

Memoria de Solicitud del Sello de Excelencia Europea 400+



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

FEBRERO 2011

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3-4
AGENTES FACILITADORES	6-38
Criterio 1 Liderazgo	6-11
Criterio 2 Política y Estrategia	13-17
Criterio 3 Personas	19-24
Criterio 4 Recursos	26-31
Criterio 5 Procesos	33-38
CRITERIOS RESULTADOS	40-48
Resumen de resultados	40
Criterio 6 Resultados en los Clientes	41-42
Criterio 7 Resultados en las personas	43-44
Criterio 8 Resultados en la Sociedad	45-46
Criterio 9 Resultados Clave	47-48
APÉNDICES	50-52
Apéndice 1. Organigrama	50
Apéndice 2. Mapa de Procesos	50
Apéndice 3. Ejemplo de Flujograma del proceso Gestión de Usuarios	51
Apéndice 4. Datos de actividad 2006-2010	52
Apéndice 5. Guía Verde de la Biblioteca	52
GLOSARIO	53

INTRODUCCION: PASADO Y PRESENTE DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACION: BIBLIOTECA DE LA UNED

ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca de la UNED cuenta con una estructura centralizada, con sedes en dos campus y un instituto universitario. Su política y dirección están unificadas; sus procesos, servicios y procedimientos, normalizados. La dependencia orgánica de la Biblioteca corresponde al Vicerrectorado de Investigación.

Las bibliotecas de los Centros Asociados mantienen estrechos vínculos con la Biblioteca Central, reflejados en los propios Estatutos de la Universidad (Art. 203.4). Sin embargo, dichas bibliotecas dependen orgánica y funcionalmente del Centro Asociado al que pertenecen.

INFORMACION SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA:

Campus Senda del Rey: Biblioteca Central

Campus Norte: Biblioteca de Psicología y del Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) y Biblioteca de Ingenierías.

La Biblioteca del Instituto Universitario “Gutiérrez Mellado” es un centro de información especializado en temas de defensa, paz y cooperación internacional, situado en la c/Princesa, nº 36.

En 2011 está prevista la inauguración de una nueva Biblioteca en el Campus Norte que albergará los fondos de las Bibliotecas de Psicología, Ingenierías y Educación ya que esta facultad se traslada a ese Campus (*ver Apéndice 1*).

TOTAL DE EMPLEADOS:

La plantilla está formada por 91 personas: 61 funcionarios y 30 laborales (*ver figuras 3.1. y 3.2. y Apéndice 1*).

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La UNED se crea por Decreto 2310/1972, de 18 de agosto, y su nacimiento está ligado al crecimiento que experimenta el sistema universitario español de aquellos años. Su objetivo era y es facilitar el acceso a la enseñanza superior a un gran sector de la población que por diversos motivos (sociales, laborales, residenciales) no puede frecuentar las aulas de las universidades presenciales. Nuestra universidad se caracteriza por su fuerte implantación territorial, no sólo dentro del ámbito estatal, sino también a través de su presencia en el extranjero. Su vocación globalizadora y su metodología docente están reconocidas en la Disposición adicional segunda de la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.

Con la redacción y aprobación de los primeros Estatutos de la UNED, en 1985, se recoge de forma oficial la necesidad de una biblioteca. A partir de entonces, se forma una plantilla estable de Ayudantes y se empiezan a organizar los fondos, anteriormente dispersos en los despachos de las distintas Facultades, como ha venido siendo tradicional en la Universidad española. Se establece entonces una estructura en cuatro bibliotecas de área, situadas en los dos campus de la Universidad: Biblioteca de Humanidades, Bibliotecas de Ciencias, Biblioteca de Ciencias Sociales y Biblioteca de Ingeniería.

En 1994, se produce un cambio sustancial en la organización bibliotecaria de la UNED, ya que se construye un edificio de Biblioteca Central al que se incorporan las antiguas bibliotecas de área. Simultáneamente, se crea una biblioteca sectorial de Psicología e IUED, puesto que la Facultad permanece en el antiguo campus. En cuanto a la biblioteca de la Escuela de Ingeniería, se mantiene en sus antiguas instalaciones. Paralelamente, se introduce una nueva estructura organizativa que confirma la centralización de los servicios. Por último, en 2002 se incorpora la biblioteca del Instituto Universitario “Gutiérrez Mellado”.

EL VIAJE HACIA LA CALIDAD

Desde 2006, fecha en que la Biblioteca inicia el primer proceso de evaluación, ha basado su política y su estrategia en los conceptos fundamentales de la excelencia. Las actuaciones que se han llevado a cabo en el ámbito de la calidad y la mejora continua han sido las que se detallan a continuación:

1. Proceso de autoevaluación siguiendo la *Guía de Evaluación de Bibliotecas* de la ANECA en 2006.
2. Evaluación externa por parte de evaluadores acreditados de la ANECA en noviembre de 2006.
3. Proceso de Evaluación Final y Plan de Mejora 2007-2009, en marzo de 2007.
4. Presentación al CEG del Plan de Acción con tres áreas de mejora, en octubre de 2008.
5. Obtención del Sello 200+ en diciembre de 2008 y entrega oficial por parte del CEG en marzo de 2009.
6. En mayo de 2010 se inicia nuevamente el proceso de Autoevaluación con el objetivo de solicitar la renovación del Sello de Calidad.

Asimismo, la Biblioteca forma parte del **Sistema de Garantía Interna de la Calidad (AUDIT)** de la UNED en el marco de la *Directriz 5. Recursos materiales y servicios*, que garantiza que la Universidad dispone de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Ver figura 5.1

VISION, MISION Y VALORES DE LA BIBLIOTECA

Misión: La Biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje, la investigación y la formación continua se integra plenamente en las actividades de la Universidad y se identifica plenamente con ella en su proceso de adaptación al nuevo entorno de educación superior.

Visión: Nuestra visión coincide plenamente con los tres grandes ejes del Plan Estratégico de nuestra universidad, como servicio activo que debe responder a las necesidades de aprendizaje, investigación y formación continua de nuestra comunidad universitaria.

(Plan Estratégico de la Biblioteca 2007-10)

Nuestros valores son (Memoria de Responsabilidad Social-UNED 2010):

- La **confianza** que deposita la sociedad en nuestra institución y que permite a la UNED consolidarse como la primera universidad española por número de estudiantes a través de un modelo de enseñanza mixto que mezcla lo virtual y lo presencial.
- El **compromiso social** de la UNED como valor diferencial.
- La **calidad** basada en la profesionalidad del equipo humano de la UNED y en la innovación como eje de nuestra relación con los estudiantes y la sociedad en su conjunto.

Nuestros **compromisos** (Plan Estratégico de la Biblioteca 2007-10):

- **Ofrecer** servicios de calidad acordes con las peculiaridades de la enseñanza a distancia.
- **Promover** la formación de los usuarios en habilidades y competencias informacionales.
- **Difundir** de manera eficaz los recursos de información y los servicios disponibles.
- **Impulsar** la utilización del archivo digital institucional, *e-Spacio UNED*, no sólo para preservar la información digital de la Universidad, sino también, para incrementar la visibilidad de los resultados de la investigación de nuestros profesores e investigadores.
- **Colaborar** estrechamente con otras unidades de la UNED e instituciones externas.
- **Consolidar** una estructura organizativa, orientada al usuario, que favorezca la cultura corporativa, el trabajo en equipo y el desarrollo de competencias personales y profesionales de nuestros efectivos.

BASE DE CLIENTES DE LA BIBLIOTECA

Los usuarios de la Biblioteca de la UNED son todos aquellos que componen nuestra comunidad universitaria: personal docente e investigador (PDI), estudiantes, personal de administración y servicios (PAS) y miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la UNED. Asimismo, y en virtud de convenios y acuerdos con otras instituciones o mediante autorización expresa, se presta servicio a otros usuarios externos. El uso de las instalaciones y de los servicios presenciales está abierto al público en general.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA BIBLIOTECA

Para desarrollar nuestra misión, visión y compromiso, en el Plan Estratégico 2007-2010 se han definido seis líneas estratégicas que se despliegan en diecinueve objetivos estratégicos en los que se fijan los objetivos operacionales anuales o áreas de actuación que trazan el camino a seguir y nos permiten evaluar permanentemente el Plan con el fin de poder mejorar, rectificar o reforzar algunas actuaciones sobre la marcha.

Las líneas estratégicas:

1. Biblioteca y aprendizaje
2. Biblioteca e investigación
3. Innovación tecnológica
4. Calidad de la organización y de los servicios
5. Biblioteca y cooperación
6. Biblioteca y sociedad

ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTA INMERSA LA BIBLIOTECA

La incorporación de la universidad española al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha sido un significativo cambio que ha supuesto la transformación de un modelo basado en la enseñanza a otro basado en el aprendizaje donde el estudiante adquiere un papel central. En este nuevo entorno las bibliotecas han adquirido protagonismo en la formación en destrezas y habilidades genéricas que facilitan a los estudiantes la adquisición de competencias específicas de su área formativa para integrar e incorporar lo aprendido en su base de conocimiento.

La Biblioteca de la Sede Central, en su entorno más cercano, colabora estrechamente con las También cooperamos activamente con las redes y consorcios a los que pertenecemos: Consorcio MADROÑO, REBIUN, DOCUMAT, DIALNET, COAR, GTBib-SOD y UNICORN.

Liderazgo



Acto de entrega del Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea a la Biblioteca Central de la UNED.
Madrid, 5 de marzo de 2009, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (UNED)

Los líderes (formales e informales) de la Biblioteca y su cuantía en los distintos niveles de la Biblioteca

Consideramos líderes a todos los miembros del Consejo de Dirección de la Biblioteca, órgano de coordinación y asesoramiento técnico en cuya responsabilidad recaen la gestión orgánica y funcional de la Biblioteca y el desarrollo de su misión, visión y valores, así como su transmisión al resto del personal, velando, al mismo tiempo, por su cumplimiento.

Los Órganos de Gobierno de la Biblioteca, definidos en su Reglamento, son los siguientes: Comisión de Biblioteca, Dirección y Consejo de Dirección. La Biblioteca depende orgánicamente del Vicerrector de Investigación, que preside, además, la Comisión de Biblioteca.

La Biblioteca cuenta con cuatro puntos de servicio: la Biblioteca Central y tres Bibliotecas Sectoriales (Psicología, Ingenierías e Instituto Universitario Gutiérrez Mellado). Sin embargo, en la práctica, se trata de un servicio centralizado, lo cual supone una gran ventaja en el desarrollo de una política y una estrategia comunes. El Consejo de Dirección está formado por 16 miembros. (Ver figura 3.2.).

Implicación de los líderes en el sistema de gestión de la Biblioteca

Los líderes identifican y asumen las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. A través de los órganos de gobierno de la Biblioteca, anteriormente citados, y de aquéllos de la propia Universidad en los que participa la Dirección de la Biblioteca (Consejo de Gobierno, Claustro, Comisión de Investigación y Doctorado y Comisión de Publicaciones), se realizan propuestas y se recogen sugerencias sobre la gestión y los servicios que se prestan. Por otra parte, los canales habituales de comunicación, internos y externos, permiten un contacto continuado con los usuarios. En todo caso, la Biblioteca, dentro de sus límites presupuestarios, trata de anticiparse a la demanda, habilitando para ello los recursos necesarios. Asimismo, se fomenta y se participa activamente en acuerdos y acciones conjuntas con otros órganos de la Universidad.

El Consejo de Dirección establece los objetivos y actuaciones pertinentes para el cumplimiento de la política y la estrategia fijadas por los órganos de gobierno de la Biblioteca. Los líderes, además, se encargan de la gestión de sus respectivas unidades, concretan los objetivos de su ámbito de competencia y comunican a la Dirección los resultados de su actividad. Cabe afirmar, por tanto, que dirigen, organizan y evalúan sus procesos y servicios, gestionan el personal a su cargo y formulan propuestas de mejora relativas al personal, procesos y servicios.

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

Los valores de la Biblioteca están orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes y la calidad de los servicios que ofrece. Con este fin, la organización se esfuerza por adaptar sus servicios al EEES; llevar a cabo los objetivos establecidos en el Plan Estratégico; desarrollar los proyectos en marcha de innovación tecnológica; potenciar la cooperación, tanto con las bibliotecas de los Centros Asociados y los Departamentos y unidades de la Universidad, como con las redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca (MADROÑO, REBIUN, DIALNET, DOCUMAT y COAR); mejorar la comunicación interna y externa; e incrementar la cultura de la calidad, el trabajo en equipo y la formación y reciclaje del personal.

Figura 1.1. Carta de servicios

The image shows a document titled "CARTA DE SERVICIOS" from UNED. It features the UNED logo and a photograph of a library interior. The document is organized into several columns of text, detailing various services and commitments. At the bottom right, there is a map of the UNED campus. The text includes sections like "La Biblioteca de la UNED", "Servicios", "Calidad", "Medios de transporte", and "Horarios".

CRITERIO 1 : LIDERAZGO**Subcriterio 1 A**

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

Compromiso de los líderes con la misión, visión, valores y principios éticos de la UNED**ENFOQUE**

La misión, visión y valores de la Biblioteca derivan, principalmente, del Art. 203 de los Estatutos de la Universidad y se fijan en el Plan Estratégico de la Biblioteca 2007-2010, y están en sintonía con los recogidos en la Memoria de Responsabilidad Social de la UNED 2008. Por su parte, el Plan Estratégico de la Biblioteca se alinea con el Plan Estratégico 2006-2009 de la UNED y con el Plan Director 2010-2013.

DESPLIEGUE

La Biblioteca define su política y su estrategia de actuación en el Plan Estratégico (aprobado, en Consejo de Gobierno, el 29 de junio de 2007). En dicho Plan se definieron seis líneas estratégicas (*ver figura 2.c.1.*), con sus correspondientes objetivos y áreas de actuación, que trazan el camino a seguir y nos permiten una evaluación permanente, con el fin de mejorar, rectificar o reforzar sobre la marcha algunas actuaciones. Las seis líneas se despliegan en 19 objetivos estratégicos y sus correspondientes objetivos operacionales o actuaciones previstas, fijadas para cada año por los líderes en el Consejo de Dirección de la Biblioteca. Los objetivos operacionales se despliegan en cada línea y objetivo estratégicos, estableciendo, para cada uno de ellos, la responsabilidad, los indicadores de seguimiento y el plazo de ejecución.

Además, se ha participado en la elaboración y se trabaja activamente en la consecución del Plan Estratégico del consorcio MADROÑO, a través de la Comisión Técnica y de todos los grupos de trabajo, así como en el II Plan Estratégico de REBIUN, a través de su Comité Ejecutivo, del que la UNED era miembro cuando se elaboró el Plan y de la Línea Estratégica 2, en la que la Biblioteca participa activamente.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los objetivos operacionales anuales, revisados semestralmente, se plasman en un documento anual sobre "Cumplimiento de objetivos". Salvo algunos objetivos que se desestiman, generalmente por falta de presupuesto para abordarlos, los incumplidos durante el año se incorporan al siguiente. También se da cuenta de los objetivos fijados y de su grado de cumplimiento en las Memorias anuales y en las Memorias de Curso que se envían a los órganos de Gobierno de la Universidad. La *figura 1.a.1.* resume el grado de cumplimiento de los objetivos fijados anualmente.

Figura 1.a.1.

Año	Número de objetivos fijados	Objetivos cumplidos	Grado de cumplimiento	Objetivos desestimados	Objetivos pendientes para el año siguiente
2007	83	66	80%	2	15
2008	80	64	80%	2	16
2009	74	63	85%	1	10
2010	58	49	84%	0	9

El Plan Estratégico ha concluido en diciembre de 2010, como estaba previsto. Tal como se refleja en la *figura 1.a.1.*, el grado de cumplimiento de los objetivos anuales ha oscilado entre el 80 y el 85%, lo que supone un porcentaje elevado respecto a los objetivos marcados. En 2010, por diversas circunstancias, no se han podido llevar a término nueve objetivos, dos sobre remodelación de espacios y mejoras en Biblioteca Central, cuatro no prioritarios relacionados con la colaboración con Centros Asociados, uno sobre el análisis de las cargas de trabajo y dos relacionados con el Plan de marketing, y aunque en todos ellos se ha trabajado, han quedado inacabados. Ahora es el momento de elaborar un nuevo Plan Estratégico a medio plazo, que tendrá en cuenta, sin duda, todo lo que ha quedado sin concluir en este. En conjunto, los resultados obtenidos son muy satisfactorios y nos han permitido mejorar en múltiples aspectos.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Participación en el Plan Estratégico del Consorcio MADROÑO 2009-2013	50%	Memoria anual de MADROÑO Anuario estadístico de MADROÑO
Participación en el II Plan Estratégico de REBIUN 2007-2011	95%	Memoria de actividades de REBIUN Anuario estadístico de REBIUN

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.

