

Memoria de Solicitud
del
Sello de Excelencia Europea
300+

Índice

Introducción.....	2
Criterio 1: Liderazgo.....	4
Criterio 2: Política y estrategia.....	10
Criterio 3: Personas.....	15
Criterio 4: Alianzas y recursos.....	21
Criterio 5: Procesos.....	27
Criterios 6-9: Resultados. Información general....	33
Criterio 6: Resultados en los clientes.....	34
Criterio 7: Resultados en las personas.....	36
Criterio 8: Resultados en la sociedad.....	38
Criterio 9: Resultados clave.....	40
Organigrama.....	42
Apéndices.....	43
Siglas.....	46

INTRODUCCIÓN: PASADO Y PRESENTE DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Alcalá (UAH) se estructura en 16 puntos de servicio repartidos en tres campus (Alcalá-Ciudad, Campus-Universitario-Alcalá y Campus de Guadalajara), bajo una única Dirección dependiente del Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia.

Aunque la estructura es descentralizada en cuanto a los servicios, el modelo de gestión es centralizado con una normativa, unos procesos y unos procedimientos comunes.

INSTALACIONES

Campus Universitario de Alcalá: Biblioteca Central de Ciencias Experimentales; Biblioteca de Ciencias; Biblioteca de Farmacia; Biblioteca Politécnica; Sala de Estudio de Ciencias Ambientales y Sala de Estudio de Enfermería y Fisioterapia.

Campus de Alcalá Ciudad: Biblioteca de Arquitectura; Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales; Biblioteca de Derecho – CDE; Biblioteca de Documentación; Biblioteca de Filología; Biblioteca de Filosofía y Letras; Biblioteca de Trinitarios (IUIEN, British Council).

Campus de Guadalajara: Biblioteca de la Escuela Universitaria de Magisterio; Biblioteca del edificio Multidepartamental (Arquitectura Técnica, Turismo, Ciencias Empresariales y Enfermería).

TOTAL DE EMPLEADOS

La plantilla la forman 79 funcionarios y personal laboral repartidos de la siguiente manera: 13 en puestos directivos; 17 bibliotecarios profesionales y 49 administrativos y personal auxiliar.

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La historia de la actual Biblioteca Universitaria es paralela a la de la renacida Universidad de Alcalá en 1977 (RD 1502/1977) en que se crean también los servicios bibliotecarios. Aunque la UAH enlaza de alguna manera con la antigua Universidad Cisneriana, fundada por el Cardenal Cisneros en 1499, sin embargo, la actual Biblioteca no ha recibido ninguna herencia de las bibliotecas cisnerianas. Desde 1977 hasta la actualidad se han ido creando sucesivas bibliotecas, incardinadas con la creación de los distintos centros, que han ido creciendo y evolucionando según las nuevas demandas de los usuarios. También se han ido consolidando sus recursos humanos y económicos.

En la actualidad, la Biblioteca Universitaria se define en el art. 215 de los nuevos Estatutos de la UAH (2003) 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".

VIAJE HACIA LA CALIDAD

La Biblioteca de la UAH desde hace una década viene aplicando paulatinamente diferentes **técnicas de gestión de la calidad y marketing** para la mejora continua y la difusión de sus servicios buscando una mayor eficiencia y, sobre todo, elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios.

Los **proyectos** más relevantes desarrollados en este ámbito han sido los siguientes:

- A) Evaluación del Servicio de Préstamo para alumnos de 1er y 2º ciclo (1998, 1999 y 2000)**, en 4 bibliotecas, en la cuarta convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (BOE 23 mayo de 2000). Según la metodología EFQM.
- B) Evaluación de la Colección de Publicaciones Periódicas (2002)**¹.
- C) Evaluación de los Servicios Bibliotecarios (1999-2003)**, dentro MBA².
- D) Inspección del Servicio:** Por la Inspección de Servicios (2005), a propuesta del Consejo de Gobierno.
- E) Evaluación de Riesgos de las Bibliotecas.** Por el Servicio de Salud Laboral y Prevención³.
- F) Proceso de evaluación actual.** Comenzó en abril del 2008 con una sesión de formación en la herramienta Perfil. A continuación se formó el Comité de Autoevaluación. Se han llevado a cabo numerosas reuniones de trabajo y se han recopilado las evidencias. El proceso de Autoevaluación concluyó a principios del 2009 después de pasar las siguientes fases: contestar los evaluadores al cuestionario PERFIL; tener la reunión de consenso y recibir la visita del licenciatario (30 marzo 2009).

¹ UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. Biblioteca. "Informe de Evaluación de la Colección de Publicaciones Periódicas", 2002

² CERIANI, C. "Evaluación de los servicios bibliotecarios". Alcalá de Henares : Universidad de Alcalá, 2004

³ UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. Servicio de Prevención. "Evaluación de Riesgos de las Bibliotecas", 2006

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

DATOS (2008)	SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puestos de lectura: 2.762 ➤ Salas de trabajo en grupo (nº puestos): 150 ➤ Salas de formación (nº puestos): 35 ➤ Superficie(m2): 13.691 ➤ PCs para la plantilla: 84 ➤ PCs para usuarios: 243 ➤ Lectores, reproductores: 6 ➤ Buzones de autodevolución: 3 ➤ Máquinas de autopréstamo/devolución: 2 ➤ Colecciones: <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes: 481.194 • Revistas en papel: 5.670 • Libros electrónicos: 49.700 • Revistas electrónicas: 9.448 • Bases de datos en red: 60 ➤ Servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Entradas a las bibliotecas: 2.239.057 • Préstamos: 114.794 • Consultas a la web: 223.520 • Consultas al catálogo: 618.271 • Consultas en recursos electrónicos: 395.175 • Documentos descargados: 115.092 • Documentos recibidos de otros centros: 3.828 • Documentos servidos a otros centros: 2.408 ➤ Gasto en recursos de información: 1.772.211 € <ul style="list-style-type: none"> • Monografías: 371.889 € • Revistas: 818.647 € <p>Bases de datos: 581.675 €</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consulta de recursos de información dentro de la Biblioteca y mediante acceso remoto. ➤ Préstamo, reservas y renovaciones de fondos bibliográficos por un periodo de tiempo determinado. ➤ Préstamo de portátiles para actividades de estudio e investigación. ➤ Información bibliográfica: Búsqueda y obtención de recursos de información. ➤ Acceso al documento: Proporciona a los usuarios aquellos documentos que no se encuentran en la Biblioteca y fondos propios a las instituciones que los soliciten. ➤ Formación de usuarios para conocer los recursos de la Biblioteca y desarrollar competencias en información (ALFIN). ➤ Reproducción de documentos: Se dispone de máquinas fotocopiadoras, impresoras, escáneres y otros medios para la reproducción de documentos. ➤ Instalaciones y equipos: Se cuenta con salas de lectura, salas de trabajo en grupo, salas de formación, PCs, portátiles para préstamo, máquinas de autopréstamo y buzones de devolución.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

Misión: Facilitar la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación, transmisión y gestión del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos contenidos en el Plan Estratégico y en la programación plurianual de la Universidad.

Visión: La Biblioteca de la UAH aspira a convertirse en un activo centro de recursos donde la comunidad universitaria encuentre la respuesta adecuada a sus necesidades para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua en el nuevo marco del EEES y del EEI.

Valores: Servir al cumplimiento de la misión de la Universidad; compromiso con la gestión de la calidad total; servicio orientado hacia los usuarios; desarrollo y satisfacción del personal; trabajo participativo y en equipo; compromiso de integración en la sociedad; colaboración con otras instituciones; respeto al medio ambiente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Biblioteca tiene diseñado el I Plan Estratégico 2008-2011 con 4 líneas estratégicas básicas:

I. Organización y RRHH	II. Espacios e innovación tecnológica	III. Colecciones	IV. Usuarios y servicios
1. Organización del servicio 2. Política de RRHH 3. Formación	1. Gestión de espacios e instalaciones 2. Tecnología	1. Política de colecciones 2. Organización y mantenimiento	1. Competencias en información 2. Repositorio institucional 3. Servicios virtuales

BASE DE CLIENTES

Existen **usuarios de pleno derecho** (PDI, becarios de investigación, alumnos, PAS y otro personal) y **usuarios autorizados** por acuerdos suscritos con otras instituciones o a título individual con autorización de la Biblioteca. Los usuarios potenciales son unos 29.000.

ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTA INMERSA LA ORGANIZACIÓN

La Biblioteca de la UAH, refundada en 1977 y declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO el 2 de Diciembre de 1998, se ubica en 3 áreas físicas: ciudad de Alcalá de Henares, campus externo de Alcalá de H. y Guadalajara, atendiendo a la población del corredor del Henares, fundamentalmente, y extendiendo su ámbito de acción a la provincia de Guadalajara, por razones de proximidad. Además, colabora activamente con la red REBIUN y el Consorcio Madroño.

Definición: Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.

- Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia.
- Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.
- Los líderes interactúan con clientes, partners y representantes de la sociedad.
- Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.
- Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización.

¿A quiénes considera la organización líderes (formal e informalmente) y qué cantidad de líderes hay en los distintos niveles de la organización?

Los líderes son todos los que conforman el equipo directivo tienen responsabilidad en la gestión a nivel orgánico y funcional, están comprometidos con el cumplimiento de la misión y valores de la Biblioteca, los transmiten al resto de los empleados y velan por su cumplimiento.

También son considerados líderes aquellas personas que, sin ocupar cargos directivos, asumen la coordinación de equipos de mejora, tienen iniciativas para las mejores prácticas, se sienten parte de la organización, se implican en la consecución de las metas y objetivos propuestos y son un referente profesional para el resto de los empleados.

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

- **Miembros del Equipo de Dirección:** Organizan, planifican, coordinan, controlan y marcan la política y estrategia de acuerdo con las directrices emanadas de los Órganos de Gobierno. Son los responsables últimos de la consecución de los objetivos. Son los impulsores de las diversas iniciativas a poner en marcha, los responsables de buscar los recursos necesarios, los responsables de la satisfacción del personal (3a) y los usuarios (5e) y los que ostentan la representación de la Unidad en el resto de la Institución y hacia el exterior.
- **Responsables de las distintas Secciones Centrales:** Diseñan, dirigen y evalúan los diversos procesos y procedimientos de su competencia y controlan su cumplimiento. Velan por la satisfacción de su personal y gestionan sus propios recursos. Contribuyen a fijar la política y estrategia y están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos y metas de la Unidad.
- **Responsables de las distintas Bibliotecas:** Organizan, planifican, coordinan y controlan las actividades de su área. Contribuyen a fijar la política y estrategia e impulsan su desarrollo. Son responsables de la satisfacción del personal a su cargo y de los usuarios a los que sirven. Se sienten comprometidos con las metas y objetivos de la Unidad y lideran su consecución en el ámbito de sus competencias.

Actualmente se cuenta con 13 líderes que constituyen el 16% de la plantilla:

- Equipo de Dirección (2)
- Responsables de Secciones Centrales (5)
- Responsables de Bibliotecas (6).

¿Cómo se implican los líderes en el sistema de gestión de la organización?

Existe una Comisión Técnica en la que participan todos los líderes donde se marcan los objetivos y las acciones a desarrollar para el cumplimiento de la política y estrategia establecidas. Diseñan sus propias estrategias en las áreas de su competencia y reportan a la Dirección los resultados de sus actividades. Se reúnen periódicamente con sus empleados y dirigen y controlan sus procesos y servicios (5A y 5B).

Valores y comportamientos de la organización que crean su cultura y permiten evaluar a los líderes

Existe un Reglamento, una Normativa, una misión y visión recogidas en el Plan Estratégico con objetivos estratégicos y operativos, una carta de servicios, etc., pero, sobre todo, están identificados y aceptados una serie de valores y prácticas que conforman un estilo de dirección y liderazgo. El objetivo final es conseguir el más alto nivel de calidad en la atención al usuario con la implicación de todo el personal, dentro del más absoluto respeto a la normativa vigente y los derechos de todos los actores implicados.

Desde la Dirección se apoya e impulsa la formación continua de los líderes para mejorar su capacidad de liderazgo. Se fomenta la asistencia a cursos y jornadas en otras instituciones, las visitas a otras bibliotecas, las relaciones con otros profesionales, la participación en cursos de gestión, la presentación de ponencias y comunicaciones y la impartición de cursos especializados.

CRITERIO 1 : LIDERAZGO**Subcriterio 1A**

Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de Excelencia.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional

Título: El compromiso de los líderes y su actuación como modelos de referencia

ENFOQUE – Descripción de un enfoque clave

La Biblioteca tiene definidos su misión, visión y valores fundamentales, en los Estatutos de la UAH (2003) (art.215-218), en su propio Reglamento, en los objetivos anuales, en la Carta de Servicios y en el actual Plan Estratégico 2008-2011. Los líderes están comprometidos con el cumplimiento de estos valores y compromisos asumiendo sus propias responsabilidades en las diferentes áreas de gestión, participando en la planificación y ejecución de los objetivos estratégicos y operacionales y dirigiendo y controlando el cumplimiento de los mismos por parte del resto del personal. Los líderes también se ocupan de su propia formación y mejora y la de los empleados. En el 2008, 121 personas han participado en 30 cursos de formación y se han impartido 5 cursos, además de asistir a numerosos eventos profesionales (ver criterios 2 y 3).

DESPLIEGUE

La Biblioteca diseña su política de actuaciones a través de la Comisión de Biblioteca (2 reuniones/año) y la Comisión Técnica (6 reuniones/año). En el 2008 se han desarrollado 30 acciones operativas de las 31 previstas que suponen un cumplimiento global del 79% de los objetivos. Para el 2009 están en marcha 26 acciones más. Además, se han constituido 5 grupos de mejora con la participación de 28 personas (35% de la plantilla) que han supuesto la puesta en marcha de 3 nuevos servicios (evaluación de la investigación, guías temáticas y ayudas para usuarios con discapacidad) y la mejora en la gestión del proceso técnico y los recursos electrónicos. Además, se participa muy activamente en la Línea 1 del Plan Estratégico 2007-2010 de Rebiun y el Plan Estratégico 2009-2013 de Madroño y en sus diversos grupos de trabajo (catálogo colectivo, estadísticas, préstamo interbibliotecario, recursos electrónicos, pasaporte Madroño, proyecto e-ciencia...).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El resultado de la actividad global de la Biblioteca se plasma en un cuadro de mando integral y unos indicadores de rendimiento que se recogen periódicamente. Se informa y se da cuenta de la política de actuaciones en la memoria anual a los órganos de gobierno correspondientes. El Rector, en el Informe Anual de Gestión ante el Claustro, también informa sobre la política bibliotecaria y los resultados. Estos datos se remiten a Rebiun para el Anuario Estadístico y al Consorcio Madroño y se comparan con los resultados de otras universidades, especialmente del entorno. A partir de estos resultados, se planifican las acciones siguientes y las nuevas inversiones y servicios a mejorar o poner en marcha (ver criterio 9)

ORGANISMO SOLICITANTE	TIPO DE DATOS	PERIODICIDAD
Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun) (Anuario estadístico)	Gestión global de la Biblioteca	Anual
Consorcio Madroño (Memoria anual)	Gestión del PI, Pasaporte Madroño, Consulta a recursos electrónicos	Mensual y trimestral
Órganos de Gobierno de la UAH	Gestión global de la Biblioteca (Memoria)	Mensual y anual
Facultades de la UAH	Informes estadísticos para procesos de evaluación de las titulaciones	Aleatoria

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Participación en el Plan Estratégico y grupos de trabajo del Consorcio Madroño	80 %	Anuario estadístico Memoria anual
Participación en el Plan Estratégico y grupos de trabajo de Rebiun	90%	Anuario estadístico Memoria anual

CRITERIO 1 : LIDERAZGO**Subcriterio 1B**

Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional

Título: Sistema de gestión liderado, diseñado y controlado por el Equipo Directivo

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

El Equipo Directivo trabaja con el objetivo de desarrollar una gestión de calidad y para ello participa muy activamente en el diseño y desarrollo de los diversos procesos y procedimientos, forma al personal, controla la ejecución, los actualiza, evalúa y resuelve dudas y problemas varios. La gestión se desarrolla por medio de diversos sistemas automatizados, como son:

SOFTWARE	UTILIDAD	PERSONAS IMPLICADAS
UNICORN	Sistema Integrado de Gestión	Equipo Directivo, Técnicos y Auxiliares de Biblioteca
METALIB	Metabuscador de la biblioteca digital	Jefes y Técnicos de Biblioteca
SFX	Gestor de enlaces de la biblioteca digital	Jefe de Automatización y Redes, Jefes y Técnicos de Biblioteca
GtBib-SOD	Sistema de gestión para el Préstamo Interbibliotecario	Jefe y personal de Acceso al Documento
i-Tiva	Sistema de envío de SMS para el servicio de préstamo	Jefe de Control del Fondo, Jefes y Auxiliares de Biblioteca
Refworks	Gestor bibliográfico	Jefes y Técnicos de Biblioteca
UNIVERSITAS XXI	Gestor económico	Dirección, Jefe de Gestión de la Colección, Personal de Administración

DESPLIEGUE

El Plan Estratégico desplegado por la Biblioteca contempla anualmente una serie de acciones (30 en 2008 y 26 en 2009) incardinadas con los diferentes objetivos estratégicos y operacionales y en un sistema integrado de gestión. La gestión se desarrolla bajo una única Dirección, una misma normativa, un único presupuesto e idénticos procesos y procedimientos. Los objetivos son comunes para todo el servicio independientemente de donde se ubiquen las bibliotecas.

