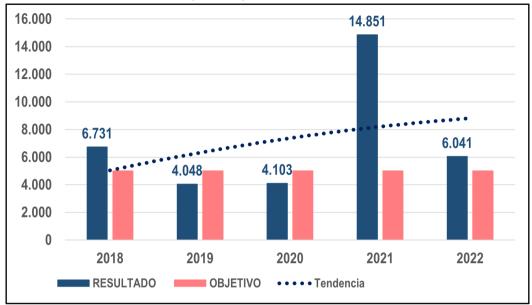
36 RESPONSABLE

Jefe Normalización

36 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

36 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



37 NOMBRE DEL INDICADOR

Participantes en Grupos de mejora

37 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

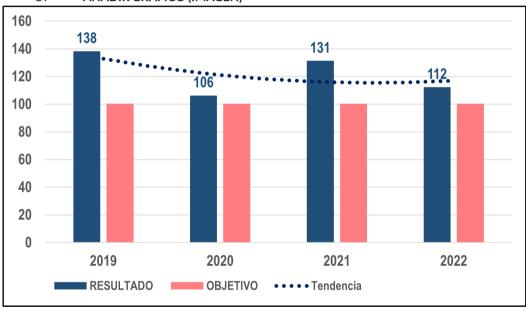
37 RESPONSABLE

Equipo de Dirección

37 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

37 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



38 NOMBRE DEL INDICADOR

Préstamo (sin salas ni equipos. Modelo de análisis.

38 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

38 RESPONSABLE

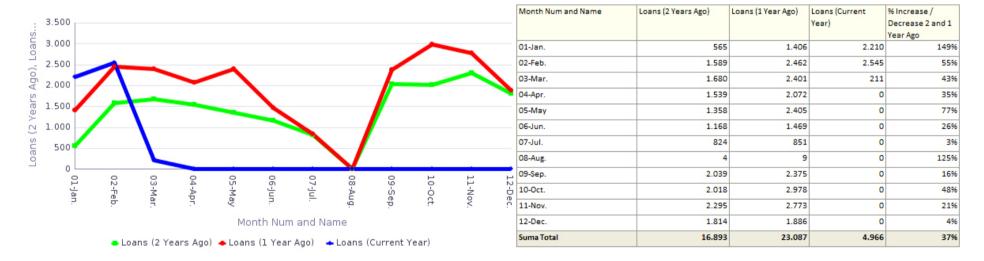
Dirección

38 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

38 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)

Préstamo (sin salas ni equipos)



39 NOMBRE DEL INDICADOR

Reservas de libros. Modelo de análisis

39 **RESPONSABLE**

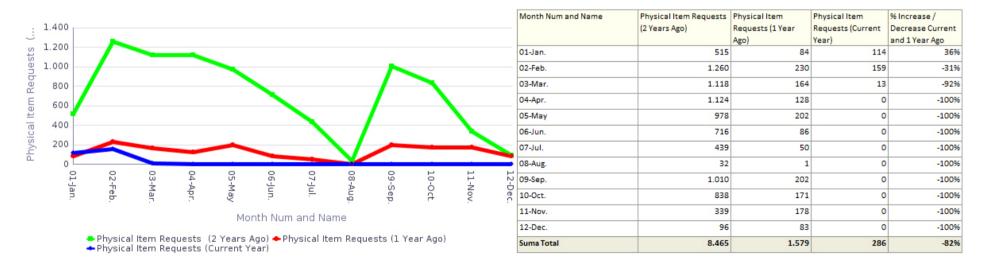
Dirección

39 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

39 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)

Reservas de libros



40 NOMBRE DEL INDICADOR

Uso de salas. Modelo de análisis

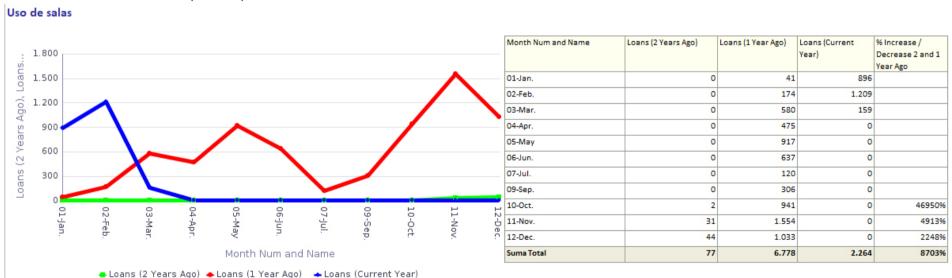
40 RESPONSABLE

Dirección

40 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

40 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



CONTACTA CON NOSOTROS

Avenue des Olympiades 2 5th Floor B - 1140 Brussels, Belgium

Tel: +322 755 3511

Email: info@efqm.org

HOW CAN YOU HAVE ACCESS TO THE EFQM **ASSESSBASE**

You can buy your licence to the AssessBase on

EFQM SHOP













© EFQM Condiciones de uso Declaración de privacidad