Los líderes están comprometidos con la mejora continua en la gestión**ENFOQUE**

El equipo directivo participa activamente en la mejora continua. La gestión se encuentra totalmente informatizada, los procesos y los procedimientos están claramente definidos y estructurados, todo el personal trabaja en un entorno de gestión integrado y la Biblioteca ha apostado desde hace tiempo por la innovación tecnológica y la calidad.

El factor crítico de éxito para la gestión de la organización se basa en los productos y herramientas de que dispone la Biblioteca y que se reflejan en la siguiente figura.

Figura 1.b.1.

PRODUCTO – SOFTWARE	AÑO DE INICIO	FINALIDAD	PERSONAL IMPLICADO
UNICORN	1999	SIGB	Personal técnico y auxiliar
GTBiB-SOD	2000	Gestión de PI	Personal de PI
FEDORA	2005	Plataforma <i>e-Spacio</i>	Innovación Tecnológica e Informática
BB.DD. QUEJAS/SUGERENCIAS	2010	Centralización y control de Q/S	Servicio de Atención a usuarios
LENYA	2003	Plataforma de Intranet	Informática y Calidad
BIBLIOTECA 2.0	2009	Comunicación interactiva con los usuarios	Atención a usuarios, Referencia, Mediateca, Proceso Técnico
aLF (plataforma <i>e-learning</i> de UNED)	2007	Cursos virtuales y comunidades de trabajo compartido	Personal bibliotecario
SFX (en proceso de instalación)	2010	Gestor de enlaces de la colección electrónica	Bibliotecarios que gestionan las colecciones electrónicas
METALIB (en proceso de instalación)	2010	Metabuscador de recursos de información	
UNIVERSITAS XXI	2008	Gestión económica de la Universidad	Dirección y Administración
DIALNET (catálogo colectivo español en red)	2007	Difusión de publicaciones científicas españolas	Personal de Referencia

DESPLIEGUE

El equipo directivo conoce, implementa, desarrolla, trabaja, utiliza, forma al personal y controla todos los sistemas de gestión. De lo reflejado en la figura 1.b.1, destacaremos el sistema integrado de gestión **UNICORN**, que conoce y utiliza todo el personal de Biblioteca y los bibliotecarios de los Centros Asociados que están integrados en el mismo; la plataforma **FEDORA**, que soporta el repositorio institucional *e-Spacio* y contiene “en abierto” la producción científica de nuestra universidad; la plataforma de *e-learning* de la UNED, **aLF**, que la Biblioteca utiliza para la realización de cursos virtuales, ya que gestiona los contenidos, permite la tutorización virtual de los cursos, su evaluación y la comunicación interactiva con los estudiantes (foros, resolución de dudas, etc.). **aLF** se utiliza también como plataforma de trabajo en equipo, que se materializa a través de comunidades o espacios de trabajo compartido (evaluación, formación de bibliotecarios, etc.). Los servicios de **BIBLIOTECA 2.0** permiten, por su parte, la comunicación interactiva con los usuarios y difusión de servicios, nuevos productos y actividades de la Biblioteca. Hay 4 blogs activos y dos chats y páginas en Twitter y Facebook. También, se gestionan los recursos de investigación por materias con Netvibes y los recursos de información disponibles en Internet con Delicious.

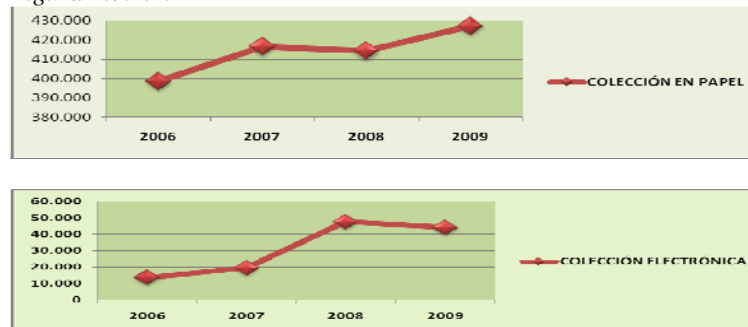
EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Todos los sistemas proporcionan datos estadísticos que facilitan la evaluación y el control de la gestión, se revisan y actualizan continuamente y son herramientas imprescindibles para la organización. Recogemos evolución de la gestión de la colección en los últimos años: 2006 a 2009.

Figura 1.b.2.

AÑO	COLECCIÓN EN PAPEL *	COLECCIÓN ELECTRÓNICA**
2006	398.536	13.582
2007	416.564	19.482
2008	414.463	47.686
2009	427.157	44.073

Figura 1.b.2.1.



Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Grupos de usuarios españoles UNICORN y GTBiB-SOD	Biblioteca es miembro	Mejoras en los programas
Programa de estadísticas del CONSORCIO MADROÑO	Biblioteca participa	Estadísticas conjuntas
Proyectos e-Ciencia y RECOLECTA (repositorios)	UNED coordina y participa	Recolectores españoles de información científica

Los líderes conocen las necesidades de los usuarios e interactúan con sus clientes

ENFOQUE

Los líderes conocen las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Hay que resaltar que desde el primer proceso de evaluación de la biblioteca, en 2006, se lanzan encuestas de satisfacción bienales y segmentadas por perfiles de interés, cuyos resultados se tienen muy en cuenta a la hora de poner en marcha mejoras en los servicios. También se llevan a cabo encuestas puntuales sobre determinados servicios con el fin de valorar los mismos e introducir las mejoras pertinentes (ver subcriterio 6A y 8A).

A través de los órganos de gobierno de la Biblioteca y de la Universidad, ya mencionados, en los que la Dirección de la Biblioteca participa, también se realizan propuestas y se reciben sugerencias sobre la gestión y los servicios que se prestan. Además, los canales habituales de comunicación, tanto internos como externos, permiten un contacto continuo con los usuarios. La política bibliotecaria se diseña en función de las necesidades y demandas de los usuarios aunque, generalmente, la Biblioteca suele adelantarse a esta demanda y proporcionar los recursos necesarios, siempre dentro de su disponibilidad económica. También se fomenta y se participa activamente en acuerdos y acciones conjuntas con otros órganos de la Universidad, con los Centros Asociados y con las redes y consorcios de los que la Biblioteca forma parte.

DESPLIEGUE

Mejoras impulsadas por el Consejo de Dirección de la Biblioteca a partir de los resultados de las encuestas (2006, 2008) (ver figura 1.c.1.).

Figura 1.c.1.

DESDE 2006	DESDE 2008
<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la climatización de la Biblioteca - Red inalámbrica en la Biblioteca (Wifi) - Ampliación equipos informáticos de uso público - Acceso off-campus para todos los estudiantes - Préstamo especial de verano (julio y agosto) - Servicio de reserva de libros para estudiantes - Plan Renove de bibliografía básica y recomendada - Activación del buzón de devoluciones - Mejora equipos de reprografía y reproducción - Cámara y software para hacer los carnés en el acto - Apertura de sala para trabajo en grupo - Incremento del repositorio institucional: portal de revistas digitales, Fondo Antiguo, Fondo Manes... - Convenio con Dialnet con el fin de aumentar la visibilidad de las publicaciones de la UNED - Apertura de un punto de Librería en la Biblioteca - Ampliación de préstamo intercampus a la sede del Rectorado - Sesiones informativas en Facultades sobre nuevos productos y servicios y talleres especializados para PDI 	<ul style="list-style-type: none"> - Carta de servicios - Reubicación de la bibliografía básica en B.Central - Modificación mapa de préstamo: ampliación de ejemplares en préstamo para estudiantes - Ampliación equipos informáticos de uso público - Préstamo de ordenadores portátiles - Reorganización de la Web de la Biblioteca - Elaboración de tutoriales y guías de uso - Mejora de la señalización de la Biblioteca - Procedimiento de quejas y sugerencias centralizado y regularizado - Nuevo espacio abierto "Nos interesa tu opinión" - Nuevos canales de comunicación con los usuarios: BIBLIOTECA 2.0. Hay 4 blogs activos - Formación en competencias genéricas de información en los másteres de la UNED: 6 cursos virtuales - Curso virtual en competencias en información "en abierto" OCW UNED - Servicios de Biblioteca para la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la UNED - Apertura de Mediateca los sábados

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Se analizan los resultados de todas las encuestas y otras fuentes de información citadas y se plasman en los objetivos operacionales anuales, revisados y evaluados semestralmente, se materializan las propuestas de mejora.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Encuesta sobre servicios accesibles en las bibliotecas de la sede central en la UNED (2010)	Estudiantes de Madrid con necesidades especiales	Programas adaptados. Mobiliario, equipamiento y señalización
Encuesta sobre préstamo interbibliotecario (2010)	Bibliotecas españolas usuarias del servicio	En análisis para su despliegue
Encuesta a usuarios de Mediateca (2010)	Usuarios activos de Mediateca	En proceso
Encuestas de satisfacción de consorcio MADROÑO (anuales)	Directores y usuarios	Mejoras en los servicios: pasaporte MADROÑO; incremento de recursos electrónicos; confección de guías de uso; mejora de las estadísticas; campañas de difusión
Encuestas REBIUN (sobre todos los servicios)	72 Bibliotecas de la red	Análisis comparados de servicios
Jornadas Puertas Abiertas	Semana de la Ciencia	Conocimiento de la Biblioteca

CRITERIO 1 : LIDERAZGO**Subcriterio 1D***Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.***Los líderes fomentan el trabajo en equipo****ENFOQUE**

La Dirección fomenta la participación de los empleados en grupos de trabajo, grupos de mejora y comisiones técnicas. El Consejo de Dirección, formado por los 16 miembros del equipo directivo de la Biblioteca, es el órgano de coordinación y asesoramiento técnico de la Dirección de la Biblioteca y fija la política, la estrategia y los objetivos anuales y además se encarga de la revisión, evaluación y grado de cumplimiento de los mismos. Existen diversas comisiones técnicas: Plan Estratégico, Estructura Organizativa, Informática y Actividades Culturales. Como enfoque, debemos citar los tres grupos de trabajo, que son de carácter transversal e incluyen a personal bibliotecario de todas las secciones y unidades implicadas (Procesos e Indicadores, Gestión de la Colección y Formación de Usuarios) y los tres grupos de mejora estables, creados en 2007, a raíz del primer proceso de evaluación de la Biblioteca, (Servicios a los usuarios, Comunicación interna y Biblioteca sostenible). Participan en ellos, de manera voluntaria, un total de 23 personas de diversos cuerpos y escalas, que se reúnen formalmente al menos dos veces al año. Con frecuencia, se convocan reuniones informales de miembros de los distintos grupos para tratar temas concretos y hacer el seguimiento de los acuerdos adoptados. La Dirección de la Biblioteca coordina las comisiones, en tanto que la Coordinadora de Calidad, Planificación y Proyectos, ejerce idénticas funciones respecto de los grupos.

Por su parte, los jefes de servicio y de sección fomentan el trabajo en equipo en sus respectivas unidades. En cuanto a los proyectos y las áreas de mejora, se planifican y desarrollan en conjunto, y se comunican a todo el personal, distribuyendo tareas y responsabilidades. Además, los Jefes mantienen reuniones frecuentes con sus equipos. El trabajo en equipo se potencia para asegurar la implicación y la motivación de toda la plantilla.

DESPLIEGUE

Los grupos de trabajo y los grupos de mejora son los más activos y los resultados de su actividad se han traducido en objetivos cumplidos, algunos de los cuales se describen en la siguiente figura.

Figura 1.d.1.

GRUPOS (Número de miembros)	RESULTADOS
Grupo de procesos e indicadores (9)	Mapa de procesos y tabla de indicadores de gestión
Grupo de gestión de la colección (10)	Plan de gestión de la colección
Grupo formación de usuarios (11)	Plan de formación de usuarios Cursos virtuales de competencias genéricas en información en 6 másteres: Psicología (3), Ingeniería (1), Educación (1), Filosofía (1) Curso virtual de competencias en información en abierto (OCW UNED)
Grupo de servicios a los usuarios (10)	Carta de Servicios Plan de accesibilidad universal
Grupo de comunicación interna (11)	Plan de comunicación interna
Grupo de biblioteca sostenible (5)	Plan de biblioteca sostenible; Guía Verde de la Biblioteca

Figura 1.d.2.

(Evolución de la respuesta al ítem “Se fomenta el trabajo en equipo” en las encuestas de clima de la Biblioteca)

**EVALUACIÓN Y REVISIÓN**

Los planes, los objetivos y las actuaciones se revisan, actualizan y evalúan periódicamente. Sirva, a modo de ejemplo, la Carta de Servicios que incluye una tabla de indicadores para evaluar su grado de cumplimiento. (http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/BIBLIOTECA/CARTASERVICIOSFINAL.PDF)

La evaluación más evidente de los resultados del trabajo en equipo son los Premios del Consejo Social otorgados a varios grupos de trabajo de la Biblioteca en los años 2006, 2007 y 2010 (ver subcriterio 3E).

Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización.

Los líderes promueven la adaptación de la Biblioteca a los nuevos retos del entorno

ENFOQUE

Los líderes promueven la adaptación de la organización a los nuevos retos: un nuevo modelo de educación superior (EEES), el progreso tecnológico, los nuevos soportes y usos de la información, la apuesta por la calidad, la necesidad de proporcionar a los usuarios unos nuevos y más sofisticados servicios, independientemente del lugar donde se encuentren. Todo ello ha incidido directamente en nuestra profesión y nos ha obligado, desde hace tiempo, a reorientar nuestro perfil profesional y a adquirir nuevos conocimientos multidisciplinares, así como habilidades y destrezas para el desempeño de nuestra profesión, a veces imprevisibles. Estamos sometidos, por tanto, a un reciclaje y puesta al día permanente.

DESPLIEGUE

Merece la pena destacar el esfuerzo que se ha hecho para implantar el modelo de calidad EFQM en la Biblioteca, a partir del primer proceso de evaluación que tuvo lugar en 2006-2007. Desde el primer momento, se constató que era necesario abordar, aunque a distinto nivel, un programa de formación en Calidad dirigido a todo el personal, para que todos pudieran comprender el modelo a desarrollar en nuestra organización. En este sentido se han llevado a cabo varias acciones en los tres últimos años:

- En 2008, la Coordinadora de Calidad, Planificación y Proyectos recibió cuatro cursos impartidos por el Club de Excelencia en Gestión: “*Modelo EFQM de excelencia y autoevaluación*” (8 horas), “*Evaluador EFQM*” (16 horas), “*Programa Superior de Formación en Gestión Empresarial: módulo 3. Despliegue de la estrategia*” (12 horas), “*Programa Superior de Formación en Gestión Empresarial: módulo 4. Gestión por procesos*” (16 horas).
- En 2009, dentro del Plan anual de formación de la biblioteca, se organizó un curso de “*Iniciación a la calidad en biblioteca*”, de doce horas de duración, impartido por las responsables de la Oficina de Calidad de la UNED y dirigido a todo el personal de Biblioteca. Con el propósito de evitar que se resintiera el servicio y a la vez facilitar la asistencia de todo el personal, se celebraron cinco ediciones de dicho curso en turnos de mañana y tarde. Se trataba de que todos se familiarizaran con el modelo EFQM, manejaran su terminología y se sintieran comprometidos con la calidad, haciéndoles así partícipes del cambio.
- La Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) celebra también, desde 2008, unas Jornadas de Calidad bienales. Cuatro bibliotecarios de la UNED han asistido a las dos ediciones que se han organizado hasta la fecha, para afianzar los conocimientos, conocer de primera mano lo que se está haciendo en otras universidades, intercambiar experiencias e implantar “buenas prácticas” que resulten convenientes para nuestra organización. Merece la pena mencionar que todas las bibliotecas universitarias han asumido la calidad como parte sustancial de la forma de actuar en su quehacer diario y que existe en REBIUN un “Observatorio de Calidad” con abundante información y herramientas relacionadas con la calidad, tanto en bibliotecas españolas como extranjeras.