En el diseño y puesta en marcha de las acciones anuales participan en un primer momento diversos grupos de trabajo (14 personas en 2008 y 15 en 2009) de todas las bibliotecas y todo el personal en el despliegue final o implantación definitiva de los procedimientos y servicios (ver criterio 5).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los resultados de las acciones, procesos y servicios se evalúan anualmente, se incluyen los datos estadísticos en la memoria anual y se transmiten a Madroño y Rebiun. También se valoran los indicadores de calidad para establecer grupos de mejora, programar nuevas acciones, poner en marcha nuevos servicios, marcar prioridades, modificar la estructura de funcionamiento, mejorar la gestión, etc. Los últimos años se han puestos en marcha numerosos grupos de mejora (6 en 2007 y 5 en 2008) (ver criterio 6).

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Cuadro de mando integral	Desplegado totalmente	Indicadores de rendimiento
Comparativa con indicadores de otras instituciones	Anuario Rebiun y Anuario Madroño	Informes a Gerencia y Vicerrectorado con resultado de incremento de la financiación

Los líderes interactúan con clientes, partners y representantes de la sociedad.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Implicación de los líderes para conocer las necesidades de los usuarios

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La política bibliotecaria se pacta en la Comisión de Biblioteca, con representantes de todos los estamentos y es aprobada en el Consejo de Gobierno. A través de dichos órganos de gobierno, en los que participan los líderes, se reciben continuas sugerencias de la comunidad universitaria sobre la gestión y los servicios que se prestan y permiten conocer sus demandas y necesidades. También se utilizan los canales habituales de comunicación, tanto internos como externos, que posibilitan un contacto continuo con los usuarios. El equipo directivo trata de atender todas las demandas según las disponibilidades económicas, transmitiendo a instancias superiores los temas que exceden a su control y competencia. La Comisión de Biblioteca se reúne un mínimo de dos veces al año y la Comisión Técnica unas seis veces al año. Además, hay continuas actividades de colaboración con los departamentos para conocer sus necesidades. En el 2008 se han dado 203 cursos de formación con la participación de 780 usuarios.

DESPLIEGUE

En el 2007 se creó el grupo de mejora de Comunicación y marketing que dio como resultado el "Plan de comunicación y marketing de la Biblioteca 2007-2010" con, entre otros, los siguientes objetivos,:

- Mejorar la comunicación interna y externa
- Mejorar la imagen de la Biblioteca
- Fomentar la participación de la Biblioteca en proyectos transversales de la Universidad
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos por parte de los usuarios
- Conseguir una mayor integración en la Comunidad Universitaria y una mayor proyección en la sociedad.

Se ha creado el blog "Sin dudas", en la página web de la Biblioteca, para dar respuesta de una manera ágil y rápida a todas las preguntas y demandas de los usuarios. También se está trabajando en competencias en información (ALFIN). Desde hace dos años se imparte un curso de formación incluido en la oferta docente como actividad extracurricular complementaria para la formación de los estudiantes, con la concesión de 1 crédito.

Se han realizado encuestas de satisfacción a usuarios: Estudiantes (2001); Personal docente e investigador (2003); Usuarios con discapacidad (2007 y 2009); Necesidades de formación (2009) (6A).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Del resultado de las encuestas se han establecido diversas propuestas de mejora con distinto grado de cumplimiento:

Encuesta a estudiantes (2001)	18 acciones de mejora	70% cumplidas
Encuesta al PDI (2003)	418 acciones de mejora encuadradas en 31 aspectos de la gestión	84 % cumplidas
Encuesta a usuarios con discapacidad (2007/2009)	3 áreas de mejora (accesibilidad, equipamiento y normativa)	70% cumplidas
Necesidades de formación	En proceso	

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Participación en asociaciones profesionales, redes y consorcios	Personal directivo y bibliotecario	Nº de reuniones, grupos de trabajo, proyectos
Participación en cursos de formación, conferencias, foros... y publicación de artículos	Personal directivo y bibliotecario	Nº de cursos, conferencias, foros, publicaciones

CRITERIO 1 : LIDERAZGO**Subcriterio 1D****Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.**

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Los líderes fomentan la participación de los empleados en una gestión de excelencia

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La Biblioteca trabaja con el objetivo de la mejora de la calidad de la gestión y los servicios que presta. Todos los proyectos y actividades de mejora se planifican y desarrollan en equipo y, especialmente, los líderes participan en su coordinación y dirección. También se evalúan los resultados y se proponen mejoras y nuevos proyectos para años sucesivos. Se ha potenciado el trabajo en equipo para asegurar la implicación y la motivación del personal (ver criterio 3).

Técnicas de Gestión de la Calidad y Marketing utilizadas:

➤ Gestión por objetivos	➤ Guías de Servicios	➤ Estadísticas de gestión
➤ Grupos de Mejora	➤ Macroprocesos y Procesos	➤ Plan de comunicación
➤ Benchmarking	➤ Manual de Procedimientos Administrativos	➤ Estándares
➤ Carta de Servicios	➤ Difusión de los servicios	➤ Indicadores

DESPLIEGUE

El personal ha participado muy activamente en el diseño de los procesos y procedimientos, en los grupos de mejora formados en los últimos años y en el análisis DAFO para el diseño del Plan Estratégico. También asiste a numerosas reuniones que tienen que ver con la actividad desarrollada. Son ejemplos de su participación:

Actividad	Nº participantes	% del personal
Grupos de mejora (11)	64	80%
Análisis DAFO (P. Estratégico)	35	44%
Manual de procedimientos	80	100%

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Existe un control y evaluación del trabajo desarrollado que se consolida con el reconocimiento por parte de la Dirección y la entrega de premios por parte de la Gerencia, con su correspondiente dotación económica. Estos premios se publicitan en la web institucional, en la memoria anual y a través de los canales de comunicación internos. Además, se reconoce y valora de forma especial la participación en eventos y las iniciativas individuales o de grupo para la mejora de la gestión o para la puesta en marcha de nuevos servicios. Se vela porque dichas iniciativas se transmitan y sean aprovechables para todo el Servicio de Biblioteca. También se publicitan las felicitaciones por parte de los usuarios (3C).

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Participación en Concursos de Ideas y Proyectos del PAS convocados por la Gerencia	Varias personas participan individualmente	2 premios
Participación en Premios a los Grupos de Mejora convocados por la Gerencia	Participan varios grupos	1 premio
Participación en premios a las Mejores Prácticas de los Servicios Administrativos y Universitarios convocados por la Gerencia	Participan varios grupos	4 premios
Participación en la convocatoria de Ayudas para el desarrollo de Proyectos de Innovación: Proyecto i-Tiva (envío SMS)	Propuesta de la Dirección	Concesión de 12.000 €

Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Los líderes impulsan la adaptación de la estructura organizativa a los servicios que se prestan

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Los últimos años los líderes han impulsado un proceso de adaptación orientado hacia un nuevo modelo de Biblioteca concebida como un **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)**, que de soporte al aprendizaje, la docencia, la investigación y la innovación docente, dentro del nuevo modelo educativo (EEES). Para ello, se está revisando la actual estructura organizativa que se rige por el marco normativo del PAS de la UAH. Su definición, organización, cualificación, remuneración, dotación, etc. están condicionadas y sometidas a las mismas disposiciones que el resto de los Servicios, aunque al ser centralizada, estar constituida por escalas específicas de bibliotecarios y tener el personal auxiliar funciones propias, permite desarrollar las diversas actividades de gestión que requieren los nuevos servicios demandados por los usuarios.

DESPLIEGUE

Los cambios necesarios se planifican en el Equipo de Dirección y se solicitan a la Gerencia. Cualquier cambio que se produce en la estructura organizativa está muy valorado y medido ya que tiene que suponer un cambio en el organigrama, la RPT, las funciones, etc. y ha de ser pactado entre la Gerencia y los sindicatos. En el caso de producirse, se comunica a todo el personal ya que necesariamente afectan a todo el servicio y, además, es necesaria su colaboración para garantizar su efectividad. La última modificación global de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) se hizo en el 2005 y posteriormente se han hecho modificaciones parciales. Además, se ha puesto en marcha el proyecto de construcción de una Biblioteca Central que obliga a replantear toda la estructura bibliotecaria de la ciudad de Alcalá de Henares. En el Plan Estratégico 2008-2011 existe el objetivo de diseñar nuevos perfiles profesionales con sus competencias. Dicho Plan se incardina con el Plan Estratégico de la UAH, el II Plan Estratégico de Rebiun 2007-2010 y los objetivos del Consorcio Madroño para estos próximos años, al ser la BUAH miembro activo de dichas redes (ver criterio 3).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Al planear los objetivos anuales y los proyectos a desarrollar, se revisa y evalúa la estructura organizativa disponible y se planifican las necesidades de cambios y recursos, especialmente de personal. Como se ha dicho anteriormente, la futura Biblioteca Central está propiciando una revisión de la actual estructura organizativa con mayor índice de centralización. A su vez, el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior, está obligando a evaluar y revisar el nuevo rol del bibliotecario.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
I Plan Estratégico 2008-2011. Acciones 2009 Línea estratégica 1. Organización y recursos humanos Definir los nuevos perfiles profesionales con sus competencias	Septiembre- Diciembre 2009	Documento con los perfiles profesionales y Manual de competencias
Línea 1 del II Plan Estratégico de Rebiun. CRAI	2007-2010	Servicios CRAI
I Plan Estratégico del Consorcio Madroño	2009-2013	Servicios CRAI

Definición: Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

- La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.
- La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.
- La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.
- La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

¿Cuáles son los grupos de interés clave de la Organización?

Los grupos de interés son: los estudiantes, el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios, usuarios de pleno derecho de la Biblioteca. También existen usuarios externos en virtud de convenios o acuerdos y usuarios particulares que utilizan la Biblioteca para fines discentes, docentes o de investigación.

Año	Estudiantes	Profesores	PAS	Usuarios potenciales	Usuarios externos
2005	24.373	1.646	798	26.817	720
2006	24.532	1.686	782	27.000	571
2007	25.329	1.681	796	28.096	290

¿Cuáles son las estrategias clave de la Organización y cómo utiliza el aprendizaje continuo / benchmarking para orientar el desarrollo de la estrategia?

La política bibliotecaria se orienta hacia unos objetivos estratégicos y operativos y se planifica y diseña teniendo en cuenta su misión en la Institución, las necesidades de los usuarios y las actividades de cooperación. Existe un Plan Estratégico con una perspectiva de cuatro años que mantiene una continuidad con las políticas bibliotecarias de innovación y mejora continua de años anteriores. Otras instituciones, sobre todo las que forman parte de Rebiun y Madroño, a través del "benchmarking", actúan como punto de referencia para establecer el nivel de calidad de los servicios que se prestan.

Algunos **INDICADORES** para la comparativa:

Incremento en monografías en papel / Usuario	Usuarios / Personal de biblioteca
Revistas / Investigador (Incl. Electr. y no vivas)	Técnicos / Total plantilla
Metros cuadrados / Usuario	Gasto en adquisiciones / Usuario
Estudiantes / Puestos de lectura	Gasto en revistas / Investigador

¿Cuáles son los procesos clave y cómo se decide la propiedad de los procesos?

La Biblioteca tiene definido su mapa de procesos clave y de apoyo, que fueron identificados al diseñar el Manual de Procedimientos Administrativos, con la colaboración de todo el personal:

Procesos clave	Procesos de apoyo
Gestión de la colección Servicios al usuario Difusión y marketing	Tecnologías de la información y comunicación Gestión de infraestructura bibliotecaria Gestión de recursos humanos y económicos Organización y funcionamiento

Existen responsables a distintos niveles de todos los procesos en función de la infraestructura organizativa y el organigrama, con sus correspondientes funciones. La Dirección también asigna determinadas responsabilidades en los procesos.

La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: La opinión de los usuarios en el proceso de planificación de la política y estrategia

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

En la planificación y revisión de la política bibliotecaria se tienen en cuenta prioritariamente las necesidades de los usuarios diferenciadas según su tipología. Los usuarios hacen llegar sus sugerencias por los canales habituales de comunicación internos aunque, cada vez más, el contacto directo con ellos, sobre todo a través de los cursos de formación de usuarios y su participación en los diferentes órganos de gobierno, es un valor en alza para ayudar a orientar adecuadamente las diversas acciones a desarrollar. Se realizan encuestas de satisfacción de usuarios puntualmente y por colectivos o grupos específicos de usuarios. Las quejas y sugerencias se canalizan a través de los órganos directivos, la página web, los buzones y los diversos medios de comunicación habilitados. La colaboración con otras instituciones y profesionales es también básica para tener una visión de futuro de las necesidades a cubrir y actuar en consecuencia (1C).

DESPLIEGUE

Se han realizado las siguientes encuestas:

- **Encuesta de Satisfacción de Usuarios al PDI (2003).** Se recogieron propuestas de mejora relativas a 31 áreas de la gestión bibliotecaria. Se han atendido el 84%.
- **Inspección del Servicio (2005).** La Biblioteca ha sido objeto de una inspección por la Inspección de Servicios de la UAH, según el modelo de evaluación EFQM. Se recabó la opinión de los usuarios, especialmente del PDI, surgiendo propuestas de mejora que se revisaron en julio de 2006, habiéndose realizado alrededor del 85%.
- **Encuesta al PDI para el Plan Estratégico (2007).** Se presentaron propuestas de mejora referidas a instalaciones e innovación tecnológica, colecciones, personal, servicios y aprendizaje, servicios e investigación y cooperación con el PDI, incluidas en el Plan Estratégico 2008-2011.
- **Encuesta a usuarios con discapacidad (2007),** para detectar sus necesidades y poner en marcha servicios especiales. En 2009 se está realizando de nuevo otra encuesta para detectar el nivel de satisfacción (6A).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los resultados de las encuestas y las sugerencias de los usuarios en general, han propiciado la realización de unos 170 acciones de mejora puntuales, la puesta en marcha de 11 grupos de mejora y la habilitación de nuevos servicios (repositorio institucional, metabuscadores, préstamo de portátiles, salas de trabajo en grupo, ordenadores, gestión del préstamo mediante SMS, autopréstamo...), la remodelación de algunas instalaciones (Biblioteca de Medicina) y la renovación de cierto equipamiento (escáneres, impresoras, PCs...). Además, se han atendido individualmente todas las quejas y sugerencias recibidas. El estudio de indicadores en comparación con otras instituciones ha permitido seguir planificando y adaptando la política y estrategia desarrolladas.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Gestión de quejas y sugerencias	De manera puntual	Mejoras puntuales
Encuestas de satisfacción de empleados	De manera puntual	Puntuaciones medias por encima de la media general
Proyectos en marcha de Rebiun y Madroño	Participación continua	Resultados de cada proyecto

La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Respeto a los aspectos legales, medioambientales y otros en la planificación y desarrollo de la política bibliotecaria

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La planificación y desarrollo de la política bibliotecaria se ajusta minuciosamente a todas las normativas y aspectos legales bajo los que se rigen las diversas actividades de gestión. La normativa legal también se aplica en la gestión de los recursos económicos, humanos, etc. En cuanto a los aspectos medioambientales, la Biblioteca se adhiere a las disposiciones generales de la Universidad. Los Estatutos de la UAH, el Reglamento de la Biblioteca, las normas y directrices de la propia Biblioteca para los distintos servicios, las leyes y normativas para la gestión económica, la contratación de servicios y la gestión de los recursos humanos de la propia UAH y de las diversas administraciones, son algunos ejemplos de los aspectos legales que se tienen en cuenta en la aplicación de la política y estrategia diseñadas.

DESPLIEGUE

La Biblioteca realiza, desde su constitución, su gestión en estricta colaboración con los servicios de la UAH correspondientes. Los procesos y procedimientos fueron diseñados sobre la base de respetar la normativa y la legalidad vigente. Los propios responsables de los procesos velan por su cumplimiento. Más allá de la Biblioteca, existen también unos mecanismos de control. El personal está perfectamente informado a través de los diversos medios de comunicación internos, los manuales, los procedimientos, etc. También se actualiza la información y se está al día de las novedades, que también se transmiten a los responsables para su aplicación y cumplimiento.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La normativa se revisa periódicamente para adecuarla a las nuevas necesidades y con la puesta en marcha de nuevos servicios. También se tienen en cuenta las propuestas de los usuarios. Se presenta para su modificación y aprobación en los correspondientes órganos de gobierno. Una vez aprobada, se comunica y difunde al personal y los usuarios. Las actualizaciones y modificaciones de los aspectos legales se aplican estrictamente dentro de los plazos legales establecidos.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Cuadro de mando integral	Continuo	Datos e indicadores estratégicos
Estudio de mercado y nuevas tecnologías	Continuo	Nuevas aplicaciones e inversiones
Servicio de Salud Laboral y Prevención	Continuo	Informes varios
Manual de Procedimientos Administrativos	Global	Datos e indicadores

La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Diseño, desarrollo y actualización del Plan Estratégico

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Existe un Plan Estratégico 2008-2011 a medio plazo con acciones concretas para cada año que se revisan periódicamente y obligan a la toma de decisiones. También se trabaja muy activamente dentro de Rebiun y Madroño en el desarrollo de sus propios planes estratégicos. En la planificación y desarrollo de los planes estratégicos se tienen en cuenta: la situación actual de la Biblioteca, sus compromisos con la Institución, las necesidades de los usuarios a los que sirve, los recursos disponibles y se incardina con las actividades que desarrolla en el ámbito de la cooperación. En el diseño del Plan Estratégico 2008-2011 participó todo el personal y los usuarios y fue aprobado por la Comisión de Biblioteca y el Consejo de Gobierno (ver criterio 4).