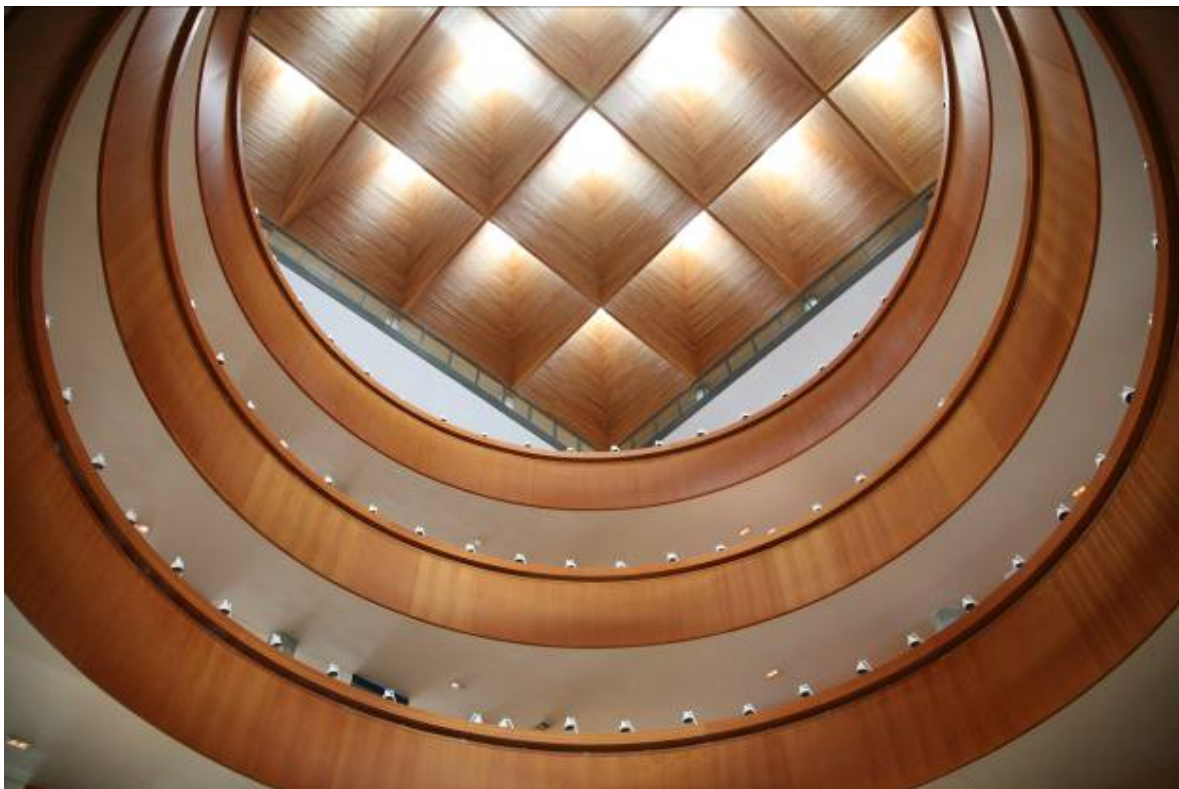
Por último, hay que reseñar la Jornada de Biblioteca, en la que participa, a puerta cerrada, todo el personal. Se celebra anualmente desde el año 2007 y sus objetivos están directamente relacionados con el cambio: que todo el personal conozca de primera mano lo que se está haciendo en la biblioteca, fomentando la participación y mejorando, al mismo tiempo, la comunicación interna.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La mejor muestra de la voluntad de evaluación y revisión se encuentra en la actitud proactiva mantenida para renovar nuestro Sello de Calidad, que ahora vence, y en el establecimiento de objetivos operacionales anuales relacionados con la mejora continua de los servicios, que son revisados semestralmente y verificados en su grado de cumplimiento anual, y que afectan a todo el personal de Biblioteca.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED (AUDIT)	Todos los servicios orientados al proceso enseñanza/aprendizaje	Mapa de Procesos; Gestión por procesos; Gestión con datos.
Certificación de Calidad del consorcio MADROÑO UNE-EN ISO 9001:2008, concedida por AENOR. Es el primer Consorcio español que se certifica	La Biblioteca de la UNED es miembro y participa en el reconocimiento	http://www.consorcioamadrono.es/info/web/consorcio_madrono/calidad/calidad_v_estrategia.php

Política y Estrategia



Edificio de la Biblioteca Central de la UNED
Ciudad Universitaria. Madrid.

Los grupos de interés clave de la Biblioteca

Incluimos en este apartado a los estudiantes, el personal docente e investigador, el personal de administración y servicios, los miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la UNED, los Centros Asociados y demás aliados, tales como nuestros socios de redes y consorcios, así como a los proveedores. La Biblioteca cuenta también con usuarios externos, como son otras bibliotecas e instituciones y usuarios expresamente autorizados por la Dirección.

Las figuras 2.1. y 2.2. muestran los usuarios totales a los que se proporcionan servicios a distancia, los usuarios potenciales susceptibles de utilizar servicios presenciales por estar matriculados en Madrid y los usuarios externos registrados, así como el volumen segmentado de usuarios de la Biblioteca.

Figura 2.1. Grupos de interés segmentados

PERSONAS		PARTNERS/ENTIDADES			
Estudiantes	Personal UNED	Sociedad	Redes y Consorcios	Proveedores	Aliados/Grupos Benchmarking
Grados	PDI	Asociación de antiguos alumnos y amigos de la UNED	REBIUN	Editores, libreros, distribuidores, entidades oficiales, agregadores de contenidos, etc.	Centros Asociados
Posgrados	PAS		MADROÑO	KRONOS	Otras Bibliotecas
Doctorandos	Profesores-Tutores	Ciudadanos/as en general	DOCUMAT	SIRSIDYNIX	Otras Universidades
Becarios			DIALNET	IBM	
			COAR	XEROX	

Figura 2.2. Volumen de usuarios de la Biblioteca

Año	Usuarios totales (servicios a distancia) estudiantes, PDI, tutores y PAS	Usuarios potenciales (servicios presenciales) estudiantes de Madrid, PDI y PAS	Usuarios externos
2006	184.056	42.320	469
2007	178.966	43.652	1.690
2008	183.614	41.427	934
2009	197.792	42.719	697

Estrategias clave de la Biblioteca y utilización del aprendizaje continuo / benchmarking para orientar el desarrollo de la estrategia

El Plan Estratégico de la Biblioteca se alinea con las estrategias clave de la Universidad. En la planificación y revisión de la política bibliotecaria se tienen en cuenta, de modo prioritario, las necesidades de los usuarios, recogidas a través de diversos cauces: encuestas, control de quejas y sugerencias, contacto directo con los grupos de interés por medio de los canales establecidos (comisiones, sesiones formativas e informativas, peticiones directas a la Biblioteca). A pesar de nuestras peculiaridades, tanto en calidad de universidad a distancia como por el número de usuarios y de servicios distribuidos que prestamos, las bibliotecas universitarias que forman parte de REBIUN y MADROÑO actúan como eje principal y referencia en la orientación de la mejora y el aprendizaje continuo.

Los procesos clave y cómo se decide la propiedad de los procesos

La Biblioteca tiene definido su mapa de procesos (*ver apéndice 2. Mapa de procesos*) y diagramados todos sus procesos clave.

El grupo de trabajo de indicadores y procesos, junto con la Dirección, establece la responsabilidad de los procesos.

Figura 2.3. Macroprocesos clave y procesos clave de la Biblioteca

Macroprocesos		
Gestión de la colección	Circulación de la colección	Servicios a los usuarios
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selección ➤ Adquisición ➤ Reclamaciones ➤ Control de publicaciones periódicas ➤ Proceso Técnico ➤ Bibliografía recomendada ➤ Proceso físico de documentos ➤ Inventario ➤ Expurgo y reorganización ➤ Conservación y preservación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préstamo y renovación ➤ Reservas ➤ Consulta de colecciones especiales ➤ Organización y control de fondos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de usuarios (<i>ver apéndice 3</i>) ➤ Préstamo interbibliotecario ➤ Acceso a recursos suscritos ➤ Reproducción de documentos ➤ Información ➤ Formación de usuarios ➤ Apertura extraordinaria ➤ Gestión de salas especiales ➤ Gestión de quejas y sugerencias ➤ Extensión cultural y bibliotecaria

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA**Subcriterio 2 A**

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

Orientación al usuario en la planificación estratégica de la Biblioteca**ENFOQUE**

En la planificación de la política y la estrategia se incluyen las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés, diferenciados y segmentados convenientemente como ya hemos visto (*Figura 2.1.*). A través de los órganos de gobierno de la Biblioteca (Consejo de Dirección y Comisión de Biblioteca) se planifica y trabaja en equipo, tomando en consideración las opiniones del personal y en particular las del equipo directivo. La colaboración con otras instituciones, principalmente bibliotecas universitarias, favorece también una visión más amplia y completa de las necesidades y expectativas de los usuarios y nos permite actuar en consecuencia. La recogida a través de diversos canales de toda la información que nos proporcionan nuestros usuarios, aliados y proveedores se traduce, en la mayoría de los casos, en objetivos anuales vinculados a la planificación estratégica de la Biblioteca.

DESPLIEGUE

- Se realizan encuestas bienales de satisfacción a los clientes/usuarios directos (2006, 2008 y 2010) (*ver subcriterio 6A*):
 - Estudiantes de 1er y 2º ciclo y grado
 - Estudiantes de Posgrado
 - PDI
 - PAS
- También se realizan encuestas sobre determinados servicios o dirigidas a grupos específicos, tales como:
 - Encuesta a otras bibliotecas españolas sobre el servicio de préstamo interbibliotecario (2010)
 - Encuesta sobre servicios accesibles en las Bibliotecas de la Sede Central de la UNED (2009)
 - Encuesta a usuarios de Mediateca (2011) en proceso
- Sistema de quejas y sugerencias

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los resultados de las encuestas de clientes/usuarios y las propuestas expresadas a través del sistema de quejas y sugerencias se han traducido en objetivos operacionales durante el periodo de vigencia del Plan Estratégico y en la puesta en marcha de nuevos servicios. Como ejemplos podemos mencionar, la apertura extraordinaria de la Biblioteca en época de exámenes, la ampliación del mapa de préstamo, los servicios de préstamo intercampus, servicios de BIBLIOTECA 2.0, buzón de devoluciones, formación en competencias genéricas en información, renovación de equipamientos, instalación de sala de trabajo en grupo, reubicación de la bibliografía básica en la Biblioteca Central, préstamo de portátiles, mejora de la señalización, apertura del servicio de Mediateca los sábados, etc. (*ver figura 1.c.1.*).

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Encuestas de clima laboral a todo el personal de la biblioteca	Bienales	Plan de comunicación interna Plan de formación (<i>ver subcriterios 3B y 3D</i>)
Participación en grupos de trabajo de redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca	Bibliotecarios	Mejoras en los servicios, aumento de recursos electrónicos, guías de uso de productos, repositorios institucionales base de datos estadística, catálogos colectivos, préstamo interbibliotecario, patrimonio bibliográfico, observatorio de calidad, formación conjunta, "buenas prácticas"
Participación en comisiones y órganos de gobierno de la Universidad	CID; Comisión de Formación; Comisión de Publicaciones; Consejo de Gobierno; Claustro	Adquisición de revistas; asistencia a acciones formativas externas; formación en competencias de información; bibliografía recomendada
Encuentros de bibliotecarios de CCAA.	Bienales	Formación, gestión en red, mejoras en los servicios
Sistema de quejas y sugerencias	Registro Q/S	Distribución en áreas afectadas

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA**Subcriterio 2B**

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

Adaptación de la política y estrategia al cambio de paradigma del EEES**ENFOQUE**

Se han adoptado nuevas estrategias para la adaptación de la actividad de la Biblioteca a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, pasando del concepto de formación de usuarios al de formación en competencias genéricas en información e incorporando buenas prácticas de nuestro entorno de bibliotecas universitarias, adaptándolas a la singularidad de nuestra organización y a la modalidad a distancia de nuestra enseñanza.

DESPLIEGUE

Con el fin de desarrollar esta estrategia, se han puesto en marcha diversas acciones que han contado con la activa participación del grupo de trabajo de formación de usuarios. Podemos enumerar las siguientes:

- La presentación a la Comisión de Investigación y Doctorado de una propuesta de integración de competencias genéricas en información.
- La colaboración con el Instituto Universitario de Educación a Distancia de la UNED para la elaboración de documentación sobre este tema, dirigida a la comunidad universitaria en general, así como la impartición de talleres informativos para el PDI.
- La participación, a través de seminarios y cursos virtuales, en los másteres de Psicología, Educación, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática y Filosofía.
- La cooperación en las actividades del Grado de Educación Social y la aportación documental en el de Psicología.
- La elaboración de un curso básico en abierto de competencias genéricas en información, en el OCW-UNED.
- La creación de un curso virtual de competencias en información orientado no sólo a los estudiantes de nuestra Universidad, sino a la sociedad en general, a través de la Fundación UNED.
- La elaboración de guías y tutoriales en abierto, disponibles a través de la página web de Biblioteca.
- La formación de bibliotecarios de Centros Asociados en esta materia.
- Desarrollo del Sistema de Garantía Interna de Calidad AUDIT (directriz 5) aprobado por ANECA.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La medición de los resultados en lo que respecta a esta política se ha llevado a cabo a través de cuestionarios en los cursos virtuales y mediante la participación en los foros, donde la valoración ha sido, en general, muy positiva (*visible en la Plataforma aLF segmentado por másteres*). Asimismo, podemos considerar como medida de rendimiento la descarga de cursos, guías y tutoriales. Por último, a más largo plazo, resultará de gran interés la medición del impacto en la utilización de los recursos de la Biblioteca y los resultados académicos a partir del curso 2011/2012.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Curso: <i>Diseño de planes de formación de habilidades informacionales en un entorno EEES en bibliotecas universitarias</i> , para todo el personal bibliotecario de la UNED	Mayo 2007 (12 horas)	Creación del grupo de formación de usuarios. Adaptación de la formación de usuarios al EEES.
Participación en el I Seminario de Buenas Prácticas del consorcio MADROÑO	Mayo 2010	Menciones al curso en otras universidades (blog UCM)
Participación en las jornadas de trabajo de responsables de ALFIN en Bibliotecas Universitarias Españolas, REBIUN	Abril 2009 Junio 2010	
Participación en el Congreso TAEE10 (Tecnologías Aplicadas a la Enseñanza de la Electrónica) organizado por UPM y UNED	Abril 2010	Sobre competencias en másteres de Ingenierías
Participación en el XIII “Encuentro Iberoamericano de Educación Superior a Distancia”, organizado por AIESAD	Septiembre 2009	Formación de doctorandos iberoamericanos
<i>La UNED ante los retos del EEES: el papel de la Biblioteca.</i> Conferencia impartida en la Jornada de Biblioteca	Octubre 2008	Información a todo el personal sobre los cambios que supone el EEES
Participación en un grupo de trabajo sobre cualificación de profesionalidad de servicios bibliotecarios creado por el Ministerio de Educación y Ministerio de Trabajo	1 bibliotecaria	Representa a las bibliotecas universitarias en el grupo de trabajo

La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza.

Proceso de planificación de la estrategia en la Biblioteca

ENFOQUE

La definición de la política y la estrategia de la Biblioteca se encuentra perfectamente alineada con la de la propia Universidad. Las líneas del Plan Estratégico se establecen en una Comisión de la que forman parte los responsables de las áreas relevantes de la Biblioteca, quienes, previamente, recogen las propuestas consensuadas en las diferentes secciones y servicios. En la planificación y revisión de la política bibliotecaria se priorizan las necesidades de los usuarios, aunque la Biblioteca también se anticipa en muchas ocasiones a las demandas de los mismos analizando los resultados de organizaciones similares, en especial de otras bibliotecas universitarias.

DESPLIEGUE

Figura 2.c.1. Plan Estratégico de la Biblioteca

Líneas Estratégicas	Objetivos Estratégicos
1. Biblioteca y aprendizaje	1.1. Potenciar el modelo de biblioteca universitaria como centro de recursos para el aprendizaje en el marco del EEES
	1.2. Adaptar la colección a las nuevas necesidades de los estudiantes en el entorno EEES
	1.3. Promover la formación de los estudiantes en habilidades y competencias informacionales
	1.4. Mejorar los canales de comunicación para los estudiantes
2. Biblioteca e investigación	2.1. Contribuir activamente a la consecución de los objetivos de investigación de la Universidad
	2.2. Incrementar la visibilidad y la difusión de los resultados de la investigación
	2.3. Mejorar los canales de comunicación e información con el PDI
3. Innovación tecnológica	3.1. Desarrollar e implantar tecnologías para proyectos específicos de la Biblioteca
	3.2. Posibilitar la difusión y el acceso a los contenidos del repositorio mediante la utilización de estándares
	3.3. Potenciar y posibilitar la integración de la Biblioteca en los desarrollos tecnológicos de la Universidad
4. Calidad de la organización y de los servicios	4.1. Mejorar las políticas de organización y gestión de la Biblioteca
	4.2. Consolidar e incrementar la calidad de los procesos y servicios bibliotecarios
	4.3. Desarrollar una política eficaz y motivadora de personal que garantice su profesionalidad y promoción y que favorezca la cultura corporativa y el trabajo en equipo
5. Biblioteca y cooperación	5.1. Continuar la política de colaboración con los Centros Asociados considerada como una alianza estratégica del sistema bibliotecario de la UNED
	5.2. Mantener la cooperación ya consolidada con las redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca y participar activamente en aquellas iniciativas que a nivel local, regional, nacional e internacional surjan
6. Biblioteca y sociedad	6.1. Consolidar la imagen externa de la Biblioteca
	6.2. Profundizar en el desarrollo de la función social de la Biblioteca
	6.3. Participar en las políticas institucionales encaminadas a la defensa de los valores propios de una sociedad justa, democrática, plural y solidaria

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La previsión de los objetivos operacionales se solicita anualmente a los integrantes del Consejo de Dirección y su seguimiento se realiza de forma semestral. Durante la vigencia del Plan Estratégico, el cumplimiento de objetivos ha oscilado entre el 80% y el 85%.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
I y II Plan Estratégico de REBIUN	2003-2011	http://www.rebiun.org/pruebaConfig/planificacion/
I Plan Estratégico del consorcio MADROÑO	2009-2013	http://www.consorcioamadrono.es/info/web/blogs/Formacion/39.php
Plan Estratégico de la UNED	2006-2009	http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,1219139,93_2054758_9&dad=portal&schema=PORTAL
Plan Director de la UNED	2010-2013	http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,153769,93_20535254_&dad=portal&schema=PORTAL
Plan de responsabilidad social de la UNED	2008	http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/SERVICIOSGENERALES/PLANIFICACION%20Y%20CALIDAD/AREA%20DE%20PLANIFICACION/COMISIONRSUNED/MEMORIARS-UNED-2010.PDF

CRITERIO 2 : POLÍTICA Y ESTRATEGIA**Subcriterio 2D****La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.****Comunicación y despliegue de la estrategia****ENFOQUE**

Como se ha indicado en el subcriterio 2C, las líneas del Plan Estratégico se establecen de forma consensuada y, como parte del proceso, se revisa semestralmente la consecución de los objetivos por los responsables. En la planificación y desarrollo de la política y la estrategia se contemplan las áreas clave de la actividad de la Biblioteca, considerando, entre otras: los servicios a los usuarios, la gestión de las colecciones, la implantación, desarrollo y mantenimiento de las plataformas tecnológicas, la calidad de los servicios y la gestión del personal. La Biblioteca cuenta con un Plan de Comunicación interna que contempla todos los canales de difusión de la información de interés para todo el personal y adopta diversas estrategias de difusión externa de su actividad.

DESPLIEGUE

Los procesos clave con los grupos de interés identificados se han desarrollado en planes operativos: Plan de gestión de la colección, Plan de formación de usuarios, Carta de servicios, Procedimiento de quejas y sugerencias, Plan de comunicación interna, Plan de biblioteca sostenible. En el proceso de planificación de la estrategia se tienen en consideración los recursos disponibles y se priorizan las asignaciones, procurando atender de modo equitativo las diferentes áreas de conocimiento, sin afectar por ello al equilibrio presupuestario de los recursos asignados. Para el despliegue de las principales líneas estratégicas se trabaja mediante grupos de trabajo (gestión de la colección, formación de usuarios, indicadores y procesos) y grupos de mejora (servicios a los usuarios, comunicación interna y biblioteca sostenible) (véase subcriterio 1D). La planificación estratégica se comunica a todos los grupos de interés de varios modos: publicación en la página web de Biblioteca, sesiones informativas, listas de distribución a grupos de interés. Respecto al personal, se utilizan las herramientas de comunicación interna (boletín de novedades, listas de distribución, intranet) y la Jornada de Biblioteca, que se celebra anualmente y a la que asiste todo el personal. En la siguiente figura se muestran las formas de comunicación que se adoptan utilizando diferentes canales en función de los grupos de interés a que van destinadas.

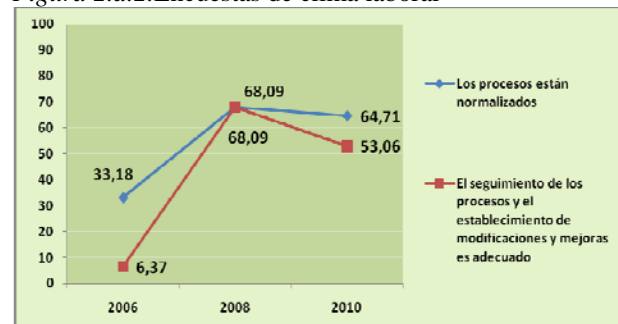
Figura 2.d.1.

TIPO	MODALIDAD	RESPONSABLE	ACCIONES	GRUPOS DE INTERÉS
Interna	Presentación	Dirección	Jornada anual de Biblioteca	Personal de Biblioteca
	Publicación	Dirección	Memorias anuales e informes	
	Difusión en redes	Coordinación Calidad y Grupo de Comunicación Interna	Intranet /Boletín de novedades	
Externa	Presentación	Dirección	Consejo Gobierno y Comisiones Académicas	Comunidad Universitaria
	Publicación	Dirección	Memorias anuales e informes	Comunidad Universitaria/ Redes y Consorcios
	Difusión en redes	Coordinación Calidad	Página web	C. Universitaria/Sociedad

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Tanto los procesos clave como sus procedimientos asociados se revisan y actualizan en función de las necesidades de adaptación a los nuevos requerimientos de la gestión y se orientan, en todo caso, a la mejora de la calidad. Los resultados de los indicadores internos de rendimiento se reflejan, por su parte, en las memorias anuales y en los resultados, también anuales, del cumplimiento de los objetivos operacionales. Se utilizan sistemáticamente los indicadores de medida asociados a las acciones de difusión de la estrategia.

Figura 2.d.2. Encuestas de clima laboral



Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia/referencias a resultados
Encuestas de comunicación interna en Jornadas de Biblioteca	2009 y 2010	Ver subcriterio 3D.
Encuestas de satisfacción de clientes/usuarios	2006, 2008 y 2010	Ver subcriterio 6A.
Encuestas y respuestas en foros de cursos de competencias en información	Cursos virtuales en másteres	Visibles en Plataforma aLF.

Personas



Jornadas del PAS de la Biblioteca Central de la UNED
Octubre de 2010. Madrid.

Composición del personal de la Biblioteca.

La plantilla está formada por 91 personas a tiempo completo: 61 funcionarios y 30 laborales (ver *figura 3.1.*). Además del personal de plantilla, hay en la actualidad 20 becarios de colaboración distribuidos en las diferentes unidades y puntos de servicio.

Figura 3. 1.

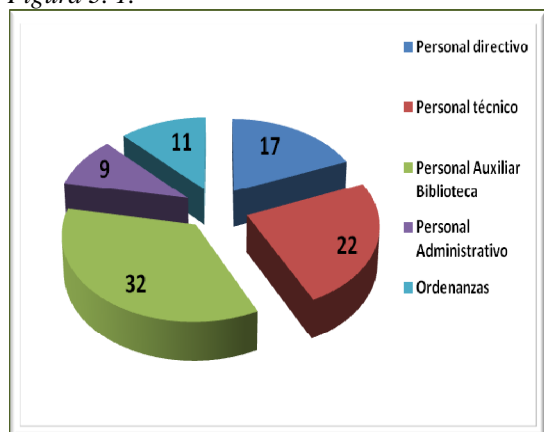


Figura 3.2.

Organización	Nº de Líderes	Descripción
Equipo directivo	2	Dirección y Subdirección
Coordinación	2	Planificación, Calidad y Proyectos Bibliotecas de CCAA
Jefes de Servicio	3	Bibliotecas Sectoriales Usuarios Innovación tecnológica
Jefes de Sección	9	Adquisiciones Proceso técnico Atención a usuarios Hemeroteca Mediateca Información bibliográfica y referencia Préstamo interbibliotecario Biblioteca de ingenierías Bibliotecas de CCAA

La Biblioteca de la UNED permanece abierta, de lunes a viernes, entre las 9.00 y las 20.30 horas. Además, la Biblioteca Central lo hace también los sábados, de 9.00 a 14.30 horas. Por esta razón, existen dos turnos de trabajo, uno de mañana y otro de tarde, así como siete personas adscritas a jornada especial (un bibliotecario responsable, tres oficiales de oficio y tres ordenanzas) con el fin de cubrir el servicio los sábados. Este personal trabaja sólo cuatro días entre el lunes y el viernes, además de todos los sábados del año. En 2010, el personal laboral con jornada especial ha logrado un contrato a tiempo completo, ya que con anterioridad lo era exclusivamente a tiempo parcial (20 horas semanales). De acuerdo con su jornada de trabajo, la plantilla asignada a cada punto de servicio se distribuye según la siguiente figura.

Figura 3.3.

Biblioteca Central = 74	Biblioteca de Ingenierías = 4	Biblioteca de Psicología/IUED = 9
1 Dirección (M) 1 Subdirección (M) 2 Coordinadores (M) 2 Jefes de Servicio (M) 8 Jefes de Sección (7M + 1T) 1 Informático (M) 1 Técnico informático (T) 18 Bibliotecarios (11M + 6T +1JE) 10 Auxiliares Biblioteca (6M + 4T) 9 Técnicos Especialistas (7M + 2T) 3 Oficiales de Oficios (JE) 7 Administrativos (M) 11 Ordenanzas (4M + 4T + 3JE)	1 Jefe de Sección (M) 1 Bibliotecario (T) 2 Auxiliares Biblioteca(1M+1T)	1 Jefe de Servicio (M) 2 Bibliotecarios (1M+1T) 2 Auxiliares Biblioteca (1M+1T) 2 Técnicos especialistas (1M+1T) 1 Administrativo (M) 1 Auxiliar Administrativo (T)
Hemeroteca de Derecho = 3	3 Técnicos especialistas (2M + 1T)	
Instituto Gutiérrez Mellado = 1	1 Bibliotecario (M)	

Norma de certificación o de reconocimiento externo aplicable a la gestión de RRHH de la Biblioteca

La política y gestión de los RRHH de la UNED es competencia de la Vicegerencia de Recursos Humanos, responsable de la selección, formación y desarrollo profesional de las personas. El Consejo de Dirección de la Universidad está comprometido con la puesta en marcha de la “Evaluación del desempeño del personal”, que tendrá su despliegue en 2011.

La ANECA ha aprobado el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED, que dedica su Directriz 4ª a la Calidad del Personal Docente y de Administración y Servicios y despliega para ello diversos procedimientos.

La Biblioteca de la UNED ha obtenido el Sello 200+ de Compromiso a la Excelencia EFQM en 2008.

La UNED cuenta con un sistema de reconocimiento interno a la actividad de su personal a través de los Premios anuales del Consejo Social (*ver subcriterio 3E*).

Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.

Planificación y gestión de recursos humanos de la biblioteca

ENFOQUE

El nuevo modelo de biblioteca universitaria, concebida como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) en el nuevo entorno educativo que impone el EEES, nos obliga a adaptar nuestra estructura organizativa a los nuevos desafíos: un modelo educativo basado en el aprendizaje continuado a lo largo de toda la vida, los avances tecnológicos, los nuevos soportes y usos de la información, la apuesta por la calidad y la necesidad de proporcionar nuevos y más sofisticados servicios cada día a los usuarios, independientemente del lugar donde se encuentren.

La política de recursos humanos de la Biblioteca se adecúa al marco normativo del PAS de la UNED y su definición, organización, cualificación, remuneración, dotación, promoción, procesos de selección, etc., están condicionados y sometidos a las mismas disposiciones que el resto de los servicios. Aunque la estructura de la Biblioteca es bastante rígida, al ser centralizada y estar constituida por escalas propias de bibliotecarios y personal auxiliar con funciones propias, se solicitan a la Gerencia cambios en la RPT (Relación de Puestos de Trabajo), tanto para personal funcionario como para personal laboral, en función de las necesidades o cambios de la política y estrategia, que deben ser aprobados en el Consejo de Gobierno de la Universidad y refrendados por el Consejo Social cuando implican modificación de presupuesto. No obstante, desde la Biblioteca se envían con frecuencia informes a la Gerencia proponiendo cambios y mejoras organizativas, y se atienden y tramitan las solicitudes de los trabajadores.

DESPLIEGUE

Pese a la rigidez impuesta por la legislación, en los últimos años se han conseguido algunas modificaciones en la RPT de la Biblioteca que merece la pena destacar:

Funcionarios:

2006: Jefatura de Innovación Tecnológica (nuevo puesto) y formalización en RPT de jornada especial para el bibliotecario responsable de la apertura de Biblioteca los sábados (fijación de horario especial en la RPT)

2007: Cambio de denominación de la plaza de Coordinación de Tecnologías y Sistemas (nivel 26) por la denominación de Coordinador de Calidad, Planificación y Proyectos (adaptación de funciones)

2008: Concurso para la cobertura de dos Jefaturas de Sección: Sección de Atención a Usuarios (vacante) y Jefatura de Sección de Bibliotecas de Centros Asociados (reconversión de un puesto)

2009: Paso de 3 Jefaturas de Sección (Grupo A) a Jefaturas de Servicio: Innovación Tecnológica, Servicios a los Usuarios y Coordinador de Bibliotecas Sectoriales

Laborales:

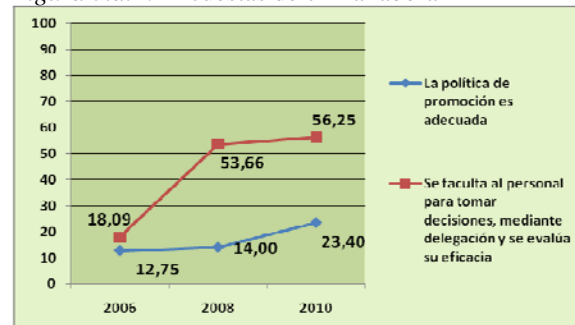
2009: Concurso oposición Ordenanzas de la UNED (pasan a ser personal fijo) y paso de 3 Oficiales de Oficios y 3 ordenanzas de la Biblioteca de tiempo parcial (20 h. semanales) a jornada especial completa

2010: Reclasificación de 9 Oficiales de Oficios, Grupo IV, en Técnicos Especialistas, Grupo III.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Existe en la Biblioteca una Comisión de Estructura Organizativa que estudia los posibles cambios en la RPT y la adecuación de la plantilla a los servicios que presta. También hay un Manual de funciones del personal de Biblioteca que se actualiza periódicamente para adaptar los perfiles profesionales a los puestos de trabajo. La Gerencia solicita con frecuencia informes de funciones de los puestos de trabajo para la convocatoria de oposiciones y concursos o ante una solicitud de modificación de la RPT. Por consiguiente, están en continua revisión.