DESPLIEGUE

Cada año se planifican unas acciones de mejora que corresponden a los objetivos estratégicos y operacionales contemplados en el Plan Estratégico. Estas acciones han generado en ocasiones grupos de mejora para su desarrollo. En el 2008 se desarrollaron 28 acciones de mejora y 25 en el 2009. También se han llevado a cabo 11 grupos de mejora con la participación global de 64 personas.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS
I. Organización y recursos humanos <ol style="list-style-type: none"> Organización del servicio Política de recursos humanos Formación 	III. Colecciones <ol style="list-style-type: none"> Política de colecciones Organización y mantenimiento
II. Espacios e innovación tecnológica <ol style="list-style-type: none"> Gestión de espacios e instalaciones Tecnología 	IV. Usuarios y servicios <ol style="list-style-type: none"> Competencias en información Repositorio institucional Servicios virtuales

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Periódicamente se revisan los objetivos y las actuaciones de los grupos de mejora en la Comisión Técnica y por los coordinadores de cada grupo. Anualmente se hace un informe global de los resultados que permite introducir correcciones en el caso de que no se hayan cumplido los objetivos tal como estaban previstos. En la Memoria anual se informa ampliamente de la política y acciones llevadas a cabo y es presentada en los correspondientes órganos de gobierno. Cada año se planifican con antelación las acciones del año siguiente a la vista de los resultados obtenidos. Los indicadores y cuadros de mando son herramientas de evaluación muy útiles que ayudan en la toma de decisiones (ver criterio 9).

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Cuadro de mando integral	Continuo	Datos e indicadores estratégicos
I y II Plan Estratégico de Rebiun	2003-2010	Datos e indicadores estratégicos
I Plan Estratégico del Consorcio Madroño	2009-2013	Datos e indicadores estratégicos

La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Despliegue de los objetivos estratégicos en los procesos clave

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

El Plan Estratégico contiene una serie de líneas estratégicas que se identifican con los procesos clave de la actividad bibliotecaria. Estos procesos clave se despliegan a su vez en una serie de procedimientos recogidos todos ellos en el Manual de Procedimientos Administrativos. Existen un total de 70 procedimientos repartidos en 11 procesos clave y 12 procesos de apoyo. Cada proceso tiene un responsable que dirige y controla su ejecución.

DESPLIEGUE

En el despliegue de la estrategia se tienen en cuenta los recursos disponibles y se procura adaptar las acciones a su disponibilidad. Se establecen prioridades en su ejecución en virtud de la demanda existente, los medios disponibles y procurando buscar el equilibrio para atender adecuadamente todos los servicios en todas las bibliotecas. También se procura atender equitativamente a la diversa tipología de usuarios con distintas necesidades y costes de financiación, que se reflejan en el presupuesto anual. Los datos anuales, recogidos en la Memoria, reflejan la actividad desarrollada (ver criterio 4).

Año	Monografías	Monografías ingresadas	Publicaciones periódicas en papel	Revistas electrónicas	Bases de datos	Total de volúmenes informatizados
2005	375.167	15.092	5.126	8.871	44	402.423
2006	401.793	18.636	5.305	8.432	48	431.478
2007	422.873	21.080	5.472	8.919	55	456.388

Año	Entradas a las bibliotecas	Préstamos domiciliarios	Búsquedas o consultas en recursos electrónicos	Artículos descargados	Cursos impartidos a usuarios	Asistentes a cursos
2005	2.250.007	122.940	398.297	203.297	165	1.080
2006	2.479.854	112.039	387.246	174.471	85	1.257
2007	2.239.057	114.794	395.175	115.092	122	1.037

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los procesos clave, al igual que los procedimientos a ellos asociados, se revisan y actualizan periódicamente en la Comisión Técnica y por los propios responsables en función de las necesidades de adaptación a los nuevos requerimientos de la gestión y los servicios en su camino hacia un óptimo nivel de calidad. Los resultados se reflejan en los indicadores de calidad que se evalúan para valorar la estrategia a seguir.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Herramientas de gestión	Completo	Informes estadísticos
Grupos de mejora	Continuo	Indicadores
Presupuesto anual	Completo	Datos e indicadores

Definición: Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

- Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.
- Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
- Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.
- Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.
- Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

¿Cómo está compuesto el personal de la Organización? Incluya cifras globales y desgloses relevantes, por ejemplo, por niveles, centros de trabajo, a tiempo parcial o total, personal de plantilla, temporal, etc.

La plantilla de la Biblioteca la componen 78 personas a tiempo completo, con distintas competencias y niveles, distribuidas de la siguiente manera:

Personal Directivo	Personal Técnico	Personal Administrativo y Auxiliar
1 Dirección (A1) 1 Subdirección (A2) 2 Jefaturas de Secciones Centrales (A1) 3 Jefaturas de Secciones Centrales (A2) 6 Jefaturas de Biblioteca de Área (A2)	17 Técnicos de Biblioteca (A2)	1 Secretaria de Dirección (C1) 5 Negociados de Gestión (C1) 32 Auxiliares en Biblioteca (C2) 8 Técnico especialista (C1) 4 Técnico especialista (B2)

Además, se cuenta con becarios de catalogación y becarios de colaboración-formación a tiempo parcial.

La dotación de personal ha permanecido estable los últimos años. En el 2005 se modificó la RPT con ligeras mejoras en los niveles, los complementos y la distribución de la jornada laboral. La plantilla se reparte por los servicios centrales y las 16 bibliotecas con una dotación estándar según el tamaño:

Dirección	Servicios centrales	Bibliotecas grandes	Bibliotecas medianas	Bibliotecas pequeñas
1 Dirección 1 Subdirección 1 Secretaría	5 Jefas de Sección 2 Personal Técnico 8 Personal Admón.	1 Jefa de Biblioteca de Área 2 Personal Técnico 4 Personal auxiliar	Dependen de la Jefa de Área 1 Personal Técnico 2/4 Personal Auxiliar	Dependen de la Jefa de Área 2 Personal Auxiliar

Con el fin de atender un horario ininterrumpido durante todo el día, la plantilla tiene jornada de mañana o de tarde y algunas personas disponen de jornada partida. La tipología del personal está distribuida por las dos jornadas para garantizar todos los servicios a cualquier hora.

¿Aplica la Organización alguna norma de certificación o de reconocimiento externo a la gestión de Personas, por ejemplo, "Investors in People" (R.U.), Excelencia a través de las Personas, etc.?

La gestión de los recursos humanos corresponde a la Gerencia de la Institución enfocada hacia la calidad total según el modelo EFQM. Se han desarrollado algunos procesos de evaluación de los servicios y se trabaja con diversas herramientas de gestión: plan de comunicación y marketing, cartas de servicios, manuales de procedimientos, trabajo en equipo, grupos de mejora, etc. La Gerencia, convoca anualmente diversos premios a la gestión administrativa. El personal de la Biblioteca los últimos años ha conseguido 7 de estos premios a nivel individual y colectivo.

Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Política de selección y contratación del personal

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La política de gestión de los recursos humanos se adecua a la legislación vigente y al marco normativo del PAS de la UAH, según los acuerdos pactados entre la Gerencia y los sindicatos. La selección del personal exige la participación en diversos procesos: oposiciones, bolsas de empleo, concursos, etc. con el objetivo de ocupar una plaza fija, de funcionario o personal laboral, o una contratación temporal. También se contempla la participación en procesos de promoción para mejorar en el puesto de trabajo, disfrutar de movilidad, cambiar de actividad, etc. Una vez incorporado el personal, recibe una formación inicial de conocimiento de la Institución y una formación específica para el puesto de trabajo que va a desempeñar. Inmediatamente después participa en los planes anuales de formación de la Gerencia.

DESPLIEGUE

Anualmente se publica una bolsa de empleo en las que se ofertan las plazas vacantes de nueva creación o por movilidad. Los últimos procesos selectivos han correspondido a oposiciones de promoción para la Escala Facultativa de Archivos y Bibliotecas, con el ascenso al Grupo A de dos funcionarias procedentes del Grupo B. Las oposiciones a Ayudantes de Biblioteca se han ralentizado a la espera de disponer de plazas vacantes. Se ha convocado algún concurso puntual para cubrir Jefaturas de Biblioteca vacantes (Jefa de Biblioteca-Area de Experimentales y CC. de la Salud), También se ha llevado a cabo un proceso de promoción del Técnico especialista en Biblioteca C1 (personal laboral) al B2. Se han convocado procesos para crear bolsas de empleo de personal bibliotecario, hasta la convocatoria de nuevas oposiciones y la creación de nuevas bolsas de empleo. Una actividad diaria y recurrente son las sustituciones del personal mediante contratos temporales por bajas, excedencia, reducciones de jornada, etc. para garantizar el cubrir las necesidades del servicio.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Todos los procesos son controlados por la Gerencia, la Vicegerencia de RRHH, el Servicio responsable de la gestión de los RRHH, la Junta de Personal y el Comité de Empresa, de acuerdo a la legalidad y normativa vigentes. En el 2000 y el 2007 la Gerencia realizó sendas encuestas de clima laboral en los servicios. Las puntuaciones medias obtenidas han estado los dos años por encima de la media general (3,27 en 2000; 3,16 en 2007). La Biblioteca es uno de los servicios con mayor índice de satisfacción (7A).

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Convocatorias de procesos selectivos	Todo el personal	Política y estrategia
Manual de funciones	Todo el personal	Política y estrategia
Relación de Puestos de Trabajo (RPT 2005 y modificaciones)	Todo el personal	Ratios e indicadores de RRHH
Organigrama	Todo el personal	

Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Formación y competencias de la plantilla

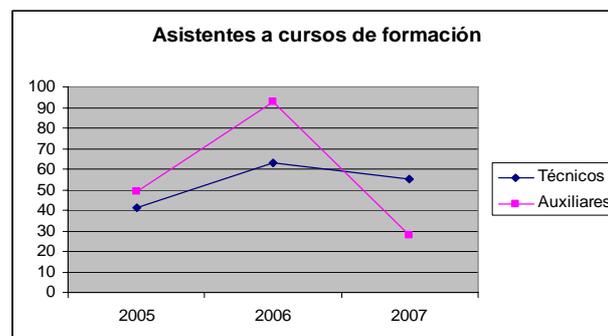
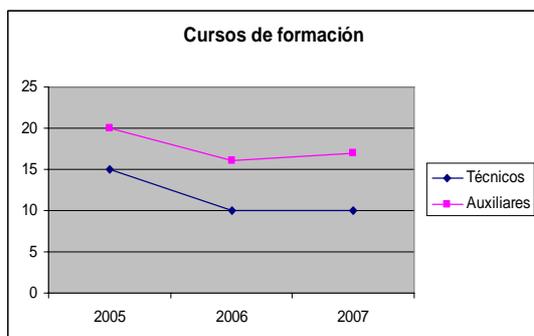
ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Todos los años la Gerencia diseña un plan de formación básico y específico, para reciclaje y mejora del desempeño y para la promoción. También se realizan numerosos cursos organizados fuera de la Institución y se participa en eventos externos. Existe un Manual de funciones elaborado por la Gerencia que sirve como referencia y un plan de formación anual. En el Plan Estratégico 2008-2011, Línea 1, Organización y recursos humanos, se recoge el objetivo operacional: "Diseñar los nuevos perfiles profesionales y elaborar un manual de competencias" También se prevé la elaboración de un nuevo plan de formación más actualizado y adaptado.

DESPLIEGUE

El nº de cursos de formación ha permanecido estable en los tres años con un elevado nº de asistentes en el 2006 debido a los cursos de reciclaje sobre las herramientas de gestión utilizadas en la Biblioteca. Además, a través del Consorcio Madroño se participa en cursos más especializados y se asiste a diversos cursos organizados por otras instituciones para el reciclaje de conocimientos y la promoción. La propuesta de cursos se elabora a partir de las sugerencias del personal recogidas mediante formularios o encuestas.

Año	Nº cursos de formación	Asistentes Bibliotecarios	Asistentes Personal Auxiliar
2005	27	41	49
2006	25	63	93
2007	25	55	28



EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Existe una evaluación continua por el propio personal de los cursos de formación recibidos. Además, periódicamente la Gerencia revisa y modifica el Plan de Formación introduciendo mejoras a partir de las sugerencias recibidas de los Jefes de Servicio. La efectividad de la formación recibida se evalúa con el desempeño del trabajo diario. Los cursos se conceden en función de la temática y el trabajo desarrollado, excepto los de promoción en los que decide el interesado.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
I Plan Estratégico 2008-2011. Línea 1. Manual de funciones	Todo el personal	Política y estrategia
Manual de competencias	Todo el personal	Indicadores de rendimiento
Plan de formación del Consorcio Madroño	Asistencia limitada	Evaluación de los cursos
Encuesta de detección de necesidades de formación	Todo el personal	Cursos programados

Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Participación del personal en acciones de mejora

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La política de gestión se basa en el trabajo en equipo y, en consecuencia, el personal participa en distinto grado en su planificación y desarrollo. Anualmente se constituyen diversos grupos de mejora con participación voluntaria del personal y se convocan premios a la iniciativa individual. Los resultados son premiados económicamente o especialmente reconocidos por la Gerencia. Además, en las acciones anuales del Plan Estratégico también participa activamente el personal (1D).

DESPLIEGUE

Durante el 2007 y el 2008 se han creado 11 grupos de mejora con la participación de 64 personas en total. Las propuestas de mejora han sido 50 en el 2007 y 31 en el 2008. Los resultados han sido positivos ya que han supuesto un aumento de la calidad en la gestión y la puesta en marcha de nuevos servicios. Estos grupos responden a la iniciativa de la Gerencia, la Dirección de la Biblioteca y del propio personal y han sido ideados como una nueva herramienta de gestión en el camino hacia la calidad total.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El desarrollo de estos grupos de mejora y su resultado final ha supuesto la concesión por parte de la Gerencia de varios premios a las Mejores Prácticas y en el concurso de Ideas y Proyectos del PAS, convocados anualmente para premiar las mejores iniciativas de los servicios administrativos y universitarios. Los servicios creados (servicios para usuarios con discapacidad, evaluación de la actividad investigadora, biblioteca digital) disponen de sus correspondientes indicadores para la evaluación de la gestión.

Premios concedidos en el 2007 y 2008:

Premios a los Grupos de Mejora de los Servicios Administrativos y Universitarios. Primer Premio al Grupo de Mejora **“Actualización de la página Web de la Biblioteca: diseño y contenidos”**.

Premio a las Mejores Prácticas de los Servicios Administrativos y Universitarios, Segundo Premio al proyecto **“e-BUAH. Biblioteca Digital de la Universidad de Alcalá”**.

Premio a las Mejores Prácticas de los Servicios Administrativos y Universitarios, convocatoria 2008. Premio al Grupo de Mejora **“Proporcionar al Personal Docente e Investigador herramientas de evaluación y análisis de la actividad investigadora: índices de citas, factor de impacto, seguimiento de la producción científica”**.

Premio a las Mejores Prácticas de los Servicios Administrativos y Universitarios, convocatoria 2008. Premio al Grupo de Mejora **“Elaboración de guías temáticas”**.

Premio a las Mejores Prácticas de los Servicios Administrativos y Universitarios, convocatoria 2008. Mención especial al Grupo **“Servicios especiales en la Biblioteca para usuarios con discapacidad”** por tratar un tema de especial sensibilidad social.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Participación en grupos de trabajo internos y externos	Personal Directivo y Bibliotecarios	Actas y cuadro de mando integral
Concurso de Ideas y Proyectos del PAS	Todo el personal	Indicadores propios
Participación en la Comisión Técnica	Personal directivo	Actas y cuadro de mando integral

Existencia de un diálogo entre las personas y la organización.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Sistema de comunicación interno

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Además de los correspondientes órganos de gobierno de la Biblioteca en los que participa el personal directivo, existe un plan de reuniones “en cascada” con los diversos responsables que posibilita que la información llegue a todos los niveles y potencia el “feedback”. Además, existen unos canales de comunicación internos, entre los que destaca la Intranet, que son constantemente utilizados por el personal en sentido ascendente/descendente y horizontal.