Figura 3.a.1. Encuestas de clima laboral



Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Convocatorias de oposiciones: Escala de Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos (BOE 19-07-2007); Auxiliares de Biblioteca (BOE 08/03/2110); Ordenanzas (BOE 14/08/2008); Técnicos Especialistas (BICI: 24/05/2010); Oficiales de Oficios (BICI: 24/05/2010)	23 plazas	Encuestas de clima laboral (ver figura 7.a.1.)
Plan de Acogida Personal de nuevo ingreso	2008	

CRITERIO 3 : PERSONAS**Subcriterio 3B**

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

Perfiles profesionales, formación y reciclaje del personal de Biblioteca

ENFOQUE

La Gerencia de la UNED considera prioritaria la adecuación de la estructura organizativa a las necesidades actuales y la definición de los perfiles de los puestos de trabajo. En este sentido, ha decidido potenciar las Escalas Superiores de la Universidad al adquirir el compromiso de convocar en los próximos tres años oposiciones a dichas Escalas e incrementar de este modo el volumen de personal directivo. Sin embargo, en la Biblioteca sucede lo contrario, ya que contamos con un numeroso personal especializado -más del 33% de la plantilla está constituido por bibliotecarios de Escalas superiores (ver criterio 3, figura 3.1), y ello favorece la gestión de la Unidad.

Existe un Plan anual de Formación de la Gerencia en el que se incluyen cursos generales de formación y promoción. Además, existe un Plan anual específico de Formación para el personal de Biblioteca, que la Gerencia apoya y financia, y que incluye la asistencia a cursos de formación *ad hoc*, seminarios, jornadas, talleres y congresos para el personal de Biblioteca no incluidos en el Plan general de formación. Por otra parte, se participa y se asiste a cursos organizados por otras instituciones, principalmente redes, consorcios y asociaciones profesionales a los que la Biblioteca pertenece (REBIUN, MADROÑO, SEDIC), con objeto de perfeccionar el desempeño del trabajo y adquirir nuevos conocimientos. La propuesta de cursos se elabora a partir de la revisión de los procesos, la mejora de los procedimientos, el desarrollo de nuevas actividades y las peticiones del personal. También hay una formación inicial y constante para el personal de nuevo ingreso. Los conocimientos y habilidades adquiridos relacionados con el trabajo diario son de inmediata aplicación.

DESPLIEGUE

El proceso de evaluación de la Biblioteca realizado en 2006 puso de manifiesto en varios criterios analizados (3.1 y 3.2 Personal; 4.5 Sobre gestión de la información y el conocimiento; 5.2 Sobre introducción de mejoras en los Procesos; 7.1 y 7.2 Resultados en el Personal y 9.1 Resultados Clave) la necesidad de considerar área de mejora prioritaria la implantación de un plan de formación específico de Biblioteca, independiente, aunque no excluyente, del Plan general de formación de la universidad. Fruto de ello son los planes anuales de formación de Biblioteca, desarrollados a partir de 2007. La evolución positiva de los mismos se refleja en la figura 3.b.1.

Figura 3.b.1.

Año	Total personal Biblioteca	Nº asistencias a cursos de formación	Indicador	Nº cursos realizados por el personal	Indicador
2006	87	66	0,78	29	0,33
2007	91	221	2,43	61	0,67
2008	91	225	2,47	67	0,73
2009	91	285	3,13	70	0,76
2010	91	208	2,28	65	0,71

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Toda la formación general y específica del personal de Biblioteca se gestiona a través de la Sección de Formación de la UNED. Para el Plan de Formación de la Universidad, la Sección de Formación pasa cuestionarios individuales al personal sobre las necesidades de formación, antes de fijar el Plan Anual. Para el Plan de Formación de la Biblioteca se contemplan las necesidades de formación y se pasan cuestionarios de evaluación de los cursos que se imparten, lo que permite valorar la idoneidad de los mismos y corregir las posibles deficiencias que se detectan. La Sección de Formación de la Universidad también obliga a cumplimentar un cuestionario de evaluación de cada curso que se recibe de manera individual y se debe emitir un informe por parte de los asistentes a determinados cursos, seminarios o congresos

Figura 3.b.2. Encuestas de clima laboral



Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Jornada anual de Biblioteca	Todo el personal	Mejora la formación y la comunicación con el personal
Ponencias presentadas en congresos, jornadas, etc.	Bibliotecarios e Informático	Ver figura 3.c.1.

Implicación del personal en la mejora continua y en el desarrollo de proyectos innovadores

ENFOQUE

La Dirección de la Biblioteca impulsa el trabajo en equipo y el desarrollo de proyectos innovadores. Durante el proceso de evaluación 2006-2007 se formaron tres grupos de trabajo interno compuestos por personal voluntario de todas las escalas y grupos para trabajar de manera conjunta los criterios 3, 5, 6 y 7 de la guía de evaluación. Como ya se ha señalado, hay en la actualidad tres grupos estables de mejora en los que puede participar (*ver subcriterio 1D*) de manera voluntaria, todo el personal, así como diversas comisiones técnicas y grupos de trabajo formados por personal bibliotecario. Por otro lado, existen grupos “informales” en los que trabajan distintas personas que abogan decididamente por la mejora de los servicios y por la puesta en marcha de proyectos innovadores.

DESPLIEGUE

Entre los proyectos llevados a cabo por personal de distintas unidades y no constituidos formalmente como grupo de mejora o de trabajo, podemos citar los siguientes:

- La apertura extraordinaria de la Biblioteca los fines de semana en época de exámenes, mantenida con personal de Biblioteca que se presta voluntariamente a cubrir este servicio, en turnos de cuatro personas.
- La formación de personal bibliotecario de Centros Asociados en el sistema de gestión UNICORN que llevan a cabo algunos de nuestros bibliotecarios y a los que se suma, con carácter general, un bibliotecario que se desplaza al Centro Asociado integrado en dicho sistema para tutorizar “in situ” la puesta en marcha del mismo y solucionar así dudas y problemas.
- Las iniciativas de Biblioteca 2.0, desarrolladas y gestionadas por personal de distintas unidades. A este respecto, se mantienen abiertos cinco blogs: BiblioUNED abierta (Usuarios), Recursos de investigación al día (Información Bibliográfica y Referencia), Mediablog (Mediateca), el Marcapáginas (Proceso Técnico) y Comunicación Interna (sólo de uso interno para el personal de Biblioteca).
- El repositorio institucional *e-Spacio UNED*, desarrollado y gestionado íntegramente desde la Biblioteca por su informático y por el Servicio de Innovación Tecnológica. El informático destinado en Biblioteca también participa activamente en el Grupo internacional de desarrollo de FEDORA, software de código abierto y plataforma de nuestro repositorio institucional.
- La participación en proyectos transversales de innovación tecnológica de la propia UNED: INTECCA, ATECA, EU4ALL, CEME...
- La participación en foros nacionales e internacionales de innovación tecnológica: proyectos nacionales e-CIENCIA y RECOLECTA; proyectos europeos DRIVER, OpenAIRE y NECOBELAC; miembro fundador de COAR (Confederation of Open Access Repositories). La Jefa de Servicio de Innovación Tecnológica es, además, la representante oficial de la UNED en este Consorcio. Finalmente, cabe destacar la participación en el grupo de trabajo y foro de discusión “OS-Repositorios”.
- La Jornada anual de Biblioteca, en la que se invita a participar a todo el personal para que presente nuevos servicios y proyectos innovadores.
- La colaboración del personal, en calidad de expertos, en actividades de extensión bibliotecaria: exposiciones, redacción de folletos, guías, elaboración de carteles, visitas guiadas en diferentes idiomas.

Figura 3.c.1.

Año	Nº de ponencias presentadas en congresos	Nº de ponentes	Nº de cursos impartidos	Nº de docentes
2007	24	31	13	26
2008	19	22	26	32
2009	22	35	13	25
2010	23	39	17	41

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La implicación del personal en proyectos innovadores y acciones de mejora va en aumento, como así se evidencia en las memorias anuales de la Biblioteca.

Toda la plantilla es proactiva y no muestra resistencia a los cambios, incluso los plantea para dar más visibilidad a la Biblioteca y proporcionar mejor servicio.

Figura 3.c.2.



Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Presencia en grupos de trabajo de MADROÑO y REBIUN	Bibliotecarios	<i>Ver subcriterio 1D.</i>
Grupo trabajo cualificación profesionalidad de servicios Biblioteca	1 bibliotecario	<i>Ver subcriterio 2B.</i>

Plan de comunicación interna de la Biblioteca

ENFOQUE

A raíz del primer proceso de evaluación de la Biblioteca, se elaboró el Plan de Comunicación Interna. Dentro de su apartado metodológico, se planteó un cuestionario dirigido a todo el personal con objeto de profundizar en las necesidades de comunicación y que en consecuencia se reflejarían posteriormente en el propio Plan. El Grupo de Mejora de la Comunicación Interna complementó esta información con un pormenorizado análisis DAFO. El Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca tiene como misión establecer, incrementar y potenciar los flujos de información internos en todas las direcciones (descendente, ascendente, horizontal y transversal), para mejorar la calidad del servicio y aumentar el grado de participación, satisfacción y compromiso de todo el personal.

DESPLIEGUE

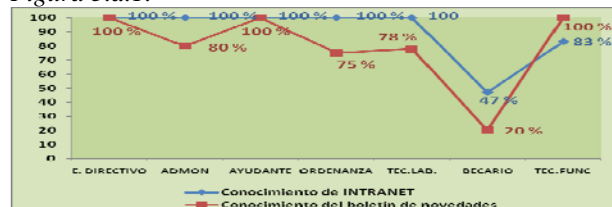
Como consecuencia de este Plan se han llevado a cabo diversas acciones:

- El Grupo de Mejora de Comunicación Interna elaboró el Plan. Este grupo permanece activo y en funcionamiento y evalúa lo realizado hasta ahora e introduce las mejoras necesarias para favorecer la comunicación interna.
- Elaboración de un Plan de Acogida para personal de nuevo ingreso.
- Existencia de una lista de distribución para comunicar a todo el personal de Biblioteca las cuestiones de mayor interés. Todo el personal de la Biblioteca dispone de correo electrónico (incluidos los becarios de colaboración). Cualquier comunicado o noticia relevante se envía a la lista de distribución general para informar simultáneamente a todo el personal. Existen, análogamente, listas de distribución temáticas.
- Creación de un blog de comunicación interna, a través del cual se difunden las novedades y noticias profesionales de interés y se fomenta la participación de los trabajadores.
- Implantación de un buzón de sugerencias para que el personal comunique cualquier propuesta y reglamentación del protocolo de comunicación interna.
- Elaboración mensual de un *Boletín de Novedades* electrónico, remitido a todo el personal y en el que se da cuenta de todas las actividades y novedades.
- Presencia de una Intranet, con la documentación necesaria para el buen funcionamiento de la Biblioteca y de sus trabajadores, así como toda la información sobre servicios, mejoras, memorias, informes, manuales de procedimiento, formularios, calendario laboral, turnos, etc.
- Implantación de una Jornada de Biblioteca de periodicidad anual, a la que asiste todo el personal y donde se presenta el balance y la memoria anual, así como todos los nuevos servicios, productos y proyectos puestos en marcha.
- Existencia en todas las unidades de directorios de personal.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El Plan de comunicación interna se halla en constante revisión. Desde 2009, a iniciativa del Grupo de mejora de comunicación interna, se aplica una encuesta a todo el personal al término de la Jornada de Biblioteca (ver subcriterio 2A), con el fin de mejorar las carencias o deficiencias de comunicación interna detectadas.

Figura 3.d.1.



Los resultados de la encuesta de comunicación interna distribuida entre el personal reflejan el nivel de conocimiento y uso de los instrumentos de comunicación. En la figura 3.d.1. podemos observar el conocimiento de la Intranet y del boletín de novedades.

Los diversos canales de comunicación están regidos por un procedimiento de uso que garantiza la fluidez de la información en la Biblioteca. Cualquier actividad, servicio o noticia se envía a la web de la Universidad, lo que constituye un medio excelente para su conocimiento y difusión. En el momento en que se detecta cualquier fallo en la recepción de la información se introducen correcciones en el procedimiento. Por otro lado, todos los directivos y la propia Dirección de la Biblioteca son accesibles a todo el personal.

También es habitual compartir “buenas prácticas” de comunicación en el seno de las redes y consorcios a los que la Biblioteca pertenece.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Web de la UNED	Comunidad universitaria	www.uned.es
BICI-UNED		Boletín de noticias electrónico y semanal
Web e Intranet del consorcio MADROÑO	Todo el personal biblioteca	www.consorciomadrono.es
Web e Intranet de REBIUN		www.rebiun.org

Reconocimiento público y valoración del personal de Biblioteca en la Universidad

ENFOQUE

El personal de Biblioteca está muy bien valorado en la Universidad. Se cuenta con menciones expresas de reconocimiento a la Biblioteca en las actas de los Consejos de Gobierno, de la Comisión de Doctorado e Investigación y de la Comisión de Publicaciones, de las que es miembro la Directora de la Biblioteca.

El personal es, además, el aspecto mejor valorado en las tres encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en 2006, 2008 y 2010. La Biblioteca ha obtenido tres premios del Consejo Social y se presenta a los mismos todos los años con algún proyecto de innovación.

La entrega del Sello de Calidad 200+ a la Biblioteca tuvo lugar en un acto público presidido por el Rector de la Universidad y un representante del Club de Excelencia en Gestión. Además, el Rector ha concedido una gratificación lineal para todo el personal de Biblioteca por la obtención del Sello de Calidad.

La Biblioteca recoge sistemáticamente todas las numerosas felicitaciones, agradecimientos y menciones expresas que recibe por escrito de toda la comunidad universitaria, tanto individuales como colectivas.

La Dirección de la Biblioteca comunica por correo electrónico las contribuciones y logros del personal. La Jornada de Biblioteca constituye también un buen escaparate para comunicar los éxitos de la Biblioteca y de su personal y manifestarlos así públicamente.

La UNED cuenta sistemáticamente con la presencia de personal de Biblioteca en actividades programadas por la propia Universidad: jornadas, talleres, cursos de verano, entrevistas para radio y televisión, sesiones informativas, grupos de trabajo, comisiones, tribunales de oposiciones, etc. Además, la Biblioteca tiene representación en los siguientes órganos colegiados: Claustro (dos miembros electos), Junta de Personal (tres miembros) y Comisión General de Formación de la UNED (dos miembros).

DESPLIEGUE

Como prueba de la apuesta decidida de la Biblioteca por los proyectos innovadores y el reconocimiento público de la Universidad al trabajo realizado, podemos señalar los tres premios anuales concedidos hasta ahora a la Biblioteca y que, como se puede comprobar, corresponden a actividades diversas presentadas por distintos equipos:

2006: Premio del Consejo Social-Fundación UNED a la iniciativa innovadora del PAS al proyecto titulado *“Implantación de un archivo digital de la UNED”*, del que son autores Alicia López Medina y Luis Zorita.

2007: Premio del Consejo Social-Fundación UNED a la iniciativa innovadora del PAS al proyecto titulado *“Plan de Mejora de la Biblioteca de la UNED”* presentado por los miembros del Comité Interno de Evaluación de la Biblioteca: José Burgoa Abarca, Isabel Calzas González, M^a Jesús López Manzanedo, Teresa Merelo de las Peñas y Rosa Sánchez Fernández.

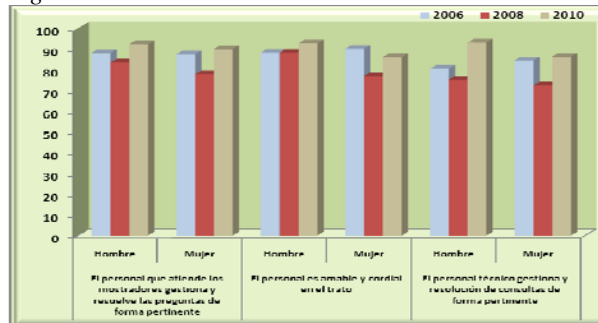
2010: Premio del Consejo Social-Fundación UNED a la mejor buena práctica e iniciativa innovadora del PAS al proyecto titulado *“BIBLIOTECA 2.0”*, en el que han participado M^a Teresa Lavado, Ramiro Lozano, Victoria de Lucio, Flora Sanz, Beatriz Tejada y Leire Frisuelos.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La Biblioteca evalúa sistemáticamente su actividad, como prueba de ello, cabe resaltar que se trata del primer y único servicio de la UNED que se ha sometido a dos procesos de Evaluación, plenamente respaldados por el Equipo Rectoral. Por todo ello, hablamos de una Unidad comprometida de hecho con la mejora continua de su personal y sus servicios.