DESPLIEGUE

Existe un Plan de comunicación y marketing 2007/2010, como resultado del desarrollo de un grupo de mejora, que ha impulsado la puesta en marcha de numerosas acciones de comunicación interna en todos los sentidos. Es de destacar, especialmente, los medios de comunicación electrónicos, al alcance de todo el personal. Últimamente se ha potenciado el uso de la web 2.0 que ha supuesto mayor agilidad, operatividad y accesibilidad de la información. Estas herramientas también se utilizan para la comunicación con los usuarios. Las diferentes secciones envían periódicamente “Noticias” al personal para informar de novedades y diversos temas de gestión. La Dirección de la Biblioteca en el 2007 y 2008 envió 29 ediciones de Noticias.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los diversos canales de comunicación están regidos por un procedimiento de uso y existen diversos niveles de privilegios en su utilización. Está garantizada la fluidez de la información. Cualquier actividad, servicio y la gestión de la calidad encuentran en estos medios de comunicación un excelente escaparate para su conocimiento y difusión. Cuando se detecta cualquier fallo en la recepción de la información se introducen correcciones en el procedimiento y, normalmente, todos los directivos son fácilmente accesibles por todo el personal. Existen una serie de indicadores para cada canal de comunicación utilizado que se pueden resumir en:

Visitas a la web
 Visitas a la Intranet
 Nº de visitas por usuario
 Nº de comunicaciones enviadas
 Nº de reuniones
 Nº asistentes a las reuniones
 Nº de correos electrónicos enviados

El análisis DAFO para el Plan Estratégico y la última encuesta de clima laboral (2007) reflejan el nivel de satisfacción del personal en este apartado. En la encuesta, en el apartado de “Comunicación y funciones” se recoge una puntuación media de 3,5 sobre 5.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Web, Wiki, blog, web social, etc.	Todo el personal	Indicadores de uso
Intranet	Todo el personal	Indicadores de uso
Correo electrónico	Todo el personal	Indicadores de uso
Reuniones varias	Personas según competencias	Actas y medidas puestas en marcha

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Beneficios sociales al personal y medios adecuados para el desempeño del trabajo

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

El personal de la Biblioteca se beneficia, al igual que el resto del personal de la Universidad, de un Plan de Acción Social que afecta a todas las situaciones extraordinarias no contempladas en la Seguridad Social. Hay un Servicio Médico permanente que, además, se encarga de las revisiones médicas anuales, que son muy completas. También existen acuerdos con entidades aseguradoras médicas, bancos, etc. que ofertan condiciones especiales al personal de la Universidad. La tarjeta de la universidad permite obtener descuentos en comercios y empresas diversas, tanto en Alcalá como en Madrid. Existen precios especiales para el uso de instalaciones universitarias (deportes, guardería, comedores, fisioterapia, etc.) Las instalaciones y equipos son suficientes con un adecuado nivel de calidad.

DESPLIEGUE

La ayuda social, regulada por un Reglamento, se concede anualmente desde la Gerencia, a petición de todo el personal, con un despliegue del 100%. Existe una comisión que valora las diversas peticiones. En cuanto a los medios disponibles, en los últimos años se ha hecho una importante inversión en la renovación de los despachos de las secciones centrales y en la renovación y ampliación de la infraestructura tecnológica. En concreto, se han hecho obras de remodelación y mantenimiento en las bibliotecas de Medicina, Farmacia, Filosofía y Letras, Económicas y la sala de lectura de CC. Ambientales. También se ha renovado numeroso mobiliario obsoleto y deteriorado y se ha comprado nuevo equipamiento, especialmente informático. Es de destacar la inversión en 82 PCs para todo el personal, además de numerosos periféricos. Para facilitar la gestión también se ha invertido en la compra de 2 máquinas de autopréstamo y en 3 buzones de devolución (ver criterio 4).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Existe una constante vigilancia de las necesidades de recursos del personal para el adecuado desempeño de su trabajo que se van abordando según la disponibilidad económica. En el presupuesto anual de la Biblioteca existe una partida de gastos para la compra de material y el mantenimiento de equipos que se evalúa y modifica según las necesidades.

2	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	
20	ARRENDAMIENTOS	
203	ARRENDAMIENTO MAQUIN. INSTAL.Y UTILLAJE	1.120,00 €
21	REPARACIÓN, MANT. Y CONSERVACIÓN	
213	MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE	1.500,00 €
22	MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS	
220	MATERIAL DE OFICINA	36.100,00 €

Los gastos e inversiones que no puede asumir la Biblioteca en obras y equipamiento, se remiten anualmente a la Gerencia al preparar el presupuesto del año siguiente.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Necesidades de infraestructura informática transmitidas a la Oficina Tecnológica y los Servicios Informáticos	Todo el personal	Indicadores
Necesidades de instalaciones transmitidas a la Gerencia	Todo el personal	Indicadores
Necesidades de equipamiento transmitidas a la Gerencia	Todo el personal	Indicadores
Servicio de Salud laboral y Prevención	Todo el personal	Estudios e informes

Definición: Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

- Gestión de las alianzas externas.
- Gestión de los recursos económicos y financieros.
- Gestión de los edificios, equipos y materiales.
- Gestión de la tecnología.
- Gestión de la información y del conocimiento.

¿Cómo contribuyen a la Política y Estrategia de la organización las alianzas externas y la gestión de los diversos recursos (mencionados en los subcriterios 4a-4e)?

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

Los diversos recursos disponibles favorecen la gestión de los variados procesos y servicios y responden a los objetivos propuestos. Existe una búsqueda constante de financiación. Del 2005 al 2008, a través del Consorcio Madroño, se ha desarrollado un contrato-programa con la Comunidad de Madrid con una financiación anual de 500.000 €.

El organigrama de la Biblioteca incardina los distintos puestos con los diversos procesos de gestión desarrollados:

Organización	Procesos
Dirección Biblioteca	Gestión de instalaciones y equipos Gestión del presupuesto Gestión de recursos humanos Difusión de recursos y servicios Comisión de Biblioteca Comisión Técnica Normativa y legislación Estadísticas y Memoria de la Biblioteca Manuales de procedimientos Publicaciones varias
Gestión de la Colección	Formación de la colección Mantenimiento de la colección Evaluación de la colección
Normalización	Proceso técnico
Automatización y Redes	Sistema integrado de gestión bibliotecaria Recursos electrónicos Gestión de aplicaciones
Control del Fondo	Control de circulación Colecciones especiales
Acceso al Documento	Obtención de documentos
Jefaturas de Biblioteca	Préstamo Información bibliográfica Consulta en sala Formación de usuarios Obtención de documentos Uso de equipos e instalaciones

Existe un presupuesto propio que se gestiona de forma centralizada para atender las necesidades de todas las bibliotecas. Además, la Gerencia anualmente atiende las inversiones necesarias para el mantenimiento y la puesta en marcha de nuevos servicios. Las instalaciones y equipos tienen un adecuado nivel de calidad con un elevado índice de satisfacción para el personal y los usuarios. El nivel tecnológico está al nivel o es ligeramente superior al de otras instalaciones similares. La gestión de la información y el conocimiento se orienta principalmente a los usuarios para atender al máximo sus demandas. También se valoran las aportaciones de los proveedores y el personal. Toda la gestión es respetuosa con el medio-ambiente y trasciende a la sociedad del entorno.

Gestión de las alianzas externas.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Alianzas basadas en la mejora de los procesos y servicios

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Toda la política de alianzas está orientada a elevar el nivel de calidad de la gestión y de los servicios y llevar a cabo acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios de la Biblioteca. La política de alianzas con Rebiun y el Consorcio Madroño se concreta en las siguientes acciones:

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

DESPLIEGUE

A todos los procesos de gestión claves o de apoyo; a todos los servicios presenciales o remotos; a todos los usuarios internos y externos en sus diversos segmentos y a todo el personal de la Biblioteca en sus distintos niveles de responsabilidad y competencia.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Periódicamente se evalúan y revisan los diversos procesos y servicios utilizando un cuadro de mando integral e indicadores de calidad. Los datos se comparan con los de otras instituciones similares del ámbito de Rebiun y Madroño (ver criterios 6 y 9).

EJEMPLOS DE INDICADORES	UAH	MADROÑO
Colec.1. Incremento en monografías en papel / Usuario	0,66	0,84
Colec.2. Revistas / Investigador (Incl. Electr. y no vivas)	3,40	8,97
Colec.3. Revistas electrónicas seleccionadas / Investigador	2,12	6,79
Colec.4. Revistas vivas en papel / Investigador	0,46	0,84
Colec.5. Monografías electrónicas / Usuario	1,71	1,01
Infra.1. Metros cuadrados / Usuario	0,47	0,65
Infra.2. Estudiantes / Puestos de lectura	9,51	12,75
Infra.3. Estudiantes / Puestos de lectura informatizados	108,09	158,58
Infra.4. (%) Puestos lectura informatizados / Total Puestos	8,80	10,60
Infra.5. Visitas a la biblioteca / Horas de apertura	861,12	894,50

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Colaboración con Rebiun	Desde 1994, todas las actividades	Memorias anuales, datos estadísticos e indicadores
Colaboración con el Consorcio Madroño	Desde 1999, todas las actividades	Memorias anuales, datos estadísticos e indicadores
Convenio con la Sociedad de Condueños	Desde 2004, proceso técnico y servicios	Más de 2.000 documentos catalogados

Gestión de los recursos económicos y financieros.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Gestión del presupuesto

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La Biblioteca dispone de su propio Programa presupuestario con un horizonte anual. En su elaboración se contemplan recurrentemente los compromisos adquiridos en años anteriores (mantenimiento de recursos electrónicos, consorcios, bibliografía básica) en el capítulo de las inversiones y esto permite hacer previsiones a corto y medio plazo. En el ámbito de la colaboración, se trabaja con contratos-programa con varios años de desarrollo. La política y estrategia se ajusta a la disponibilidad económica y se recurre a la Gerencia para la financiación de nuevos proyectos. La ejecución del presupuesto se revisa continuamente y se emiten informes que se elevan a los órganos de gobierno correspondientes.

DESPLIEGUE

El presupuesto dispone de un apartado de Gastos y otro de Inversiones que abarcan todas las actividades de la Biblioteca, excepto la financiación del Personal y las Infraestructuras, que gestiona la Gerencia:

CONCEPTOS 2008	Claves Económicas	Crédito Inicial	Crédito Gastado
Arrendamientos	203	1.120,00 €	1.120,00 €
Maquinaria	213	1.264,87 €	1.264,87 €
Material fungible	22000	29.000,00 €	25.279,97 €
Prensa	22001	26.935,51 €	32.073,53 €
Fotocopias	22003	4.335,00 €	3.217,30 €
Libros	62600	128.000,00 €	90.381,13 €
Manuales	62601	67.433,00 €	63.606,31 €
Revistas	62602	848.132,97 €	799.570,62 €
Recursos electrónicos	62603	530.774,42 €	581.675,14 €

A finales de año se cierra el presupuesto y se presenta la propuesta de presupuesto para el año siguiente. La gestión se realiza puntualmente a lo largo del año. La Dirección de la Biblioteca controla la gestión y es la responsable de la ejecución. Desde el año 2002 el presupuesto ha experimentado un incremento del 52%.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Además del control de la Dirección de la Biblioteca, la gestión y ejecución de los recursos económicos es supervisada por los correspondientes órganos de control y de gobierno de la Universidad. También se tienen en cuenta los indicadores económicos para la evaluación y planificación y se establece la comparativa con otras instituciones:

Gasto en adquisiciones / Usuario	Gasto en recursos electrónicos / Total adquisiciones
Gasto en revistas / Investigador	Gastos de personal / Usuario
Gasto en monografías / Total adquisiciones	Gasto total servicio de bibliotecas / Usuario

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Sistema Integrado de Gestión Unicorn	Continuado, toda la documentación	Datos e informes
Sistema de Gestión Presupuestaria Sorolla/Universitas XXI	Continuado, gastos e inversiones	Datos e informes

Gestión de los edificios, equipos y materiales.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Gestión de infraestructuras y equipamientos

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Existe un Plan de Inversiones que se presenta anualmente a la Gerencia para su previsión en el ejercicio presupuestario siguiente. Este Plan contempla mejoras en el mantenimiento de las instalaciones y los equipos y obras de infraestructura en las bibliotecas que necesitan adaptar espacios a los nuevos métodos de aprendizaje. También contempla inversiones en la renovación de los equipos. La Gerencia aprueba las propuestas en función de la disponibilidad económica. Se procura atender las prioridades más urgentes y buscar un equilibrio entre las bibliotecas para que no haya grandes diferencias en los servicios que prestan. La política y estrategia se ajusta estrictamente a la disponibilidad económica.

DESPLIEGUE

Periodo 2005-2008

Infraestructura	Equipamiento
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inicio del proceso de construcción de la Biblioteca Central de Humanidades y CC. SS. y JJ. en Alcalá de H. ➤ Obras en varias bibliotecas: servicios centrales, despachos, salas de trabajo en grupo, etc. ➤ Espacios para puestos informáticos y zonas wifi ➤ Acceso remoto ➤ Acondicionamiento de depósitos intermedios con "compactus" en cada campus 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PCs: 204 para usuarios y 79 para el personal ➤ Máquina de autopréstamo en la Biblioteca Politécnica y módulo de devolución ➤ Máquina de autopréstamo en la Biblioteca de Medicina ➤ Buzones de devolución en las bibliotecas de Medicina, Politécnica y Derecho ➤ 5 anti-hurtos en sustitución de otros tantos obsoletos ➤ Señalización en todas las bibliotecas

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Las instalaciones y los equipos se gestionan en coordinación con otros servicios de la Universidad respetando la normativa vigente en materia de seguridad e higiene y el medio ambiente. Todas las bibliotecas se rigen por los mismos principios de limpieza, orden, comodidad, silencio y, en definitiva, espacios confortables y útiles para los usuarios. Todos los bienes y equipos están inventariados. Existe un control constante en la compra y el uso de consumibles y se trabaja con proveedores con una óptima relación precio-calidad (ver criterio 9).

EJEMPLOS DE DATOS	EJEMPLOS DE INDICADORES 2008	UAH	MADROÑO
Ordenadores para uso de la plantilla	Infra.1. Metros cuadrados / Usuario	0,47	0,65
Ordenadores para uso público	Infra.2. Estudiantes / Puestos de lectura	9,51	12,75
Lectores y reproductores diversos (microformas, vídeo, etc.)	Infra.3. Estudiantes / Puestos de lectura informatizados	108,09	158,58
Buzón de Autodevolución	Infra.4. (%) Puestos lectura informatizados / Total Puestos	8,80	10,60
Máquinas de autopréstamo/autodevolución			

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Gestión medio-ambiental (ahorro energético, reciclaje, etc.)	Todas las instalaciones	
Gestión del consumo de materiales	Todas las instalaciones	Nº compras/gasto
Servicio de Salud Laboral y Prevención	Todo el personal	Informes de salud laboral

Gestión de la tecnología.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Implantación y actualización de los medios tecnológicos

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Existe un Plan Tecnológico 2010-2011, incardinado con el de la Gerencia, que asegure alcanzar el adecuado nivel tecnológico para evolucionar hacia Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), y poder dar respuesta a las exigencias del nuevo modelo educativo y de investigación (EEES y EEI). Este Plan Tecnológico se incardina con el I Plan Estratégico 2008-2011 de la Biblioteca, concretamente con la Línea estratégica 1: Espacios e innovación tecnológica; y la Línea estratégica 4: Usuarios y servicios, y con diversas iniciativas dentro del ámbito tecnológico puestas en marcha en los últimos años que necesitan seguir evolucionando e implementándose.

DESPLIEGUE

Las realizaciones más notables desplegadas en el ámbito de las tecnologías son:

Software	Recursos de información digitales	Proyectos en marcha
<ul style="list-style-type: none"> ➤ UNICORN. Sistema de Gestión ➤ METALIB, metabuscador ➤ SFX, gestor de enlaces ➤ Gtbib-SOD para el PI ➤ Sistema i-Tiva de envío de SMS para el servicio de préstamo ➤ Refworks, gestor bibliográfico ➤ Gestión de datos estadísticos (Madroño) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Repositorio institucional ➤ Biblioteca digital e-BUAH ➤ Web, web 2.0 ➤ Administración electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intranet: nuevo diseño ➤ Procesos y procedimientos: desarrollo de aplicaciones ➤ Materiales y recursos docentes y discentes: soporte tecnológico a su elaboración ➤ Estadísticas: desarrollo de aplicaciones ➤ Enrichment: enriquecimiento del catálogo ➤ Tecnología RFID, para la gestión de la colección

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los diversos medios tecnológicos utilizados se revisan y actualizan continuamente a través de contratos de mantenimiento con los diversos proveedores o utilizando los softwares gratuitos disponibles a través de Internet. Cada año se atiende una nueva necesidad o propuesta, en función de las prioridades establecidas previamente. Se prescinde de las herramientas obsoletas una vez que han sido sustituidas por otras nuevas o actualizadas. El personal se forma puntualmente en las nuevas versiones y utilidades. Dentro del Plan Estratégico se revisan y evalúan las acciones previstas según los resultados. El cuadro de mando recoge datos referidos a la gestión tecnológica.