El personal de Biblioteca es el aspecto más valorado en las encuestas de satisfacción.

Figura 3.e.1. Encuestas de satisfacción



Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Plan de Acción Social de la Universidad	Todo el personal	Subvenciones, abono transporte
Plan de Salud laboral. Servicio médico		Prevención riesgos laborales
Protocolo de Acoso de la UNED		Defensa derechos de trabajadores
Plan de Pensiones		Apoyo a la jubilación
Políticas de Igualdad	Comunidad Universitaria	Marco de igualdad de género
Código de Conducta de la UNED		Marco de actuación ética
Oficina de Voluntariado		Acciones de ayuda al desarrollo

Alianzas y Recursos



Vestíbulo del edificio de la Biblioteca Central de la UNED Ciudad Universitaria. Madrid.

Contribución en a la Política y Estrategia de la Biblioteca de las alianzas externas y la gestión de los diversos recursos.

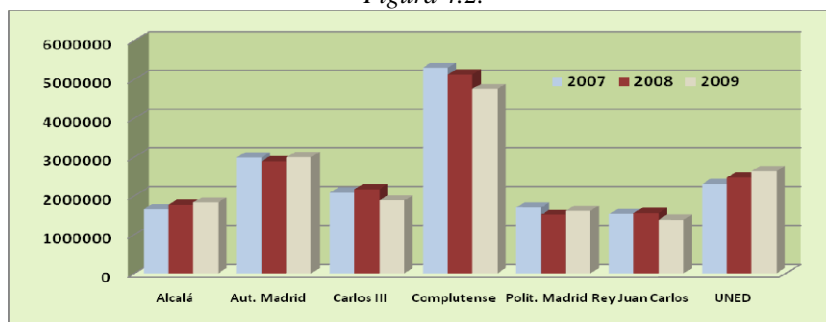
La política de alianzas se basa en la cooperación, el desarrollo mutuo y la transferencia de conocimiento, siempre buscando la mejora de procesos, procedimientos y servicios. El presupuesto anual de Biblioteca se elabora contemplando los compromisos de recursos adquiridos y las previsiones a corto y medio plazo. En el ámbito de la colaboración se trabaja con contratos-programa con varios años de desarrollo y con subvenciones.

Líneas de la política de cooperación:

Figura 4.1.

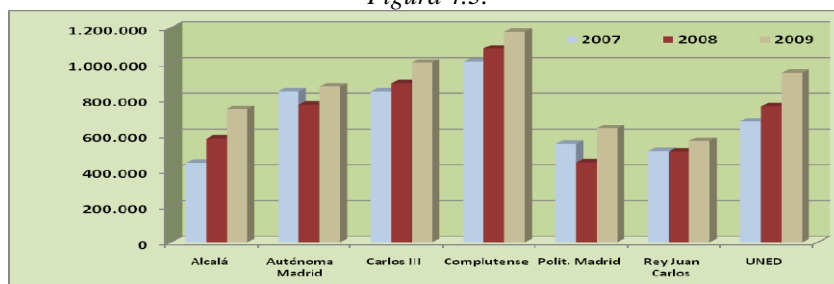
ACCIONES	RESULTADOS
Mejorar el acceso de la comunidad universitaria a los recursos de información	Aumento sustancial de las colecciones Incremento de la productividad científica
Compartir recursos con Redes y Consorcios	Mejora de los servicios bibliotecarios Ahorro de costes
Promover planes de cooperación	Servicios bibliotecarios conjuntos Adquisición compartida de recursos Fomento de la formación del personal Conexión a redes nacionales e internacionales Desarrollo y aplicación de tecnologías de la información Acceso unificado a contenidos digitales

Figura 4.2.



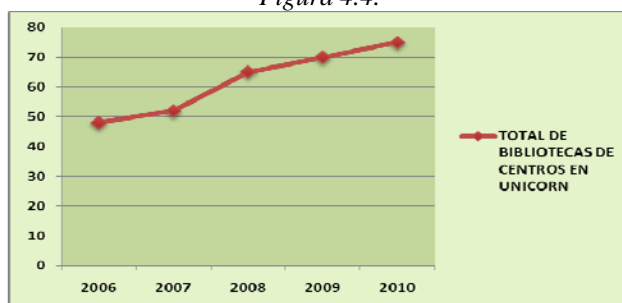
La figura 4.2. muestra un comparativo del consorcio MADROÑO: gasto en recursos de información impresa y audiovisual. El dato de la UNED incluye además el de los CCAA.

Figura 4.3.



La figura 4.3. muestra un comparativo del consorcio MADROÑO: gasto en recursos de información en soporte electrónico.

Figura 4.4.



La red de bibliotecas de Centros conectadas al mismo sistema de gestión bibliotecaria sigue una evolución ascendente y en la actualidad cuenta con 75 puntos conectados dependientes de los 62 CCAA. y la Sede Central, así como de dos Centros en el extranjero (ver figura 4.4. Evolución muy positiva de Bibliotecas de CCAA. integradas en UNICORN)

Gestión de las alianzas externas.**Red de bibliotecas de la UNED****ENFOQUE**

Uno de los ejes de la política de alianzas de la Biblioteca es la cooperación con los Centros Asociados de la UNED, que ha permitido la creación de una sólida red de 73 bibliotecas distribuidas por todo el Estado, además de otras dos presentes en el extranjero. El objetivo de esta política es la prestación, en cualquier punto del territorio, de un servicio a los estudiantes de similares características a través de productos y recursos de información tanto presenciales como a distancia, facilitados estos últimos por las bibliotecas de la Sede Central, que asumen la adquisición de la colección electrónica, de especial interés para los estudiantes de posgrado.

DESPLIEGUE

Esta visión se ha desplegado a través de múltiples estrategias:

- Extensión del sistema integrado de gestión bibliotecaria al 80% de los Centros Asociados en la actualidad.
- Existencia de una plaza de Coordinador de Bibliotecas de Centros Asociados y una Jefatura de Sección.
- Formación continua del personal bibliotecario de los Centros.
- Asesoramiento y asistencia permanentes desde el punto de vista tecnológico y bibliotecario por parte del equipo técnico de la Sede Central.
- Celebración bienal de los Encuentros de personal bibliotecario de la Sede Central y de los Centros Asociados. Se celebran cada dos años en un Centro diferente.
- Acceso a las herramientas de comunicación interna de la Biblioteca de la Sede Central.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los resultados de la cooperación se recopilan para la elaboración de las estadísticas anuales de REBIUN y las memorias de las bibliotecas. Asimismo, los encuentros bienales de bibliotecarios de la UNED y el contacto permanente que se mantiene por parte de la Coordinación de Bibliotecas de Centros y por los responsables de algunos de los procesos clave son una fuente extremadamente valiosa, tanto para la revisión de la política como para el planteamiento de nuevos objetivos y la mejora continua.

La evolución de la colección informatizada en el catálogo colectivo de las Bibliotecas de la UNED puede verse en la siguiente *figura*.

Figura 4.a.1.

AÑO	REGISTROS INFORMATIZADOS EN CATÁLOGO COLECTIVO UNED
2006	922.147
2007	1.021.484
2008	1.002.156
2009	1.075.286
2010	1.158.464

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia/
Colaboración con Plan ATECA (Arquitectura de Tecnología Educativa para los CCAA. de la UNED)	Colaboración con el C.A. de Ponferrada	Infraestructura de repositorios federados de la UNED
Colaboración con Plan INTECCA (Innovación y Desarrollo Tecnológico de los CCAA.)		Desarrollo de la plataforma educativa
Colaboración con el Proyecto europeo EU4ALL que lidera la UNED	Colaboración con CINDETEC	Metadatos para discapacitados en los recursos digitales de la UNED
Colaboración para la interoperabilidad de plataforma educativa aLF con repositorio institucional para incorporación de objetos digitales	Equipo desarrollo aLF e informático Biblioteca	Interoperabilidad aLF y <i>e-Spacio</i> UNED
Colaboración con el Centro de Migraciones y Exilios de la UNED	Facultad de G ^a e H ^a , Innov. Tecnológica e Informático	Digitalización y difusión del archivo CEME
Programa de estadísticas del consorcio MADROÑO	Biblioteca participa	Estadísticas conjuntas
Participación en todos los Grupos de trabajo de consorcio MADROÑO	Bibliotecarios	Numerosas actividades y mejoras de los 7 grupos de trabajo y de la Comisión técnica
Participación en el grupo de trabajo de la línea 2 de REBIUN	Bibliotecarios	Numerosas actividades y mejoras http://www.rebiun.org/temasdetrabajo/
Participación en los Premios anuales del Consejo Social y de la Fundación UNED a la iniciativa innovadora del PAS	Se participa en grupo	Biblioteca ha obtenido ya 3 premios
Participación en proyectos nacionales e internacionales: e-CIENCIA, RECOLECTA, NECOBELAC, DRIVER, OpenAIRE y COAR	Innovación Tecnológica e Informática	Se coordinan grupos de trabajo Miembro de COAR
Participación en foros y congresos nacionales e internacionales	Personal Biblioteca	Nº de ponencias presentadas (<i>ver Figura 3.c.1</i>)

Gestión de los recursos económicos y financieros.**Gestión del presupuesto de la Biblioteca****ENFOQUE**

La elaboración del presupuesto de la Biblioteca se realiza teniendo en cuenta las directrices presupuestarias y las normas que fija la Universidad. La confección del presupuesto anual se hace a partir de una estimación de gastos que contempla tanto los compromisos adquiridos en años anteriores, tales como la renovación de los recursos electrónicos, licencias de uso y mantenimiento de programas, las cuotas de redes y consorcios, las adquisiciones de fondos bibliográficos, equipamiento y mobiliario, como los objetivos del Plan Estratégico o del Plan de Mejora, así como los que precisan de una financiación extraordinaria. En el ámbito de la colaboración externa, se ejecuta el presupuesto mediante contratos-programa a varios años y subvenciones.

DESPLIEGUE

El presupuesto de la Universidad se estructura orgánicamente en centros de gasto centralizados, descentralizados (Facultades, Escuelas y Departamentos) y programas de formación del profesorado y enseñanza asistida y se aprueba en Consejo de Gobierno. La partida destinada a Biblioteca, está incluida en el presupuesto centralizado del Vicerrectorado de Investigación, y se propone, gestiona y ejecuta en la propia Biblioteca, bajo la responsabilidad de la Dirección. La Sección de Administración se encarga del seguimiento y control del gasto en la aplicación económica de la UNED (*Universitas XXI*). Por otra parte, se participa en la tramitación de los gastos en fondos documentales con cargo a los presupuestos descentralizados de Facultades, Escuelas y Departamentos, así como de los Proyectos de Investigación del PDI. La Biblioteca cuenta, además, con financiación externa:

- De la Comunidad de Madrid por convenio con el Consorcio Madroño para la adquisición de recursos electrónicos y para el desarrollo de los repositorios institucionales en el marco del Proyecto e-Ciencia del Consorcio.
- Subvención del Ministerio de Cultura para el proyecto de digitalización de Fondo Antiguo.
- Las Facultades, Escuelas y Departamentos también contribuyen económicamente al desarrollo de la colección de recursos de información en papel y electrónicos.

El presupuesto de la Biblioteca ha tenido un aumento sostenido en los últimos años, pese al recorte presupuestario que ha sufrido la Universidad. El despliegue por capítulos del presupuesto es similar todos los años y se muestra en la siguiente figura:

Figura 4.b.1

Programa 463A	Vicerrectorado de Investigación. Biblioteca	Presupuesto 2010
Capítulo 2		
206	Licencia UNICORN e IBISTRO + SFX y Metalib	100.000,00
213	Mantenimiento fotocopiadoras, lectores-reproductores, arcos de seguridad	4.000,00
216	Mantenimiento equipos informáticos y programas (SOD, Metaframe...)	8.700,00
220	Material no inventariable (bases de datos, prensa, códigos, etiquetas, carnés)	125.750,00
227	Encuadernación, imprenta, préstamo interbibliotecario	10.050,00
230 / 231	Dietas y locomoción personal Biblioteca para desplazarse a CCAA.	3.999,05
Capítulo 4		
441.08	Cuota de participación en REBIUN	3.500,00
481.01	20 Becas de apoyo Biblioteca	120.000,00
481.02	Participación Consorcio Madroño	368.000,00
Capítulo 6		
622/624/625	Adquisición de maquinaria, mobiliario y material informático	26.500,00
628	Adquisición de Fondos bibliográficos: libros, audiovisuales, revistas	989.502,06
TOTAL		1.760.001,11

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La adecuada gestión de los recursos financieros se controla durante todo el ciclo económico a través del programa *Universitas XXI* y es supervisada además por los correspondientes órganos de control de la Universidad y por los legalmente establecidos. Los indicadores económicos y financieros están definidos en el Presupuesto de la UNED, en el programa de gestión económica y en el contrato programa de la Universidad con el Ministerio de Educación. La comparativa con nuestro entorno puede verse en las figuras 4.2 y 4.3.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Sistema de gestión integrada de bibliotecas UNICORN	Proceso de adquisiciones	Gestión informatizada de adquisición de fondos
Base de datos de facturación en línea		Memorias anuales
Sistema de gestión económica <i>Universitas XXI</i>	UNED	Gestión en línea y contabilidad analítica
Gestión con datos	Sistemas de gestión de la Btca.	Estadísticas mensuales Datos de rendimiento...
Resumen estadístico anual		Memorias anuales // Datos para organismos

Gestión de recursos e infraestructuras

ENFOQUE

Las inversiones de la Universidad están bien definidas en su política y estrategia y, en el caso de la Biblioteca, se materializan en el apoyo que recibe para algunos proyectos propios de mejora.

La adquisición de los recursos se realiza siguiendo los procedimientos y la normativa vigentes y se elaboran cláusulas de prescripciones técnicas de los contratos públicos y licencias.

Para la optimización del rendimiento de las instalaciones y de los equipamientos se gestionan inventarios y se cuida el consumo de energías y de recursos, así como el reciclaje de materiales, ya que la Biblioteca está comprometida con el cuidado y el respeto al medio ambiente en el ámbito de su actividad. Por este motivo, el Grupo de Mejora de Biblioteca Sostenible ha elaborado un *Plan* y una *Guía Verde* (ver *Apéndice 5*) que han supuesto el inicio de una vía de compromiso socio-ambiental en todos los ámbitos de nuestra actividad, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible y a la adopción de “buenas prácticas” que promuevan actitudes y comportamientos respetuosos con el entorno, tanto por parte de las personas que trabajan en la Biblioteca, como de los usuarios.

DESPLIEGUE

Figura 4.c.1. PERIODO 2006-2009

INFRAESTRUCTURAS	EQUIPAMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación e inicio de obras de una Biblioteca de Campus Norte • Mejora de las infraestructuras informáticas y redes • Proyecto de remodelación de la zona de atención a usuarios • Instalación de una zona para usuarios con discapacidad • Sala de Trabajo en Grupo • Red Wifi • Desarrollo de plataformas open source para la gestión de objetos digitales • Mejora de la iluminación en Biblioteca Central • Mejora de la señalización • Remodelación de espacios de trabajo • Ampliación de estanterías en libre acceso • Punto de Librería de la UNED en Biblioteca Central 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de equipamiento informático destinado a usuarios • Adquisición de portátiles para préstamo en sala • Software específico para usuarios con discapacidad • Mejora del sistema de climatización de la Biblioteca Central • Equipos de reproducción de documentos con los últimos adelantos • Adquisición de servidor más potente para el SIGB • Adquisición de un metabuscador y un sistema de resolución de urls • Buzones de devolución de préstamo • Adquisición de software y equipo para realización de carnés de usuarios, incluida fotografía, en el acto • Plan “renove” de equipamiento informático para el personal de Biblioteca

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Se elaboran inventarios de todos los bienes y recursos que gestiona la Biblioteca. El sistema de gestión y las diversas aplicaciones se revisan y actualizan continuamente a través de contratos de mantenimiento con los diversos proveedores o utilizando el software disponible en la red. Se mejoran con regularidad los rendimientos de los sistemas informáticos, canales y servicios ofertados o se desechan los considerados obsoletos.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Simulacros de evacuación	Anuales	Mejora de procedimientos. Cumplimiento óptimo de objetivos.
Servicio de mantenimiento asignado a Biblioteca	Permanente	Reparación de averías
Plan de Biblioteca Sostenible Guía verde Biblioteca	Bibliotecas UNED	Contenedores para reciclaje de papel, tóner, pilas, ropa, vidrio y envases en Biblioteca
Servicios integrados adicionales en la propia instalación	Permanente	Cafetería Librería Punto de servicio del Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE)
Departamento de Infraestructuras de la Universidad	UNED	Apoyo en la gestión
Servicio de Atención Informática (CAU)	UNED	Reparación de aplicaciones y equipos

Gestión de la tecnología.**Innovación tecnológica como factor crítico de éxito****ENFOQUE**

La Biblioteca ha creado un Servicio de Innovación Tecnológica que se mantiene al día en tecnologías emergentes, participa en la planificación estratégica y aporta objetivos concretos en este terreno que se plasman en el Plan Estratégico y en las memorias anuales de la Biblioteca.

La Biblioteca cuenta, además, con personal informático de nivel superior adscrito a ella que se ocupa del mantenimiento de los sistemas y de la creación, desarrollo y mantenimiento del repositorio institucional *e-SpacioUNED*.

El Servicio de Innovación Tecnológica participa en proyectos transversales de la Universidad y en proyectos nacionales e internacionales relacionados con la innovación tecnológica.

Los servicios orientados al usuario han puesto en marcha iniciativas de web social para fomentar la participación y la comunicación con los usuarios.

La Dirección, por su parte, mantiene canales permanentes de comunicación con proveedores de productos y servicios tecnológicos con el fin de estudiar su idoneidad y posible aplicación.

DESPLIEGUE

El repositorio institucional *e-SpacioUNED* cuenta en la actualidad con más de 45.000 objetos digitales (tesis, artículos, ponencias, libros, objetos de aprendizaje, vídeos) y ha desarrollado el portal de revistas electrónicas editadas por la Universidad.

Se participa en diversos proyectos transversales de la Universidad, tales como el Plan ATECA (Arquitectura de Tecnología Educativa para los Centros Asociados de la UNED), INTECCA (Innovación y Desarrollo Tecnológico de los Centros Asociados) e interoperabilidad de la plataforma educativa aLF con el repositorio institucional para la incorporación de objetos digitales, EU4ALL proyecto europeo que lidera la UNED, y con el Centro Estudios de Migraciones y Exilios para la digitalización de su archivo documental.

Conviene señalar que, según el último *Ranking web de repositorios digitales del mundo* (enero 2011) que publica el Laboratorio de Cibermetría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, nuestro repositorio institucional ocupa el puesto 148 dentro del ranking mundial (1.158 repositorios registrados), el puesto 135 de los repositorios institucionales, el puesto 64 de los repositorios europeos y el puesto 8 de los repositorios españoles. El objetivo del ranking es dar apoyo a las iniciativas "open access", de acceso gratuito y libre a las publicaciones científicas en formato electrónico y a otros tipos de documentación académica (http://repositories.webometrics.info/top100_continent.es.asp?cont=europe).

Asimismo, la Biblioteca de la UNED coordina los proyectos *e-Ciencia* del consorcio MADROÑO con la Comunidad de Madrid y *RECOLECTA* de REBIUN/FECYT.

Por otro lado, se participa activamente en proyectos internacionales, como NECOBELAC, para la mejora de la producción y diseminación de la información científica en temas relacionados con la salud pública, financiado por el 7º Programa-Marco de la Unión Europea, DRIVER (Digital Repository Infrastructure Vision for European Research) y OpenAIRE, proyecto europeo de infraestructura "open Access" para la investigación.. Es miembro fundador de COAR (Confederation of Open Access Repositories) y del grupo de trabajo y foro de discusión OS-Repositorios. (Ver subcriterio 4A Enfoques adicionales).

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Figura 4. d. 1.

AÑO	VISITAS AL REPOSITORIO	DESCARGAS EN REPOSITORIO
2008	401.537	681.038
2009	759.065	1.999.245
2010	524.975*	2.147.231

*El número de visitas al repositorio puede bajar ya que los documentos se encuentran a través de Google y recolectores nacionales e internacionales. No es necesario entrar directamente al repositorio para descargar documentos.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Participación en el grupo internacional de desarrollo de la plataforma tecnológica FEDORA	Informático trabajo on line	Mejoras y nuevos desarrollos en la aplicación
Grupo Español de Usuarios UNICORN	3 reuniones anuales	Mejoras en los servicios de soporte, sistema de informes y traducción de versiones
Grupo de Usuarios GTBiB-SOD	1 reunión anual	Mejoras en el programa (media de 10 mejoras al año) véase vínculo: http://www.kronosdoc.com/gtblog/index.php?archive

Sistemas de gestión de la información

ENFOQUE

La información y el conocimiento se gestionan mediante sólidos sistemas integrados y la utilización de estándares y protocolos internacionales de información, y su acceso se regula a través de procedimientos de autenticación de usuarios. Además, se trabaja en constante colaboración con otras aplicaciones de la Universidad que garantizan la exactitud y la actualización constante de los datos (sistema Data Warehouse).

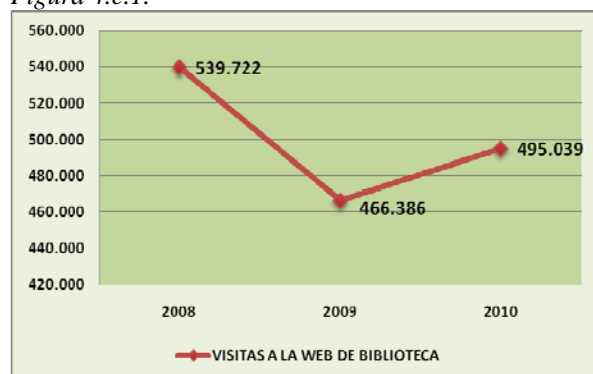
Otra de las estrategias es la seguridad y el mantenimiento de la información a través de la ejecución de copias de seguridad y la protección de los sistemas, controlada por los servicios informáticos, así como la digitalización de recursos de información de interés para la investigación.

La protección de datos y los derechos de autor se someten a la legislación vigente y directrices oficiales, siendo la Dirección de la Biblioteca la responsable de los ficheros de datos de usuarios.

A través de la web de la Biblioteca y de los canales de comunicación internos se garantiza el acceso a la información y el conocimiento de los usuarios internos y externos.

DESPLIEGUE

Figura 4.e.1.



Descenso por la modificación en la extracción de datos.

Figura 4.e.2.

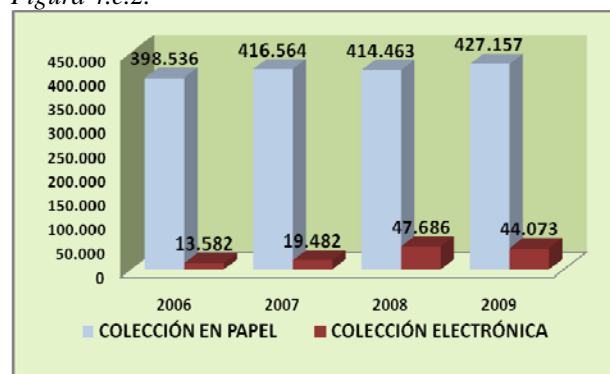


Figura 4.e.3.



En estas figuras se muestran algunos de los resultados relativos a la gestión de los sistemas de información, como son el número de visitas recibidas a la página web de la Biblioteca, la evolución de las colecciones en papel y electrónica que gestionamos y que son la base del sistema, y las transacciones que se realizan a través del servicio de préstamo interbibliotecario, mediante el cual, diferentes bibliotecas actúan como intermediarias para proporcionar el préstamo de fondos que no poseen en sus colecciones a sus usuarios.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La información en la página web se actualiza permanentemente y, de hecho, cada dos o tres días se produce una modificación. La intranet de la Biblioteca se revisa del mismo modo. Asimismo, se actualizan las versiones de los distintos sistemas de gestión de la información (UNICORN, GTBib-SOD, contenidos de recursos electrónicos, etc.). Finalmente, se realiza la medición del uso de dichos sistemas y se recoge en las estadísticas mensuales y en la memoria anual. La revisión actualmente está centrada en la mejora del sistema de autenticación de la universidad, que genera ciertos problemas de acceso a los usuarios, en colaboración con CSI, RedIris, universidades del consorcio MADROÑO y proveedores.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Repositorio institucional	Documentos digitales	Consultas y descargas (ver figura 4.d.1)
Protección de Datos	LOPD	Ficheros de protección de datos (AEPD)

Procesos



Puestos de lectura del edificio de la Biblioteca Central de la UNED Ciudad Universitaria. Madrid.

Grupos de clientes de la Biblioteca y los Procesos que tienen relación con ellos.

Son usuarios de la Biblioteca los miembros de la comunidad universitaria; es decir, estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, así como miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la UNED (ver figura 2.1.). Todos ellos están relacionados con los subprocesos que dependen de los procesos *Gestión de la colección*, *Circulación de la colección* y *Servicios a los usuarios* (ver figura 2.2.). Asimismo, los principales grupos de clientes externos, Centros Asociados, nuestros socios en redes y consorcios, otras bibliotecas, usuarios externos autorizados y proveedores tienen también relación, según su estatus, con dichos procesos.

Productos y servicios de la Biblioteca

Figura 5.1.

DATOS (2009)		SERVICIOS
- Superficie (m ²)	10.385	- Adquisición de fondos
- Estanterías libre acceso+depósito	11.665+2.420	- Información y atención al usuario
- Puestos de lectura	456	- Servicios para personas con discapacidad
- PCs plantilla + usuarios	76 + 57	- Apertura extraordinaria en época de exámenes
- Días de apertura anual	301	- Consulta en sala
- Horas de apertura semanal	63	- Consulta de material audiovisual
- Usuarios activos	9.499	- Consulta de fondos especiales
- Entradas a la Biblioteca	354.375	- Consulta de prensa
- Préstamos domiciliarios	109.929	- Acceso a recursos electrónicos
- Transacciones de P.I.	4.986	- Préstamo, reservas, renovaciones
- Total volúmenes	548.199	- Servicio de Pasaporte MADROÑO
- Monografías	421.567	- Información bibliográfica y referencia
- Tesis y memorias de investigación	4.139	- Préstamo interbibliotecario
- Revistas en papel	5.590	- Formación de usuarios presencial y virtual
- Revistas electrónicas	18.342	- Gestores bibliográficos
- Bases de datos en línea	57	- Publicación científica en abierto: repositorio institucional
- Libros electrónicos	30.000	- Evaluación del impacto para evaluación y sexenios
- Material audiovisual	18.441	- Reproducción de documentos
- Microformas	8.901	- Salas: investigadores, trabajo en grupo, visionado, formación, reuniones
- Documentos en repositorio	41.162	- Préstamo de portátiles
- Consultas al repositorio	759.065	- Buzón de devoluciones, taquillas
- Descargas del repositorio	1.999.245	- Servicios de BIBLIOTECA 2.0
- Consultas al OPAC	14.772.117	- Otro servicios: Cafetería, Librería, Oficina de COIE
- Consultas a la Web	466.386	
- Consultas recursos electrónicos	501.009	
- Descargas recursos electrónicos	173.753	
- Presupuesto	1.686.533 €	

Normas de certificación o de reconocimiento externo a la gestión de Procesos de la Biblioteca y establecimiento de objetivos

Desde el primer proceso de evaluación de la Biblioteca, en 2006, se aplicó el modelo de gestión de calidad EFQM, basado en la orientación a resultados y clientes, la gestión por procesos, la implicación de las personas, el aprendizaje, la innovación y la mejora continua, el liderazgo y la coherencia en los objetivos, el desarrollo de alianzas y la responsabilidad social corporativa. En el año 2008 fue reconocida con el sello 200+ del Compromiso a la Excelencia basado en el Modelo EFQM.

Se aplica el sistema de gestión por procesos derivado de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED y diseñado en el marco del Programa AUDIT. El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED (SGCI-U) ha sido objeto de verificación por parte de ANECA en la Primera Convocatoria del Programa AUDIT (2009), que le otorgó la certificación al total de la organización.

Los objetivos del Plan Estratégico de la Biblioteca, se establecen en base a los ejes estratégicos de la Universidad por el Consejo de Dirección (ver subcriterio 2C) y los objetivos operacionales se revisan semestralmente por los responsables de cada proceso para que estén alineados con los primeros (ver subcriterio 5A y 5B).

Todos los datos e indicadores son obtenidos a través de procedimientos automatizados que aseguran la objetividad, utilidad y transparencia para una gestión eficaz. Cuando así es necesario, se someten a normas y estándares internacionales y/o nacionales establecidos por los organismos a los que se destinan (CRUE, INE, REBIUN, CONSORCIO MADROÑO, etc.) aunque ello suponga en muchas ocasiones un menoscabo en la comparabilidad dadas las peculiaridades de nuestra institución y el modelo de enseñanza/aprendizaje.

Diseño y gestión sistemática de los procesos.

Elaboración del mapa de procesos

ENFOQUE

La introducción de la gestión por procesos, como parte integrante del sistema de gestión de calidad, ha tenido como principales objetivos la mejora de los resultados de nuestra organización y la obtención de niveles superiores de satisfacción de nuestros usuarios, persiguiendo la eficiencia, reduciendo costes internos innecesarios y disminuyendo los plazos de entrega de productos y servicios para mejorar así la calidad y el valor percibido por los usuarios.

La elaboración del mapa de procesos (*Ver Apéndice 2. Mapa de Procesos*) ha sido uno de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de la Biblioteca desde su inicio y se ha desarrollado en varias fases, como puede verse en el Despliegue, implicando para ello a una gran parte del personal.

Por su parte, la Gerencia, comprometida también en el proceso de mejora de la Universidad, ha planteado asimismo la identificación y descripción de los procesos de las distintas unidades, siendo la Biblioteca una de las primeras en responder a esta iniciativa.

DESPLIEGUE

A partir del Plan de Mejora de la Biblioteca, resultante del primer proceso de evaluación, se despliegan una serie de medidas encaminadas a abordar la elaboración del mapa de procesos:

- Formación del personal directivo en la metodología de la gestión por procesos (2007).
- Formación de todo el personal de la Biblioteca en los conceptos de la calidad (2008).
- Reuniones sistemáticas con los responsables de las Secciones para la descripción de las actividades.
- Sistematización de resultados y elaboración de un borrador de procesos.
- Creación del grupo de trabajo de indicadores y procesos con el fin de identificar los procesos y sus relaciones, las actividades que los componen y su secuencia, así como la definición de las responsabilidades respecto a los procesos.
- Descripción de cada uno de los procesos mediante sus correspondientes fichas de proceso y diagramas de flujo.
- Establecimiento de los indicadores de seguimiento y medición.
- Identificación de las posibilidades de mejora de los procesos de acuerdo con su seguimiento y medición.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como resultado de las sugerencias de los usuarios y de las conclusiones de los grupos de trabajo y de mejora de la Biblioteca, los procesos y procedimientos asociados están sometidos a constantes revisiones y mejoras. Cuando es preciso, se ponen en marcha otros nuevos para dar respuesta, de este modo, a la programación de los objetivos anuales. El análisis de resultados de los indicadores asociados a los procesos será un elemento esencial para su evaluación.

Figura 5.a.1.

PROCEDIMIENTOS REVISADOS	PROCEDIMIENTOS CREADOS
Bibliografías recomendadas (2009, 2010) Reservas (2010) Pasaporte MADROÑO (2010)	Creación de la Docimoteca (2007) Quejas y sugerencias (2009) Revisión de presencia de bibliografía recomendada en la colección (2010) Formación del personal (2010) Digitalización de fondo antiguo (2010)

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Información en la Intranet	Todo el personal	Información actualizada
Manuales de procedimiento de la Biblioteca	Todas las unidades	Mejora de los procedimientos
Grupos de trabajo del consorcio MADROÑO	Bibliotecarios	Hay 7 Grupos de trabajo para mejora de servicios y procedimientos: colección electrónica, guías de uso, reservas, pasaporte MADROÑO, maleta viajera, estadísticas, proyecto <i>e-Ciencia</i> , etc.

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.