Programas de gestión. Datos estadísticos

Sistema de gestión Bibliotecaria	Gestión Préstamo Interbibliotecario
Gestor Bibliográfico	Gestor de contenidos web
Gestor de vínculos (enlaces)	Gestor de referencia digital
Metabuscador	Medición consultas y accesos web biblioteca

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Proyectos tecnológicos con Rebiun	Catálogo, estadísticas, recursos-e	Anuario estadístico y Memoria anual
Proyectos tecnológicos con Madroño	Repositorio, digitalización, estadísticas, recursos-e	Anuario estadístico y Memoria anual

Gestión de la información y del conocimiento.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Proceso estructurado de recogida y gestión de la información. Seguridad de los datos

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La información y el conocimiento se gestionan mediante diversos sistemas de gestión integrados, según procedimientos específicos y respetando la normativa nacional e internacional. Se trabaja en constante colaboración con otras aplicaciones de la Universidad que garantizan la exactitud de los datos y su actualización constante. La seguridad y el mantenimiento de la información están garantizados mediante copias de seguridad y la protección de los sistemas controlada por los Servicios Informáticos. La protección de datos y los derechos de autor se respetan según la legislación vigente y siguiendo las directrices oficiales, con el asesoramiento, cuando es necesario, de la Asesoría Jurídica de la UAH. Además, se controla rigurosamente el nivel de acceso del personal a los diversos archivos, especialmente los de datos personales.

DESPLIEGUE

Año	Monografías	Monografías ingresadas	Revistas en papel	Libros-e	Revistas-e	Bases de datos	Volúmenes Unicorn	Títulos Unicorn
2005	375.167	15.092	5.126	0	8.871	44	402.423	281.014
2006	401.793	18.636	5.305	25.085	8.432	48	431.478	297.236
2007	422.873	21.080	5.472	49.700	8.919	55	456.388	314.990

Año	Documentos recibidos	Documentos servidos a otras instituciones	Búsquedas en recursos-e	Artículos descargados	Documentos catalogados
2005	3.673	3.164	398.297	203.297	18.658
2006	3.844	2.844	387.246	174.471	18.212
2007	3.828	2.408	395.175	115.092	15.126

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Constantemente se están revisando los procedimientos lo que ha dado lugar a la constitución de determinados grupos de mejora (Biblioteca digital; Organización de las colecciones; Guías temáticas; Reestructuración del proceso técnico; Diseño de la página web e intranet). El resultado de la gestión y las actividades del servicio tienen su reflejo en datos estadísticos e indicadores de calidad que se recogen de manera sistemática con diversa periodicidad. Los resultados finales se publican en la memoria anual y los anuarios estadísticos de las redes y consorcios en los que participa la Biblioteca (3C).

Grupo de Mejora Diseño de la página Web e intranet. Propuestas de mejora

- Propuesta de gestión de la página Web de la Biblioteca
- Biblioteca electrónica: integración de nuevos recursos.
- Realización de las "Preguntas frecuentes".
- Integración de información institucional de la Biblioteca.
- Realización de perfiles Web para PDI y estudiantes.

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Manual de Procedimientos Administrativos	100%	Datos, indicadores
Normativa sobre derecho de autor y propiedad intelectual aprobada en Consejo de Gobierno	Repositorio institucional	Nº Documentos depositados

Definición: Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

- *Diseño y gestión sistemática de los procesos.*
- *Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.*
- *Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.*
- *Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios.*
- *Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.*

Señale los principales grupos de clientes y mercados de la Organización y los Procesos que tienen relación con ellos.

Los usuarios de la Biblioteca se clasifican en usuarios de pleno derecho y usuarios autorizados. Son usuarios de pleno derecho todas las personas que integran la comunidad universitaria: Personal Docente e Investigador, los Estudiantes y el Personal de Administración y Servicios. Son usuarios autorizados aquellas personas a quienes se les permita el uso de los servicios bibliotecarios en virtud de los convenios, concertos y acuerdos suscritos o a título individual, siempre que la Biblioteca lo autorice.

Los procesos que tienen relación muy directa con los usuarios son los integrados en el área de servicios, como son: préstamo, información bibliográfica, consulta en sala, formación de usuarios, obtención de documentos y uso de equipos e instalaciones

Haga constar los productos y servicios de la Organización.

Colecciones (2008)		Servicios
➤ Monografías en papel	446.413	➤ Consulta de recursos de información ➤ Sugerencias de compra ➤ Préstamo de documentos y de portátiles ➤ Información bibliográfica ➤ Acceso al documento ➤ Formación de usuarios ➤ Reproducción de documentos ➤ Uso de instalaciones y equipos (salas de lectura y salas de trabajo en grupo que se pueden reservar, estaciones de trabajo y pcs de uso público para el acceso a recursos electrónicos a través de Internet. También dispone de máquinas para el autopréstamo y buzones de devolución).
➤ Publicaciones periódicas en papel	5.670	
➤ Material no librario	16.216	
➤ Recursos electrónicos		
○ Monografías con licencia de uso	49.700	
○ Pub. Periódicas con licencia de uso	9.448	
○ Bases de datos	60	
○ Recursos electrónicos propios	1.440	
○ Recursos electrónicos gratuitos	47	
➤ Fondo antiguo	1.593	

¿Aplica la Organización alguna norma de certificación o de reconocimiento externo a la gestión de Procesos como, por ejemplo, ISO9000, ISO14000, etc.? ¿Cómo se establecen los objetivos para los Procesos?

La Biblioteca desde hace años trabaja con objetivos bien definidos encaminados a la gestión de la calidad total, según el modelo **EFQM**, rigiéndose por los siguientes principios: centrarse en la satisfacción del usuario; organizar el trabajo como un proceso; medir los resultados; fomentar una cultura de mejora continua y utilizar técnicas de gestión de la calidad. Los objetivos se establecen para apoyar el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua y contribuir al cumplimiento de la misión y la visión de la Universidad y de la Biblioteca en su conjunto. La política bibliotecaria y los objetivos se establecen en los correspondientes órganos de gobierno, con participación de los diversos colectivos. Quedan plasmados en el Plan Estratégico.

Diseño y gestión sistemática de los procesos.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Metodología de procesos

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La Biblioteca en el 2005 inició un proceso de elaboración del mapa de procesos y del “Manual de Procedimientos Administrativos”, dentro del “Proyecto de Identificación de procesos y elaboración de los manuales de procedimiento de las Unidades Administrativas” liderado por la Gerencia de la UAH. Los objetivos han sido:

- Identificar y escribir los procedimientos administrativos con sus flujogramas correspondientes
- Mejorar la organización
- Seguir una metodología sencilla
- Permitir dar una visión general de la Biblioteca
- Ser útiles al propio personal y los usuarios.

El proyecto, liderado por la Dirección de la Biblioteca y con la participación de todo el personal bibliotecario (30 personas), se desarrolló en varias fases culminando en el 2006 con la publicación del Manual, que incluye 70 procedimientos.

DESPLIEGUE

Los procedimientos abarcan todas las actividades de gestión de la Biblioteca y están orientados a la calidad y la mejora continua. Cada procedimiento tiene el siguiente diseño: Objeto, Alcance, Proceso, Documentación de referencia, Responsabilidades y Anexos: Diagrama de flujo. Son de aplicación por todo el personal en las distintas secciones y servicios, con la supervisión de la persona responsable.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los procedimientos son objeto de constante revisión y mejora, con continuas actualizaciones fruto de las recomendaciones de los grupos de mejora. Asimismo, la programación de las acciones anuales del Plan Estratégico, incluye la mejora de procedimientos ya existentes o la puesta en marcha de nuevos procedimientos. También son revisados en los diversos procesos de evaluación.

Grupos de mejora de procedimientos (2007-2008)	Acciones del Plan Estratégico (2008-2009). Procedimientos y nuevos servicios
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Guías temáticas ➤ Reestructuración del proceso técnico ➤ METAL (implantación del metabuscador) ➤ Evaluación de la actividad investigadora ➤ Biblioteca digital ➤ Web ➤ Reorganización de las colecciones de Humanidades, CC. Sociales y Jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un procedimiento para el mantenimiento de equipos informáticos ➤ Establecer los procedimientos y herramientas para la gestión del metabuscador MetAL ➤ Aplicar a e_Buah los acuerdos establecidos en el Proyecto e-Ciencia y las directrices DRIVER ➤ Actualizar la versión de e_Buah, mejorar y actualizar la interfaz del repositorio institucional ➤ Adaptar la página web a las pautas de edición de los Servicios Informáticos ➤ Revisar los criterios existentes relacionados con la política de colecciones ➤ Elaborar las guías temáticas ➤ Préstamo de portátiles ➤ Servicio I-Tiva (envío de SMS)

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Administración electrónica aplicada a los procedimientos	90%	Datos e indicadores
Difusión y uso a través de la Web	Todos los usuarios	Datos e indicadores
Comunicación a través de la Intranet	Todo el personal	Datos e indicadores

CRITERIO 5 : PROCESOS**Subcriterio 5B**

Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Mejora de los procesos a partir de las informaciones de los grupos de interés

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

En la mejora de los procesos se tienen en cuenta las diversas informaciones que nos llegan a través de los usuarios, los proveedores, las publicaciones profesionales, las nuevas ofertas, etc. en una alerta constante. La política de cooperación con otras instituciones permite establecer actividades de "benchmarking" y el desarrollo de numerosos proyectos consorciados que redundan muy positivamente en la política emprendida de mejora continua (6A, 7A).

La información de que se dispone procede de distintas fuentes:

- Indicadores de procesos y resultados
- Encuestas a los usuarios
- Encuestas al personal
- Directrices emanadas del Plan Estratégico
- Directrices emanadas de otros órganos
- Información procedente de proveedores
- Información procedente de otros foros de colaboración e información, etc.

DESPLIEGUE

Afecta a toda la actividad bibliotecaria: unidades de gestión y servicios. En los últimos años a través de diversos medios se han desarrollado una serie de propuestas de mejora en numerosos procesos y procedimientos. Algunos medios utilizados para su detección han sido:

- **La Evaluación del Servicio de Préstamo para alumnos de 1er y 2º ciclo**, de los años 1998, 1999 y 2000 El resultado de la evaluación fue el establecimiento de 18 acciones estratégicas de mejora de las que se han cumplido el 70% aproximadamente.
- **La Encuesta de Satisfacción de Usuarios**, al personal investigador de la Universidad. Se realizó en los meses de junio-julio de 2003, Hasta la fecha, se han atendido el 84% de las propuestas planteadas.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los nuevos procesos o modificaciones de los existentes se valoran y evalúan desde el momento de su implantación haciendo un seguimiento de su correcta aplicación y sus resultados introduciendo las variantes necesarias en función de las aportaciones del personal y los usuarios. Se recogen mediciones y ratios y se informa en la memoria anual y demás informes pertinentes (memoria anual, anuario estadístico, documentos de los grupos de mejora...) (ver criterio 9).

Propuestas de mejora (encuestas usuarios)	Procesos revisados	Propuestas de mejora (encuestas usuarios)	Procesos revisados
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compra de libros, revistas y b. de datos ➤ Cursos de formación ➤ Agilización del PI ➤ Acceso a recursos-e ➤ Mejora de la web ➤ Medios audiovisuales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de la colección ➤ Servicios ➤ Servicios ➤ TIC ➤ TIC Gestión de la colección 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejora de instalaciones ➤ Ampliar horarios ➤ Personal más cualificado ➤ Informar a los Dptos. ➤ Folletos informativos ➤ Creación de videoteca 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infraestructura ➤ Servicios ➤ Gestión de RRHH ➤ Difusión y marketing ➤ Difusión y marketing ➤ Infraestructura

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Benchmarking con otras instituciones Rebiun	Todos los procesos	Indicadores
Colaboración con Rebiun y Madroño	Procesos clave	Indicadores
Canales de comunicación internos y externos	Todos los grupos	Gestión de sugerencias

CRITERIO 5 : PROCESOS**Subcriterio 5C****Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.**

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Puesta en marcha de nuevos productos y servicios

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Se trabaja en una alerta constante para proporcionar a los usuarios los productos y servicios necesarios con anticipación a su demanda. Se utilizan todas las informaciones que nos llegan de los propios usuarios, de los proveedores, a través de Internet, etc., y, sobre todo, a través de las actividades de "benchmarking" con otras instituciones y teniendo muy en cuenta las propuestas del personal. Los grupos de mejora y los premios a las "mejores prácticas" e "ideas y proyectos" constituyen una oportunidad para fomentar la innovación y la creatividad del personal.

DESPLIEGUE

La puesta en marcha de nuevos productos y servicios está condicionada a:

- La demanda de los usuarios recogida a través de los diferentes canales de comunicación
- La política y estrategia de la Institución, transmitida a través de los órganos de gobierno
- Las directrices emanadas de otras instituciones
- Los convenios y acuerdos de colaboración
- Los recursos disponibles.

Una vez tomada la decisión, se planifica el nuevo producto o servicio teniendo en cuenta: sus fines y objetivos; sus necesidades económicas, materiales y de personal; las fases de implantación; se diseña su normativa y procedimientos de gestión y, normalmente, se empieza por una experiencia piloto, que sirve para la evaluación de lo implantado y la extensión posterior a otros puntos de servicio.

Los nuevos productos y servicios puestos en marcha normalmente se distribuyen por segmentos de usuarios o por bibliotecas, procurando buscar siempre un equilibrio para atender equitativamente las necesidades (ver criterios 2 y 4).

Productos nuevos (2005-2008)	Servicios nuevos (2005-2008)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Biblioteca digital e-BUAH: repositorio institucional ➤ Digitalización de la colección de fotografías de la Biblioteca de la UAH procedentes de la donación de la Embajada de EE.UU ➤ Portal de revistas en e-BUAH ➤ Digitalización de fondo antiguo ➤ Compra de Scifinder (Chemical Abstracts), ➤ Compra de E-excellence (Humanidades) ➤ Compra de e-Libro) ➤ Acceso electrónico a 10.000 títulos de revistas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios para personas con discapacidad ➤ Evaluación de la investigación: citas e impacto ➤ Guías temáticas ➤ Préstamo de portátiles ➤ I-Tiva: envío de SMS a los alumnos (préstamo) ➤ Desarrollo de la Admón. Electrónica: formularios ➤ Unicorn: IBistro (OPAC) ➤ SFX: gestor de enlaces ➤ Metalib: metabuscador Metalib ➤ Módulo Refshare del gestor bibliográfico Refworks

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La oportunidad de los nuevos productos y servicios se evalúa y valora a través de las opiniones de los usuarios y la recogida sistemática de los datos estadísticos de uso y la aplicación de ratios e indicadores, siempre dentro de la aplicación de los planes estratégicos propios y de las instituciones con la que se colabora (6A, criterio 9).

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Normativa de Préstamo (CG 29 nov./2007)	Todos los usuarios	Datos e indicadores
Normativa de préstamo de portátiles (CG 27 nov./2008)	Los estudiantes	Datos e indicadores
Licencia para depositar obras en e-BUAH (CG 18 dic./2008)	Investigadores	Datos e indicadores

Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Adquisición de los productos y puesta en marcha de los servicios según la normativa vigente

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

La adquisición de los recursos se hace siguiendo los procedimientos establecidos por la legislación financiera y presupuestaria del sector público. Se exige un alto nivel de calidad avalado por los tiempos de garantía de los productos; la entrega de fianzas por los proveedores; la valoración de la calidad del producto al proceder a renovaciones de suministros; las especificaciones técnicas de los concursos, etc. La prestación de los servicios se adapta a las directrices y procedimientos establecidos y su control y seguimiento corre a cargo de los jefes correspondientes.

DESPLIEGUE

Dicha normativa se aplica a todos los productos y servicios. Es de destacar los procesos de adquisición de la bibliografía básica y, especialmente, de las revistas y recursos electrónicos que, debido a su alto coste, obliga a la convocatoria de concursos públicos. Estos procesos son recurrentes todos los años, con cargo al presupuesto ordinario anual. La compra de libros es constante todo el año pero la compra mediante concursos y licencias se hace una vez al año, de manera anticipada y respetando los compromisos adquiridos.

31.11 FORMACIÓN DE LA COLECCIÓN (PROCEDIMIENTOS)

31.1112 Suscripción de recursos de información gestionados fuera de concurso público

31.1113 Suscripción de recursos de información gestionados a través de concurso público

31.1114 Recepción e ingreso de recursos de información pedidos a través de biblioteca: monografías y materiales especiales

31.1115 Recepción e ingreso de recursos de información cuyo pedido no se ha tramitado a través de biblioteca: monografías y materiales especiales

31.1116 Recepción e ingreso de recursos de información: publicaciones periódicas impresas

31.1117 Tramitación de facturas de recursos de información gestionados fuera de concurso público

31.1118 Tramitación de documentación administrativa-contable de recursos de información gestionados a través de concurso público

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Todos los procesos disponen de datos estadísticos e indicadores que se recogen periódicamente. Los procedimientos son controlados por las personas responsables y se revisan y adaptan a las necesidades y demandas de los usuarios y a la normativa vigente.

Ejemplo de indicadores

Presu.1. Gasto en adquisiciones / Usuario
Presu.2. Gasto en revistas / Investigador
Presu.3. Gasto en monografías / Total de adquisiciones
Presu.4. Gasto en recursos electrónicos / Total de adquisiciones
Presu.6. Gasto total servicio de bibliotecas / Usuarios
Presu.9. Gasto en adquisiciones / Total presupuesto biblioteca (incl. Personal)

Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Normativa de Gestión Económica y Presupuestaria de la UAH	100%	Documentos contables, datos, informes
Manual de Procedimientos Administrativos	Toda la gestión	Datos, indicadores
Cursos de formación de usuarios para nuevos productos	Estudiantes y PDI	Nº de cursos y asistentes, evaluación de los cursos
Canales de comunicación internos y externos	Todos los usuarios	Indicadores de uso

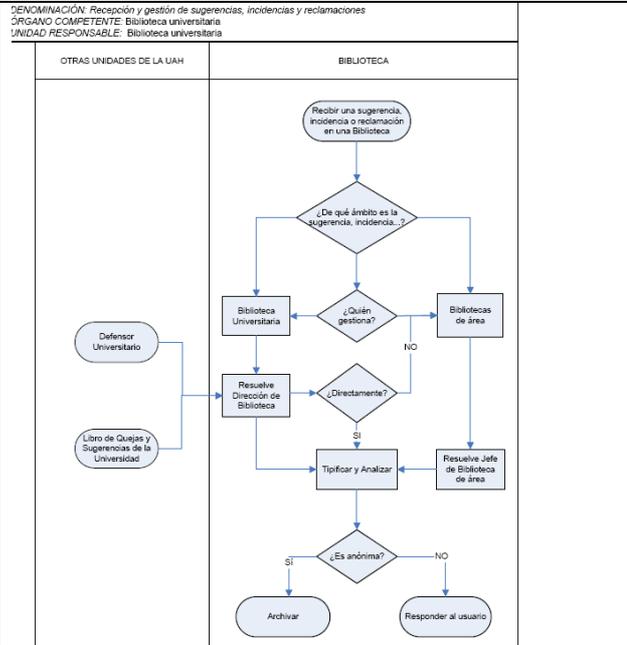
Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.

Ofrezca información detallada sobre un enfoque relevante para el subcriterio y haga constar brevemente otros enfoques e información adicional.

Título: Comunicación con los usuarios

ENFOQUE - Descripción de un enfoque clave.

Los usuarios transmiten sus necesidades y demandas a través de todos los canales de comunicación disponibles, los órganos de gobierno y los órganos de representación. Además, el contacto directo con los profesores y alumnos proporciona un “feedback” constante que siempre es tenido en cuenta, en función de los recursos disponibles. Puntualmente se realizan encuestas para valorar su nivel de satisfacción y el uso de los servicios y se establecen propuestas de mejora (6A).



DESPLIEGUE

Todos los canales de comunicación, internos y externos, están disponibles para todos los usuarios, con distinto nivel de privilegios, a través de la cuenta de usuario que proporciona la Universidad. También hacen llegar sus quejas y sugerencias a través de los órganos de representación, los órganos de gobierno. El personal también tiene acceso a los diversos canales de comunicación. Las quejas, sugerencias y demandas se tienen en cuenta estableciendo las correcciones oportunas y según la disponibilidad de recursos. La Dirección de la Biblioteca y los responsables de las bibliotecas y servicios de gestión, son los que gestionan las diversas clases de comunicaciones que se reciben.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El nivel de satisfacción de los usuarios se detecta a través de encuestas puntuales y, especialmente, el trato directo con ellos. La página web dispone del blog “Sin dudas”, donde los bibliotecarios contestan a preguntas sobre colecciones (libros, revistas, publicaciones electrónicas...) aplicaciones, consultas bibliográficas, etc. Permite hacer una evaluación de las necesidades de los usuarios y actuar en consecuencia.



Enfoques adicionales aplicables a este subcriterio	Despliegue	Medidas de la eficacia/ referencias a resultados
Encuesta de Satisfacción de Usuarios. Realizada en el 2003	PDI	Mejoras en 31 áreas de la gestión bibliotecaria
Encuesta al PDI para el Plan Estratégico. Realizada en el 2007	PDI	55 mejoras en 5 áreas
Encuesta a usuarios con discapacidad. Realizada en el 2007	Estudiantes	Equipamiento adecuado y privilegios especiales

Definición: Logros que alcanza la organización.

6. *Resultados en los Clientes - Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.*
7. *Resultados en las Personas - Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.*
8. *Resultados en la Sociedad - Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.*
9. *Resultados Clave - Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia.*

Tendencias generales en los resultados

La Biblioteca Universitaria viene obteniendo unos resultados sostenibles en su gestión avalados por el alto conocimiento de la misma y el uso continuado de sus servicios por parte de la comunidad universitaria. Además, tiene una importante proyección hacia el exterior con la firma de numerosos acuerdos de colaboración con otras entidades. Se dispone de resultados que abarcan amplios ciclos reflejados en el cuadro de mandos y en los indicadores de calidad, en comparativa con otros servicios e instituciones. El nivel de satisfacción de los usuarios y el personal se detecta a través de las encuestas de satisfacción realizadas al PDI; la encuesta a los estudiantes sobre el servicio de préstamo; la encuesta a las personas con discapacidad; las encuestas al PAS sobre el clima laboral y la participación en el análisis DAFO para el diseño del Plan Estratégico. Los usuarios también hacen llegar sus quejas y sugerencias a través de los órganos de representación, los órganos de gobierno y los diversos medios de comunicación impresos y electrónicos. Las propuestas de mejora han servido para desarrollar grupos de mejora y planificar nuevos servicios. Anualmente se sacan datos estadísticos de todas las actividades y la evolución de los resultados ha sido positiva en cuanto a los datos totales pero sostenida o negativa en cuanto a los indicadores de rendimiento en comparación con otras instituciones, aunque se supera la media de Madroño en algunos ítems, especialmente en referencia a los servicios para usuarios con discapacidad.

Segmentación de resultados

Los resultados se segmentan según los grupos de interés, las personas, los servicios y secciones, instituciones con las que se colabora, actividades, etc.

- Usuarios: estudiantes, personal docente e investigador, doctorandos, usuarios externos... etc.
- Personas: personal directivo, personal técnico, personal auxiliar
- Servicios: las diferentes bibliotecas y servicios que se prestan
- Secciones: la actividad de las distintas secciones centrales
- Instituciones con las que se colabora: Rebiun y Madroño

Relaciones causa-efecto y referencias cruzadas que se pueden establecer entre los Agentes Facilitadores y los Resultados mostrados en las páginas posteriores

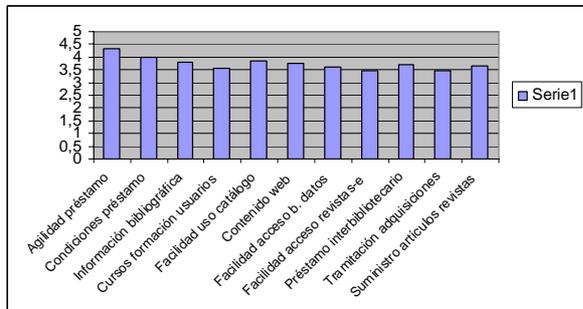
Los resultados son consecuencia del cumplimiento de la misión, visión y valores de la Organización (sub. 1a) y del seguimiento de la política y estrategia diseñada (sub. 2a). Los datos del cuadro de mandos y los indicadores de calidad se alinean con las propuestas de mejora surgidas de las encuestas de satisfacción de usuarios y de personas. También reflejan los resultados de los diversos servicios y procesos de gestión encaminados a atender las demandas de los clientes internos y externos (5A).

Los resultados se comparan con los de otras instituciones con las que se colabora según la política de alianzas externas establecida (4A).

Medidas de percepción

Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

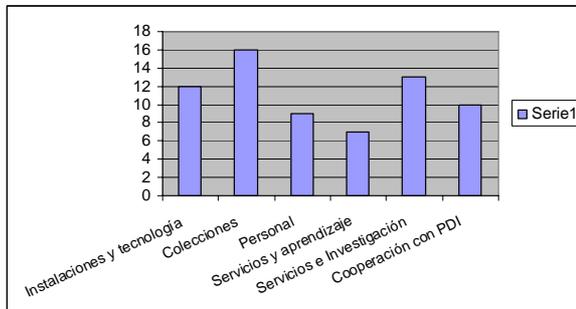
Gráfico 1



Texto 1

Encuesta al PDI (2003). Grado de satisfacción con los servicios de la Biblioteca. Máxima puntuación hasta 5. Se han satisfecho el 85% de las propuestas de mejora solicitadas.

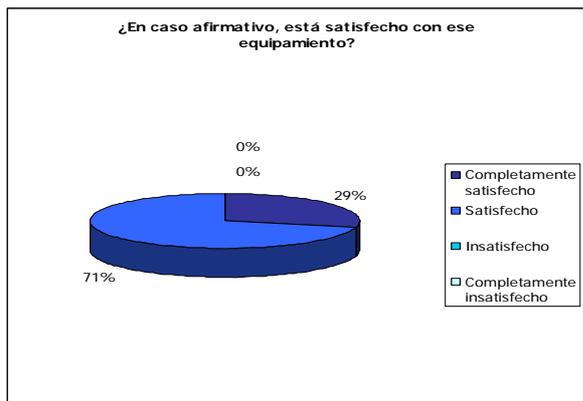
Gráfico 2



Texto 2

Encuesta al PDI para el análisis DAFO del Plan Estratégico (2007). Propuestas de mejora recogidas en el I Plan Estratégico 2008-2011 y las acciones correspondientes.

Gráfico 3



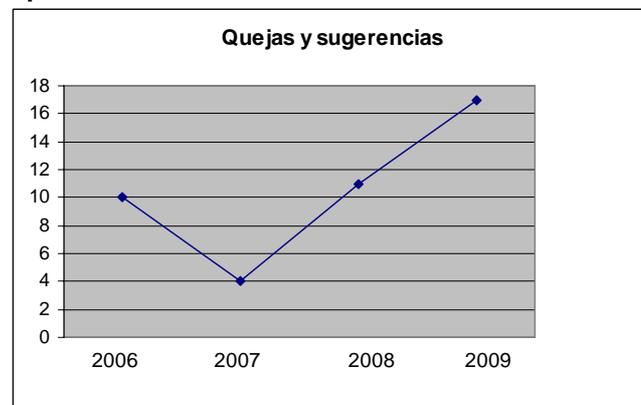
Texto 3

Encuesta a personas con discapacidad (2009). Nivel de satisfacción con el equipamiento especial.

Gráfico 4



Opine



Texto 4

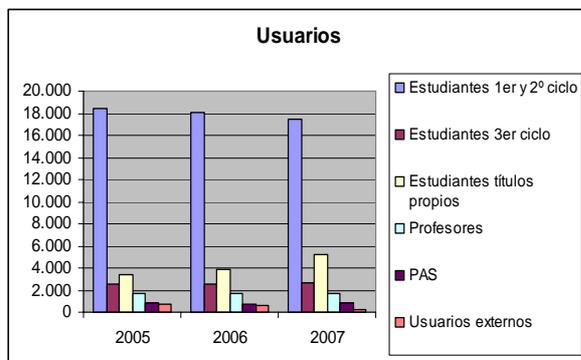
Sistema de recogida de quejas, opiniones y sugerencias a través de la web y otros canales de comunicación internos. Se muestra un gráfico con las llegadas a la Dirección de la Biblioteca.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Plan Estratégico 2008-2011. Acciones de mejora	Todas las áreas	Positivas	Cumplidos	Similar a Rebiun y Madroño	Política de gestión de la calidad
Grupos de mejora	Varias áreas	Positivas	Cumplidos	Superior a otros servicios de la UAH	Política de gestión de la calidad
Sistema de quejas y sugerencias	Todos los usuarios	Mejora en la atención	Sin objetivos concretos	No disponibles	Análisis de la demanda

Indicadores de rendimiento

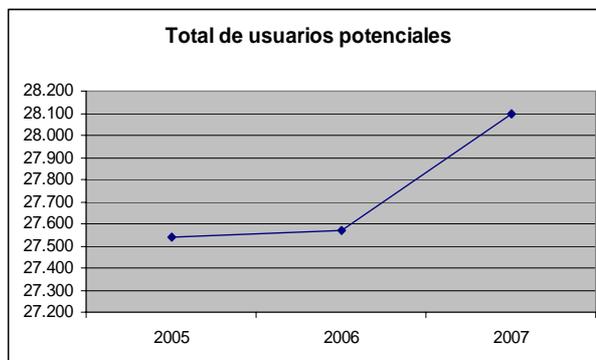
Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

Gráfico 1



Texto 1. El total de **usuarios potenciales** en 2008 asciende a 28.778

Gráfico 2



Texto 2. **Usuarios potenciales:** 26.817 en 2005; 27.000 en 2006 y 28.040 en 2007

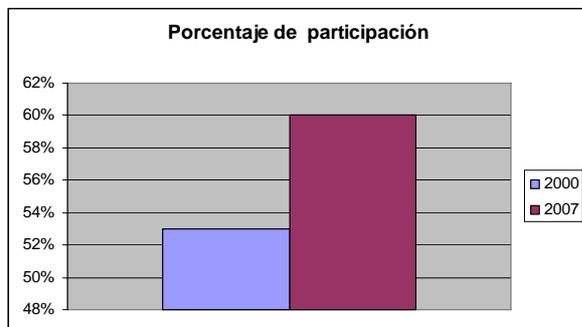
INDICADORES	2005	2006	2007
Incremento en monografías en papel / Usuario	0,56	0,69	0,62
Revistas / Investigador (Incl. Electr. y no vivas)	3,31	3,27	3,30
Revistas electrónicas seleccionadas / Investigador	2,10	2,00	2,05
Revistas vivas en papel / Investigador	0,54	0,54	0,52
Monografías electrónicas / Usuario	0	0	0,89
Metros cuadrados / Usuario	0,51	0,50	0,48
Estudiantes / Puestos de lectura	8,82	8,89	9,37
Estudiantes / Puestos de lectura informatizados	186,05	120,25	115,15
Visitas a la biblioteca / Horas de apertura	951,72	1.014,43	890,13
Usuarios / Personal de biblioteca	327,04	325,30	337,83
Gasto en adquisiciones / Usuario	57,74	61,27	59,02
Gasto en revistas / Investigador	212,78	213,99	207,16
Gasto de personal / Usuario	100,57	101,49	124,42
Gasto total servicio de bibliotecas / Usuarios	158,31	162,76	183,44
Visitas / Usuario	83,90	91,85	79,85
Préstamos / Usuario	4,58	4,65	4,09
sitas web / Usuario	-	5,52	7,97
Consultas al catálogo / Usuario	-	-	22,05
Artículos electrónicos / Investigador	48,07	41,47	26,40
Consultas a bases de datos / Investigador	94,18	92,05	90,64
Préstamos / Investigador	29,07	29,84	26,33

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Presupuesto anual	Toda la Unidad	Sostenida	Establecidos anualmente	Por debajo de la media de Madroño	Política y estrategia de la UAH
Herramientas de gestión	Toda la Unidad	Positiva	Proyectos varios	Similar o superior a otras universidades	Política y estrategia de la Biblioteca
Equipamiento tecnológico	Toda la Unidad	Positiva	Proyectos varios	Similar a otras universidades	Política y estrategia de la UAH

Medidas de percepción

Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

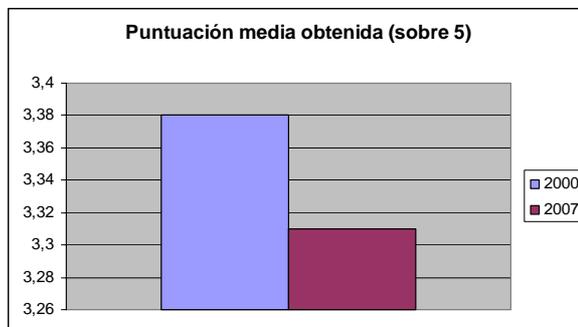
Gráfico 1



Texto 1

Encuestas de clima laboral (2000 y 2007).
Aspectos mejor valorados (hasta 5 puntos):
 - No existe discriminación (3,9)
 - El régimen de permisos y licencias (3,9)
 - La satisfacción de trabajar en la UAH (3,9)
Aspectos peor valorados:
 - La posibilidad de movilidad (2,4)

Gráfico 2



Texto 2

Encuestas de clima laboral (2000 y 2007) Las puntuaciones medias han estado los dos años por encima de la media general (3,27 en 2000; 3,16 en 2007).

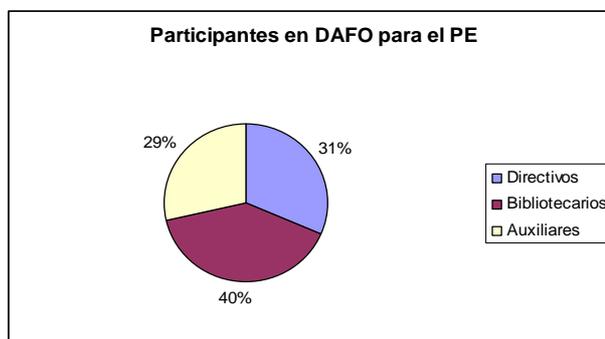
Gráfico 3

ENCUESTA CLIMA LABORAL 2007 PUNTUACIÓN POR BLOQUE	
Condiciones ambientales	3,3
Formación	3,2
Comunicación y funciones	3,5
Relaciones de trabajo y coordinación	3,1
Motivación y reconocimiento	3,2
Implicación en la mejora continua	3,4
Conocimiento de los valores, visión y misión	3,5

Texto 3

La Biblioteca, con una puntuación media de 3,31, es uno de los servicios con mayor **índice de satisfacción**.

Gráfico 4



Texto 4

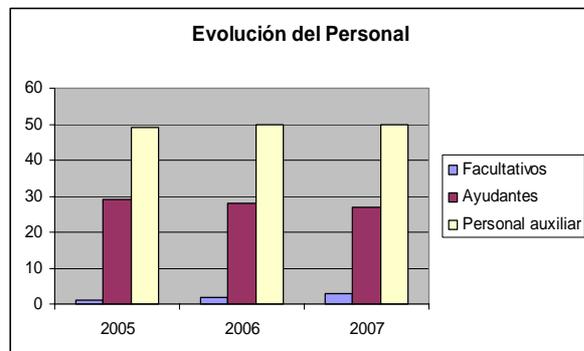
Para el diseño del I Plan Estratégico 2008-2011, se ha realizado un **análisis DAFO** en el que ha participado 35 personas (44% del personal).

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Análisis DAFO para el Plan Estratégico	Por áreas de servicio	Positiva	2008-2011	Similares a Rebiun y Madroño	Política y estrategia
Participación en Grupos de mejora	Por colectivos	Positiva	Establecidos 2007 y 2008	Por encima de media de la UAH	Política de gestión de la calidad

Indicadores de rendimiento

Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

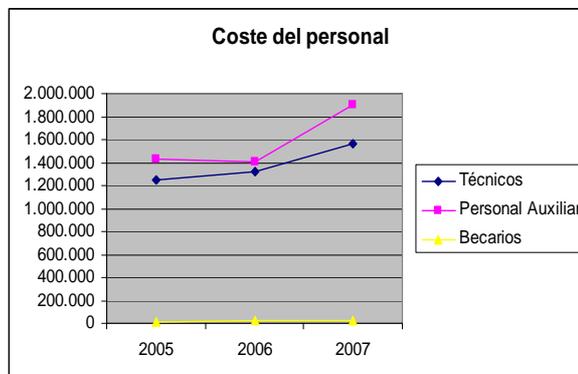
Gráfico 1



Texto 1

La dotación de personal ha permanecido estable durante los tres años objeto de estudio. En el 2005 se modificó la RPT con ligeras mejoras en los niveles, los complementos y la distribución de la jornada laboral.

Gráfico 2



Texto 2

El coste de personal ha evolucionado al alza con un porcentaje de subida global del 29% del 2005 al 2007 (Técnicos: 26%; Personal Auxiliar: 32% y Becarios: 38%).

INDICADORES	2005	2006	2007
Usuarios / Personal de biblioteca			
UAH	327,04	325,3	337,83
Consorcio Madroño	332,29	329,15	337,9
REBIUN	338	350	351
Técnicos / Total plantilla			
UAH	36,59%	36,14%	36,14%
Consorcio Madroño	30,08%	30,45%	29,92%
REBIUN	38%	40%	41%
Becarios / Total plantilla			
UAH	3,66%	3,61%	3,61%
Consorcio Madroño	27,03%	20,66%	21,3%
REBIUN	17%	14%	13%
Gastos de personal / Usuario			
UAH	100,57	101,49	124,42
Consorcio Madroño	93,18	104,09	111,65
REBIUN	99	115,87	124,02
Gasto total servicio de bibliotecas / Usuario			
UAH	158,31	162,76	183,44
Consorcio Madroño	134,32	138,75	153,83
REBIUN	176	181,16	192,83

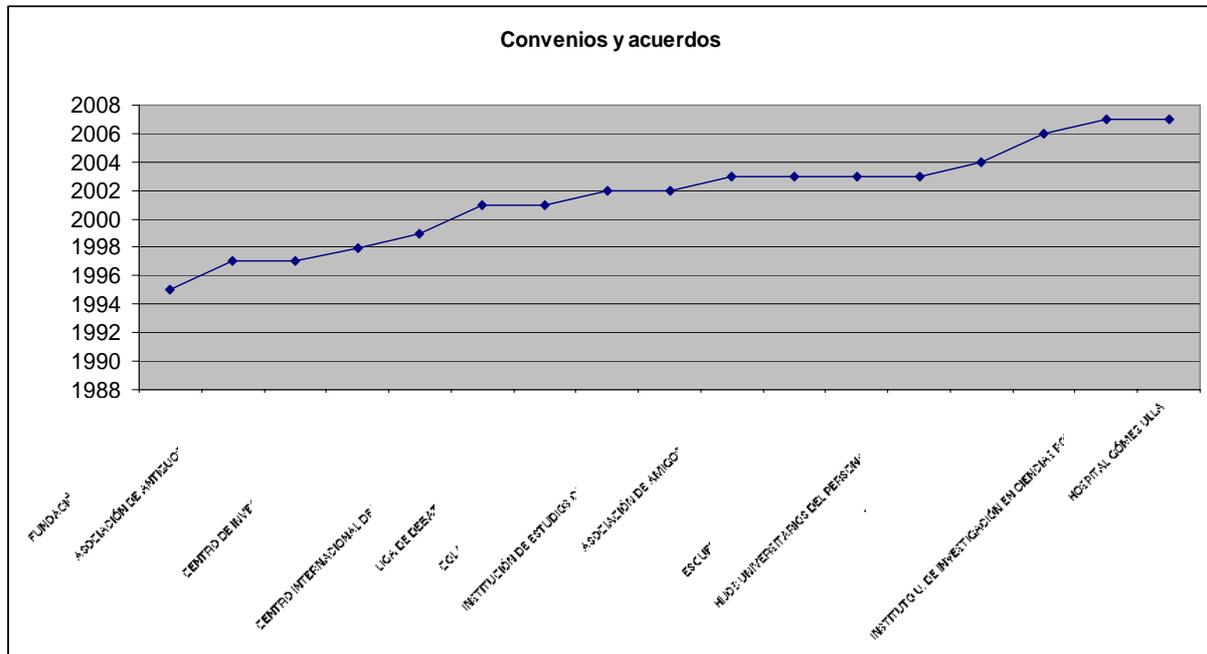
Los valores en rojo muestran un nivel de calidad ligeramente superior a los del Consorcio Madroño.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Dotación personal	Por colectivos	Sostenida	No establecidos	Por encima de la media de Madroño	Necesidades del servicio
Formación	Por colectivos	Sostenida	Establecidos cada año	No disponibles	Plan de formación anual
Oferta de empleo	Por colectivos	Sostenida	Anuales	Con Rebiun	Política de empleo

Medidas de percepción

Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

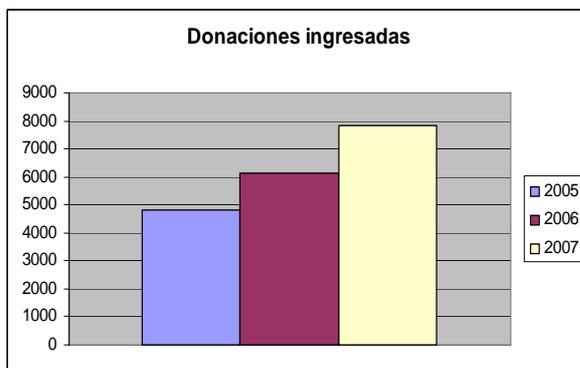
Gráfico 1



Texto 1

La Biblioteca tiene suscritos numerosos convenios con diversas instituciones para el uso de sus instalaciones y servicios. Además, desarrolla proyectos conjuntos para el proceso técnico de colecciones, la formación de personal, el intercambio de recursos y demás ámbitos de colaboración.

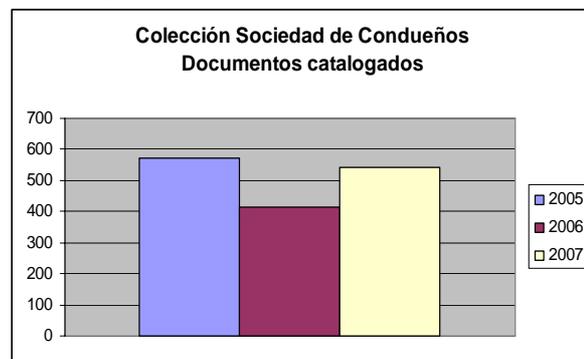
Gráfico 2



Texto 2

Donaciones recibidas de diversas instituciones: British Council, Embajada EEUU, Rumania, Bulgaria, IRELA y de particulares (García San Miguel, González Robles, Fernández-Galiano...).

Gráfico 3



Texto 3

Proyecto de catalogación de la Biblioteca de la Sociedad de Condueños 204-2009). Resultado: catalogados 1.701 documentos de fondo moderno y 344 de fondo antiguo.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Uso compartido del catálogo	Instituciones adscritas	Sostenida	Convenios	Sin comparaciones	Cooperación y eficiencia en gestión
Uso de instalaciones y equipos	Usuarios externos	Sostenida	No establecidos	Similar a otras universidades	Política y estrategia
Donaciones al exterior	Países en vías de desarrollo	Sostenida	Acuerdos y convenios	Sin comparaciones	Política y estrategia

Indicadores de rendimiento

Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

Gráfico 1

Año	Documentos recibidos	Documentos servidos a otras instituciones
2005	3.673	3.164
2006	3.844	2.844
2007	3.828	2.408

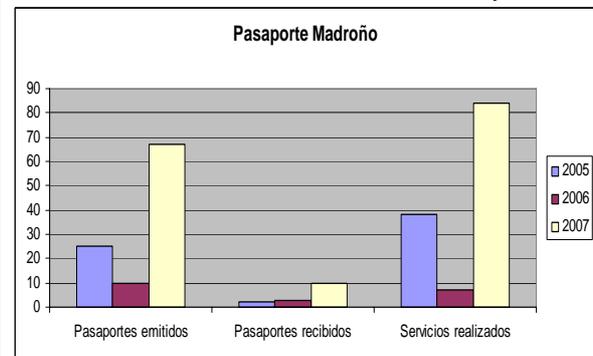
	2005	2006	2007
PIB: % Demanda a Rebiun con respuesta positiva / Total de de peticiones a Rebiun	100	86,11	87,87
Consorcio Madroño	100	86,59	86,1
PIB: % Suministro positivo a Rebiun / Total de peticiones Rebiun		73,39	70,33
Consorcio Madroño		76,68	79,85

Texto 1

Préstamo Interbibliotecario. Datos que reflejan la actividad con otras instituciones y empresas. Indicadores comparativos con Madroño.

Gráfico 2

Servicios realizados en 2005: 26; en 2006: 7 y en 2007: 87



Texto 2

Pasaporte Madroño. Servicio de préstamo a profesores e investigadores de otras universidades de la Comunidad. de Madrid, en progresión.

Gráfico 3

Proyectos	Automatización de la Biblioteca de la Fundación Pablo Iglesias	23.262 vol.
	Proceso técnico de la Biblioteca de la Escuela de Enfermería de Guadalajara	2.300 vol.
	Proceso técnico de la Biblioteca de la Sociedad de Condueños	2.045 vol.
	Proyecto de colaboración con la UNGE (Universidad de Guinea)	Formación
	Proyecto de colaboración con las universidades de Cuba	Formación
Donaciones	A países en vías de desarrollo	Sin datos
	A instituciones públicas nacionales	Sin datos
Actividades	Recibidas de diversas instituciones (British Council, Embajada EEUU, Rumania, Bulgaria, IRELA) y particulares (García San Miguel, González Robles, Fernández-Galiano, Yurkievich)	15.000 vol. 8.000 fotos y otros mat.
	Jornadas de puertas abiertas	Madroño
Prácticas de estudiantes	Jornada de bienvenida a nuevos alumnos	Anual
	Semanas de la Ciencia (Comunidad de Madrid)	3 años
	Consorcio Madroño	Desde 1999
	Escuela de Biblioteconomía del INEM	6 personas
Prácticas de estudiantes	Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación (UC3M)	2 personas
	Licenciatura de Documentación de la UAH	2 personas

Texto 3

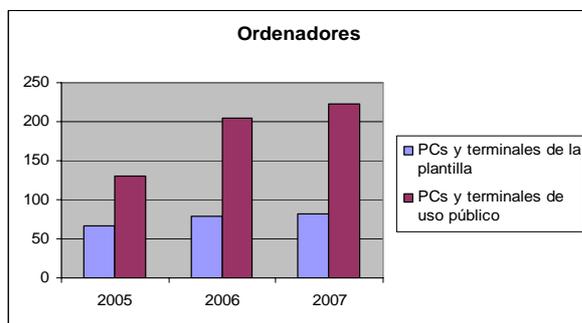
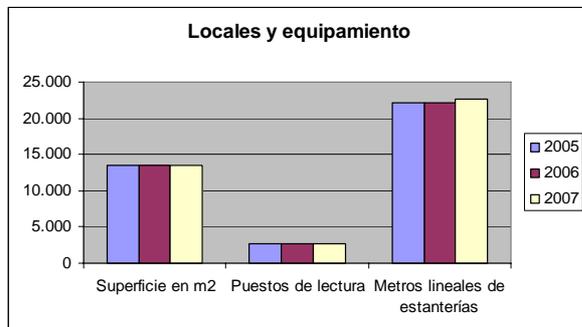
Se reflejan las **actividades hacia el exterior** que se han realizado los últimos años. Algunas continúan en marcha.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Atención a antiguos alumnos	Todos	Positiva	Sin objetivos	Similar a otras instituciones	Política y estrategia de la UAH
Préstamo Interbibliotecario	Empresas del entorno	Sostenida	No establecidos	Similar a otras universidades	Alianzas y recursos
Formación de usuarios	Internos y externos	Sostenida	No establecidos	Similar a otras universidades	Alianzas y recursos
Visitas a otras instituciones	Directivos y bibliotecarios	Positiva	Plan Estratégico	Similar a otras instituciones	Política de gestión

Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

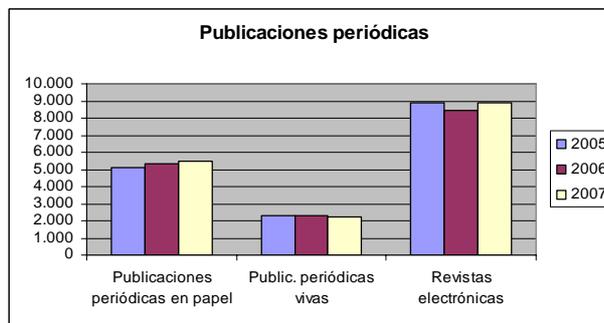
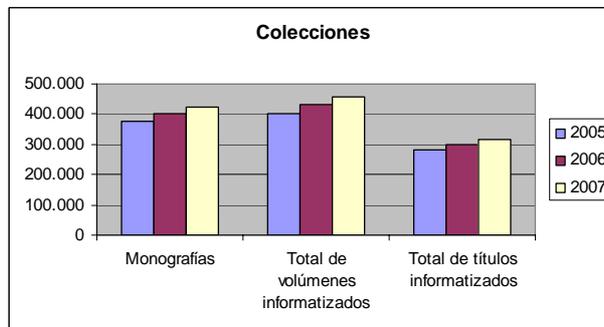
Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

Gráfico 1



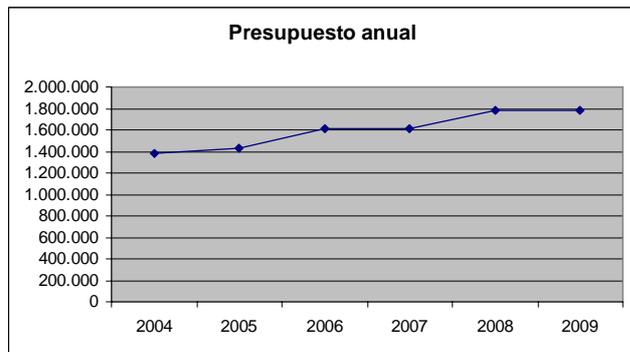
Texto 1. Infraestructura: Las instalaciones se han mantenido. Se han hecho ligeras modificaciones para adaptar algunos espacios a las necesidades del nuevo EEES. Se han dispuesto numerosos PCs para los usuarios.

Gráfico 2



Texto 2. Colecciones: Ha habido un crecimiento sostenido de las monografías. Las revistas en papel van disminuyendo y se invierte más en recursos electrónicos con licencias de acceso individuales o consorciadas. Toda la colección está informatiza.

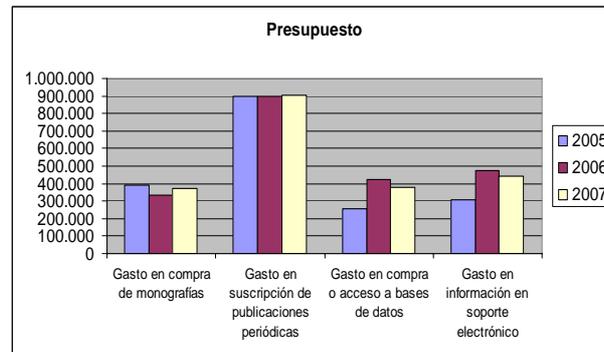
Gráfico 3



2004	2005	2006	2007	2008	2009
1.383.226	1.435.157	1.610.821	1.611.000	1.778.300	1.778.300

Texto 3. Presupuesto: La Biblioteca dispone de programa presupuestario propio, anual. Los últimos 6 años el presupuesto ha experimentado un crecimiento del 28,5%.

Gráfico 4



Texto 4. Inversiones: Las mayores inversiones son en recursos de información y, especialmente, en publicaciones periódicas. El gasto en información en soporte electrónico supone más del 25% del gasto total en bibliografía.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Uso de los servicios	Tipología de usuarios	Positivas	Plan Estratégico	Rebiun/Consortio Madroño	Misión, visión y valores
Gasto en instalaciones y equipos	Por bibliotecas	Crecientes	No se disponen	Otros servicios e instituciones	Política y estrategia de la UAH
Gasto en personal	Tipología	Creciente	No se disponen	Otros servicios e instituciones	Política y estrategia de la UAH

Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

Explique en esta página gráficamente los cuatro resultados clave relevantes para el área, y describa los resultados adicionales mediante tendencias, objetivos, comparaciones y el enfoque que ha dado lugar a que se alcance dicho resultado.

INDICADORES INFRAESTRUCTURA	2005	2006	2007
M2 construidos / Usuario	0,51	0,5	0,48
Consortio Madroño	0,73	0,72	0,68
Estudiantes / Puestos de lectura	8,82	8,89	9,37
Consortio Madroño	13,66	13,38	13,79
Estudiantes / Puestos de lectura informa.	186	120	115
Consortio Madroño	273	232	200
% Puestos de lectura informa. / Total puestos	4,74	7,39	8,13
Consortio Madroño	7,35	8,53	9,62
Visitas a la Biblioteca / Horas de apertura	952	1.014	890
Consortio Madroño	631	817	645
INDICADORES COLECCIONES			
Incremento en monografías en papel / Usuario	0,56	0,69	0,62
Consortio Madroño	0,54	0,76	0,74
Revistas / Investigador (con electrónicas y no vivas)	3,31	3,27	3,3
Consortio Madroño	5,66	6,21	7,72
Revistas electrónicas seleccionadas / Investigador	2,1	2	2,05
Consortio Madroño	5,66	4,2	4,48
Revistas vivas en papel / Investigador	0,54	0,54	0,52
Consortio Madroño	0,64	0,67	0,8
Monografías electrónicas / Usuario	0	0	0,89
Consortio Madroño	0,56	0,14	0,47
INDICADORES PRESUPUESTO			
Gasto en adquisiciones / Usuario	57,7	61,27	59,02
Consortio Madroño	54,4	60,94	58,13
Gasto en revistas / Investigador	213	214	207,2
Consortio Madroño	191	190,4	188
Gasto en monografías / Total adquisiciones	25,3	19,96	22,46
Consortio Madroño	37,8	31,61	33,67
Gasto en recursos electrónicos / Total adquisiciones	20	28,5	26,85
Consortio Madroño	16,1	26,22	27,76
Gastos de personal / Usuario	101	101,5	124,4
Consortio Madroño	93,2	104,1	111,7
Gasto total servicio de bibliotecas / Usuario	158	162,8	183,4
Consortio Madroño	134	138,8	153,8
Gasto en recursos electrónicos / Uso	0,78	1,22	1,12
Consortio Madroño	0,94	1,33	1,15
Gasto de personal / Préstamos	0,4	0,45	0,44
Consortio Madroño	0,32	0,32	0,28
Gasto en adquisiciones / Total presupuesto biblioteca	36,5	37,64	32,17
Consortio Madroño	45,4	35,73	43,18

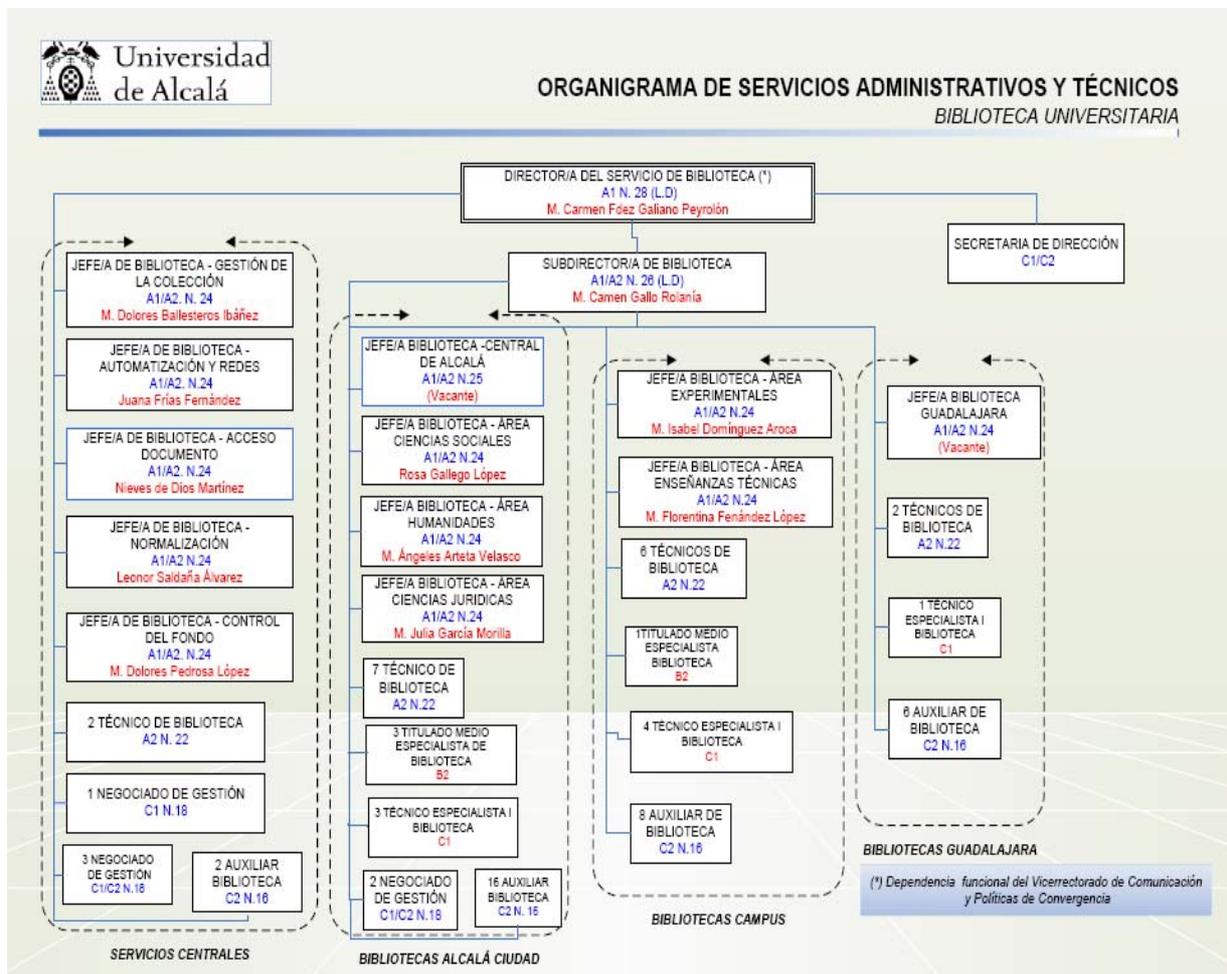
Texto 1. Indicadores 2005-2007. Comparativa con el Consortio Madroño.

INDICADORES SERVICIOS	2005	2006	2007
Visitas / Usuario	83,9	91,85	79,9
Consortio Madroño	59,3	56,27	54,9
Préstamos / Usuario	4,58	4,65	4,09
Consortio Madroño	6,18	6,39	7,55
Visitas Web / Usuario		5,52	7,97
Consortio Madroño	51,2	111,7	119
Consultas al catálogo / Usuario			22,1
Consortio Madroño	30,6	29,96	33
Artículos electrónicos / Investigador	48,1	41,47	26,4
Consortio Madroño	44,1	43,66	139
Préstamos / Investigador	29,1	29,84	26,3
Consortio Madroño	43	50,15	63,6
Préstamos / Estudiante	5,04	5,12	4,49
Consortio Madroño	6,08	7,09	8,39
INDICADORES PIB			
% Demanda a Rebiun / Total demanda	64,7	63,19	62,4
Consortio Madroño	74,8	70,6	69,8
% Demanda a Rebiun con respuesta positiva / Total de peticiones a Rebiun	100	86,11	87,9
Consortio Madroño	100	86,59	86,1
% Peticiones de suministro de Rebiun / Total de peticiones de suministro	91,7	88,66	86,2
Consortio Madroño	80,9	80,02	80,4
% Suministro positivo a Rebiun / Total de peticiones a Rebiun		73,39	70,3
Consortio Madroño		76,68	79,9
INDICADORES PERSONAL			
Usuarios / Personal de biblioteca	327	325	338
Consortio Madroño	332	329	338
Técnicos / Total plantilla	3,6	36,14	36,14
Consortio Madroño	30,1	30,45	29,92
Becarios / Total plantilla	3,66	3,61	3,61
Consortio Madroño	27	20,66	21,3
Personal de bibliotecas / Total PAS	9,9	10,23	10,05
Consortio Madroño	10,9	10,79	9,52
% de la plantilla en cursos de formación	4,07	6,44	105
Consortio Madroño	1,62	2,44	82,56

Texto 2. Los valores resaltados en **ROJO** representan un nivel de calidad superior a la media del Consortio.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Préstamo de portátiles	Estudiantes	Positiva	Plan Estratégico	No existen	Nuevos servicios
Maleta viajera de Madroño	PDI y masteres	Sostenida	PE Madroño	Similar a la media	Proyecto Madroño
Anuario estadístico Rebiun	Todos usuarios	Sostenida	Plan Estratégico	Inferior a Rebiun	Política de recursos

Organigrama



Apéndices

Resumen de las realizaciones más significativas en el periodo 2005-2008

Normativa

- Redacción y aprobación del **Reglamento de Biblioteca** (CG 22 dic. 2005)
- Modificación de la **Normativa de uso de los servicios bibliotecarios**
- Redacción y aprobación de la nueva **Normativa de Préstamo** (CG 29 nov. 2007)
- Redacción y aprobación del **Acuerdo de Edición Electrónica de Obras Publicadas** (CG de 27 de jun. 2007)
- Redacción y aprobación de la **Normativa de préstamo y utilización temporal de recursos bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje** (CG 27 nov. 2008)
- **Licencia para depositar obras en e-BUAH** (CG 18 dic. 2008)
- **Licencia para autoarchivo en e-BUAH** (CG 18 dic. 2008)

Calidad

- Inspección del Servicio. Seguimiento de las áreas de mejora (2005-2006)
- Informe sobre "Evaluación de Riesgos de las Bibliotecas" (Salud Laboral y Prevención, 2006)
- Plan de comunicación y marketing 2007-2010
- I Plan Estratégico 2008-2011
- I Plan Estratégico 2008-2011. Acciones 2008
- Manual de Procedimientos Administrativos (2006)
- Grupos mejora (6 en 2007 y 5 en 2008)
- Premios de Gerencia (7 premios y 1 mención especial)

Organización y RRHH

- Modificación de la RPT. Supresión de una subdirección y 7 auxiliares (2005)
- Centralización de las adquisiciones en el Servicio de Gestión de la Colección (2005)
- Coordinación del Grupo Español de Usuarios Unicorn (mayo-07 a mayo-08)
- Adscripción de la Escuela de Enfermería del SESCAM y traslado de su fondo bibliográfico a la Biblioteca (Campus de Guadalajara) (2007)

Infraestructura

- Elaboración del **Programa de necesidades para la futura Biblioteca Central de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas**, en Alcalá de Henares (2006)
- Elaboración del **Programa de necesidades de la Biblioteca del futuro campus de Guadalajara** (2006)
- Inicio del proceso de construcción de la Biblioteca Central de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas
- Realización de obras de remodelación en varias bibliotecas (2005-2006)
- Espacios para salas de trabajo en grupo, puestos informáticos y zonas wifi
- Acceso remoto (2006)
- Acondicionamiento de depósitos intermedios con "compactus" en cada campus (Politécnico, Derecho y Magisterio)

Equipamiento

- PCs: 204 para usuarios y 79 para el personal (2005-2006)
- Máquinas de autopréstamo en la Biblioteca Politécnica (2005) y en la Biblioteca de Medicina (2008)
- Buzones de devolución en las bibliotecas de Medicina, Politécnica y Derecho (2007)
- 5 anti-hurtos en sustitución de otros tantos obsoletos (2007)
- Señalización en todas las bibliotecas (2006)

Automatización

- Desarrollo de la Admón. Electrónica: formularios en la web (2005-2007)
- Unicorn: módulo de publicaciones periódicas, IBistro (OPAC), nuevas versiones (2005-2007)
- Compra, instalación, configuración y puesta en marcha del gestor de enlaces SFX (2005)
- Compra, instalación, configuración y puesta en marcha del metabuscador Metalib (2007)
- Integración de SFX, gestor de enlaces, con Metalib (2007)
- Nuevas versiones de GtBib-Sod, Ariel y Próspero para el PIB (2005-2007)
- Módulo Refshare del gestor bibliográfico Refworks (2006)

Proyectos

- Proyecto Enrichment Español (enriquecimiento del catálogo) (2006-)
- Proyecto de Biblioteca digital e-BUAH: repositorio institucional (2006-)
- Proyecto de digitalización de la colección de fotografías de la Biblioteca de la UAH procedentes de la donación de la Embajada de EE.UU (2007-)
- Portal de revistas en e-BUAH: implementación y mantenimiento (2007-)
- Proyecto de digitalización de fondo antiguo (2008-)

Colecciones

- Proyecto de reorganización de colecciones de las Bibliotecas de Humanidades, CC. Sociales y Jurídicas (2007-)
- Donaciones a la Biblioteca: Yurkievich, Manuel Fernández-Galiano, García San Miguel, González Robles...
- Plan de homogeneización de las titulaciones (Biología, Farmacia y Química): compra de bibliografía básica (2006)
- Compra de Scifinder (Chemical Abstracts), E-excellence (Humanidades) (2006)
- Compra de e-Libro (2007)
- Acceso electrónico a más de 15.000 títulos de revistas (2008)

Servicios

- Servicios para personas con discapacidad (2007)
- Evaluación de la investigación: citas e impacto (2008)
- Guías temáticas (2008)
- Préstamo de portátiles (2008)
- Envío de SMS a los alumnos para gestión del préstamo (2008)

Cooperación

- UAH-UNGE (Universidad de Alcalá-Universidad de Guinea Ecuatorial): formación de bibliotecarios (2005-)
- UAH-Sociedad de Condueños: catalogación y difusión de su fondo bibliográfico (2005-)
- UAH-Fundación Pablo Iglesias: incorporación de la biblioteca al catálogo Unicorn (2005-)
- UAH- Biblioteca de la Escuela de Enfermería del SESCAM: catalogación de su fondo bibliográfico e incorporación a Unicorn (2005-)

EVOLUCIÓN 2005 - 2008

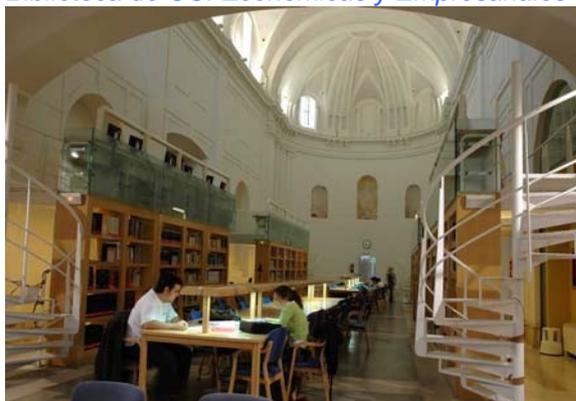
CONCEPTOS	2005	2006	2007	2008
Estudiantes	20.999	20.593	20.323	19.924
Superficie (m2)	13.556	13.566	13.566	13.691
Asientos	2.764	2.760	2.729	2.762
Estanterías (ml) libres	11.739	11.903	12.409	11.530
Estanterías (ml) cerradas	10.311	10.199	10.199	10.251
Nº Libros	375.167	401.793	422.873	446.413
Libros electrónicos	0	0	25.085	49.700
Revistas en papel	5.126	5.305	5.472	5.670
Revistas electrónicas	8.871	8.432	8.919	9.448
Préstamos	122.940	105.215	114.794	123.160
Visitas	2.250.007	2.479.854	2.239.057	2.578.436
Consultas a bases de datos	363.306	387.246	395.175	311.579
Plantilla	79	80	80	79
Gasto en libros	391.466	330.220	371.717	371.889
Gasto en revistas	899.864	900.243	903.210	818.647
Bases de datos	257.079	423.720	379.994	581.675



Biblioteca de CC. Económicas y Empresariales



Biblioteca de Medicina



Biblioteca de Arquitectura



Biblioteca de Filología

<http://www.uah.es/biblioteca/>

Siglas

BUAH: Biblioteca de la Universidad de Alcalá

CDE: Centro de Documentación Europea

CRAI: Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

EEl: Espacio Europeo de Investigación

IUIEN: Instituto Universitario de Investigación de Estudios Norteamericanos

PDI: Personal Docente e Investigador

PAS: Personal de Administración y Servicios

PIB: Préstamo Interbibliotecario

REBIUN: Red de Bibliotecas Universitarias

RPT: Relación de Puestos de Trabajo