Utilización de herramientas innovadoras para mejorar la comunicación con los usuarios

ENFOQUE

La metodología a distancia de nuestra Universidad, el elevado número de estudiantes matriculados y su dispersión geográfica han condicionado esencialmente las estrategias de comunicación de la Biblioteca con sus usuarios. El Plan Estratégico 2007/2010 establece como uno de sus objetivos estratégicos *Mejorar los canales de comunicación e información para los estudiantes*, poniendo en marcha para ello varias estrategias y utilizando los recursos que ofrecen las tecnologías de la comunicación. Para su despliegue ha sido fundamental la iniciativa innovadora del personal bibliotecario, que ha desarrollado nuevos canales de comunicación con los usuarios utilizando herramientas de la web social y cuyo esfuerzo se ha visto compensado con la obtención de un Premio del Consejo Social de la Universidad en la convocatoria de 2010.

DESPLIEGUE

Desarrollado y gestionado por personal de distintas unidades de la Biblioteca, se ha creado un espacio denominado "BIBLIOTECA 2.0", que utiliza herramientas de la web social:

- Se mantienen cinco blogs activos: BiblioUNED Abierta (Usuarios), Recursos de investigación al día y Recursos de investigación por materias (Información Bibliográfica y Referencia), Mediablog (Mediateca), el Marcapáginas, para promoción de la lectura (Proceso Técnico) y Comunicación interna (sólo accesible al personal).
- Se ha creado una página de Biblioteca en Facebook.
- Se envía información instantánea de la Biblioteca a través de mensajes en Twitter.
- Se utilizan las capacidades de los marcadores sociales con Delicious y Netvibes para compartir con los usuarios los recursos de interés seleccionados por el personal.
- Se mantienen dos chats en los espacios virtuales de Atención a Usuarios e Información Bibliográfica y Referencia con objeto de atender las consultas en línea de los usuarios.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Se recogen datos de participación de los usuarios a través de las diferentes herramientas, que sirven también de canal para la recepción de mejoras y sugerencias (*ver figuras del subcriterio 6B.*). El equipo que gestiona *BIBLIOTECA 2.0* se mantiene al día de las novedades que surgen en torno a estas nuevas tecnologías y las buenas prácticas que se implantan en otras bibliotecas de nuestro entorno.

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
II Jornada de Buenas Prácticas del consorcio MADROÑO	Noviembre 2010	Difusión de las mejoras con una ponencia
Difusión en la web de Biblioteca del espacio BIBLIOTECA 2.0	Todos los usuarios	Datos estadísticos (<i>ver figura 8.b.1.</i>)
Menciones de "Buenas Prácticas" de Web social por parte de otras instituciones	Otras instituciones	Menciones (<i>ver figura 8.a.4.</i>)
Referencias cruzadas en los sistemas de difusión en la Web social con otros centros y servicios de la UNED	Todos los usuarios	Facebook, Twitter
Difusión de buenas prácticas	Foros nacionales	Ponencias (<i>ver figura 3.c.1.</i>)
Difusión de los servicios en medios de comunicación	Entrevistas y videos	Acciones desarrolladas (<i>ver figura 8.a.4.</i>)
Web de la Universidad	Novedades/ Sala de Prensa	Difusión de actividades y servicios
Plataforma <i>e-learning</i> de la Universidad (aLF)	Cursos virtuales	Cursos virtuales en 6 másteres y 1 actividad programada en el Grado de Educación Social
Open Course Ware de la UNED	Curso virtual En abierto	La plataforma cuenta con un sistema de medición de los accesos. Está pendiente la obtención de resultados

CRITERIO 5 : PROCESOS**Subcriterio 5C**

Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.

Reorganización de servicios enfocados a estudiantes**ENFOQUE**

En la planificación de nuevos productos y servicios se tienen en cuenta, fundamentalmente, las necesidades y expectativas de los usuarios, transmitidas a través de las encuestas de satisfacción y del sistema de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones. Asimismo, son de gran utilidad las informaciones que recibimos de proveedores, la política de alianzas con redes y consorcios, que facilitan el “benchmarking”, así como la información que genera la propia Universidad. Durante la vigencia del Plan Estratégico 2007/2010 se han recogido las necesidades de los usuarios a través de todos estos canales y se han transformado en objetivos operacionales anuales. En el caso de los estudiantes se han puesto en marcha diversos servicios e iniciativas de apoyo al aprendizaje, como son la formación en competencias genéricas, la mejora de las infraestructuras informáticas, la creación de una Sala de Trabajo en Grupo, la reorganización del fondo de la bibliografía básica y la ampliación de las condiciones de préstamo, la apertura del servicio de Mediateca los sábados, entre otras.

DESPLIEGUE

Como consecuencia de las sugerencias planteadas en las encuestas de satisfacción de estudiantes, la Biblioteca se propuso emprender diversas actuaciones de apoyo al estudio y al aprendizaje:

Figura 5.c.1.

ACCIONES DE APOYO AL APRENDIZAJE

<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de verano • Ampliación de las condiciones de préstamo para estudiantes • Préstamo especial durante periodos de cierre • Sala de trabajo en grupo • Mejora de infraestructuras informáticas y eléctricas • Red Wifi • Mejora de la iluminación • Reorganización de la ubicación de la bibliografía básica • Mejora de la señalización • Apertura de mediateca los sábados 	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de ordenadores portátiles • Bibliografías recomendadas en línea • Guías y tutoriales de formación • Préstamo intercampus para estudiantes • Apertura extraordinaria en época de exámenes • Funcionamiento del servicio de cafetería durante apertura extraordinaria • Incremento de servicios prestados durante apertura extraordinaria: hemeroteca, sala de trabajo en grupo, acceso a internet, reprografía, ampliación de áreas de estudio • Buzón de devoluciones
--	---

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Todas las acciones puestas en marcha se evalúan midiendo su rendimiento a través de datos estadísticos e indicadores. Además, se revisan habitualmente los procedimientos asociados y se han introducido mejoras en el caso de las bibliografías básicas, la apertura extraordinaria y las guías y tutoriales, que se actualizan con frecuencia (ver *figura 6.b.1.*).

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia								
Plan de accesibilidad	Estudiantes con necesidades especiales	Medidas alcanzadas: programas adaptados, mobiliario, equipamiento y señalización								
Apertura extraordinaria en época de exámenes (ver <i>figura 5.c.2.</i>)	Estudiantes	<p><i>Figura 5.c.2. Nº entradas</i></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td></tr> <tr><th>Nº entradas</th><td>21.798</td><td>28.313</td><td>34.704</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	Nº entradas	21.798	28.313	34.704
Año	2007	2008	2009							
Nº entradas	21.798	28.313	34.704							
Buzón de devoluciones (ver <i>figura 5.c.3.</i>)	Todos los usuarios	<p><i>Figura 5.c.3. Devoluciones</i></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td></tr> <tr><th>Devoluciones</th><td>2.545</td><td>3.804</td><td>3.569</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	Devoluciones	2.545	3.804	3.569
Año	2008	2009	2010							
Devoluciones	2.545	3.804	3.569							
Servicios de BIBLIOTECA 2.0	Todos los usuarios	Mejora de la comunicación con los usuarios (ver <i>criterio 5B.</i>)								
Apertura de mediateca los sábados	Todos los usuarios	Datos constantes en los 4 meses de despliegue.								
Cursos de formación a distancia y tutoriales en línea	Plataforma aLF, Web de biblioteca y OCW UNED	Web autoaprendizaje: http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.4502327&_dad=portal&_schema=PORTAL								

Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios.**Adquisición de recursos y puesta en funcionamiento de nuevos servicios****ENFOQUE**

La adquisición de productos y recursos se realiza siguiendo los procedimientos y la normativa vigentes y se elaboran cláusulas de prescripciones técnicas de los contratos y licencias. En cuanto a los servicios que se ofrecen a los usuarios, vienen establecidos en la Carta de Servicios, donde se detallan los mecanismos de control y de participación. La Biblioteca cuenta con una Unidad de Coordinación de Calidad, Planificación y Proyectos que garantiza el seguimiento y mejora continua de procesos y servicios mediante el control de los datos estadísticos de todos los procesos clave, a través de sus indicadores y de la mejora de los servicios comprometidos en los objetivos anuales y en la Carta de Servicios.

DESPLIEGUE

Para la gestión de la colección, que consume una parte importante del presupuesto de la Biblioteca, se aplica la normativa vigente y se despliegan varios procesos relativos a la adquisición de recursos bibliográficos:

- Selección.
- Adquisición.
- Concurso de publicaciones con pliegos de prescripciones técnicas.
- Bibliografías recomendadas.
- Adquisición de publicaciones de la UNED.

Los productos y sistemas informáticos se adquieren siguiendo determinados procedimientos:

- Pliegos de prescripciones técnicas.
- Instalación de versiones “demo” para testar el funcionamiento e idoneidad del servicio.
- Contratación de servicios de mantenimiento y cambio de versiones.
- Aplicación de medidas de seguridad.
- Servidor de pruebas.

Los cambios en los servicios y la puesta en marcha de otros nuevos se afrontan, de manera general, mediante la planificación y el estudio previo, así como el diseño de pruebas piloto para la previsión de resultados. La comunicación al personal se realiza a través de listas de distribución, el boletín de novedades y en diversas reuniones con los grupos implicados. A través de la página web de Biblioteca, web de la Universidad, el correo electrónico y la cartelería, se hace llegar la información a los usuarios.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Los procesos presentan indicadores asociados y se recogen periódicamente datos estadísticos que son revisados por parte de los responsables de los mismos.

AÑO	GASTO EN RECURSO DE INFORMACIÓN	USUARIOS TOTALES	INDICADOR (€/usuario)
2006	1.717.294 €	184.056	9,33
2007	1.585.050 €	178.966	8,86
2008	1.698.381 €	183.614	9,25
2009	1.831.095 €	197.792	9,26

La tabla indica un incremento sostenido en el gasto en recursos de información. Pese al recorte presupuestario que ha sufrido nuestra universidad en los últimos años, se ha hecho un gran esfuerzo por mantener e incrementar los recursos de información y se ha invertido en herramientas que mejoran notablemente el acceso remoto a los mismos (Metalib y SFX) (ver figura 1.b.1.).

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Normativa de gestión económica y presupuestaria de la Universidad	Toda la UNED	Presupuestos ajustados
Cursos de formación de usuarios sobre nuevos productos	Comunidad Universitaria	Mejora la eficiencia de los recursos (ver figura 6.b.3.)
Canales de comunicación internos y externos	Comunidad Universitaria	Ver subcriterio 6A.

Atención de quejas y sugerencias

ENFOQUE

El Plan Estratégico 2007/2010 establece como uno de sus objetivos estratégicos *Mejorar los canales de comunicación e información para los estudiantes*, lo que se concreta en el objetivo operacional 1.4.5. *Regularizar el procedimiento de atención de quejas y reclamaciones*.

La finalidad de este enfoque es unificar en todos los puntos de atención a los usuarios la recogida y gestión, tanto de quejas y reclamaciones, como de sugerencias y felicitaciones. Las demandas de los usuarios se recogen a través de diferentes canales y todo el personal de la Biblioteca está disponible para atender dichas solicitudes. El establecimiento de un procedimiento supone la unificación de las actuaciones, la recogida de datos, la garantía, en fin, para el usuario de que sus demandas son atendidas, así como la obtención de una valiosa información para la mejora continua.

Este enfoque se vincula asimismo con la elaboración de la Carta de Servicios, en la que se define como uno de los compromisos de calidad la respuesta a las quejas y sugerencias en el plazo de 24 horas.

DESPLIEGUE

La estrategia se plantea a través de la unificación de los diversos canales y procedimientos existentes, el establecimiento de un sistema integrado de recogida de quejas y reclamaciones y la asignación de la responsabilidad del proceso en el Servicio de Atención a Usuarios. A continuación se describe el despliegue de las acciones que se han puesto en marcha:

- Compromiso de calidad en la Carta de Servicios.
- Establecimiento del proceso de quejas y sugerencias.
- Elaboración del procedimiento.
- Establecimiento de los canales de recepción.
- Habilitación de un nuevo espacio en la Web “*Nos interesa tu opinión*”
- Diseño de un formulario en papel, buzón electrónico de recogida de los formularios, apertura de blogs y chats, etc.
- Codificación de las demandas.
- Desarrollo de una base de datos única de gestión de quejas y sugerencias.
- Difusión del servicio, tanto dentro de la organización como en publicaciones y jornadas de buenas prácticas.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El procedimiento tiene asociados varios indicadores para la medición de la efectividad del servicio y es en sí mismo un instrumento para la mejora continua. El procedimiento se ha sometido a diversas revisiones a lo largo del proceso de elaboración y se presentó en la Jornada de Biblioteca 2009 para conocimiento de todo el personal y la posibilidad de presentar propuestas de mejora. Los canales de comunicación con los usuarios que se van abriendo se incorporan al sistema de recepción de quejas y reclamaciones.

Desde que se puso en marcha el procedimiento centralizado de Q/S, se ofrecieron más canales de comunicación y se contabilizaron rigurosamente (2009). Se ha observado un aumento cuantitativo de las mismas, que constata la eficacia del procedimiento, ya que permite tener información de primera mano sobre deficiencias e irregularidades en el servicio y subsanarlas de inmediato, que era el objetivo que se perseguía. El número de Q/S se ha estabilizado en 2010 (*ver criterio 6 A. Resultados adicionales*)

Enfoques adicionales	Despliegue	Medidas de la eficacia
Carta de Servicios	Completo	Compromiso de servicio
Canales de entrada de Q/S en la UNED: Defensor universitario, Registro General, Centro de Atención al Estudiante, Servicio de Recursos Administrativos, etc.	Completo	Atención de quejas y sugerencias
Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED (Directriz 3, P-U-D3-p7-01)	Completo	Compromiso de calidad
Encuestas de satisfacción de clientes/usuarios	2006, 2008, 2010	Mejoras en la comunicación (ver subcriterio 6A)
Foros en los cursos virtuales	Estudiantes	Se recogen sugerencias
BIBLIOTECA 2.0	Comunidad Universitaria	Se recogen sugerencias

Resultados



Puestos de acceso en red del edificio de la Biblioteca Central de la UNED Ciudad Universitaria. Madrid.

Tendencias generales en los resultados

En líneas generales, la tendencia en los resultados es positiva, y así se aprecia en su evolución a través de las memorias anuales y en la comparación de las encuestas de satisfacción a clientes/usuarios. La Biblioteca es uno de los servicios con mejor imagen entre la comunidad universitaria. Sus relaciones y alianzas externas, así como una decidida apuesta por la innovación tecnológica, son factores críticos de éxito.

Disponemos de datos que se vienen recogiendo desde hace años y que permiten observar y analizar la tendencia de los resultados y de toda la actividad, además de su comparación con otras bibliotecas universitarias del entorno. A ello se añaden los resultados de los indicadores de procesos, de la Carta de Servicios y de los objetivos operacionales anuales. El nivel de satisfacción de los usuarios se pone de manifiesto a través de las encuestas de satisfacción realizadas a profesores e investigadores, estudiantes de grado y posgrado, estudiantes con discapacidad y personal de administración y servicios, así como en las encuestas de clima laboral y mediante el sistema de quejas y sugerencias gestionado por la Biblioteca.

Toda esta información ha sido determinante para la puesta en marcha de numerosos proyectos de mejora y la planificación de nuevos servicios.

Segmentación de resultados

Las encuestas de satisfacción están diseñadas específicamente para cada grupo de interés (*ver subcriterio 2*), lo que nos permite obtener resultados mucho más ajustados a las necesidades y expectativas de cada uno de ellos. Nuestro Plan Estratégico 2007/2010 contempla en sus seis líneas estratégicas los intereses de los diferentes grupos y todos los objetivos se orientan a la mejora continua de los servicios y la satisfacción de los clientes (*ver subcriterio 2C*).

Por consiguiente, los resultados obtenidos están segmentados de acuerdo con el tipo de usuario, los puntos de servicio, la cooperación con otras instituciones, las actividades de extensión cultural orientadas a la sociedad y los resultados referidos al personal: en cuanto a las áreas de interés para estudiantes y personal docente e investigador, durante la vigencia del Plan Estratégico han sido factores críticos de éxito el papel activo adoptado por la Biblioteca en la formación en competencias genéricas en información (*ver criterio 2B*), la decidida apuesta por la innovación tecnológica, la participación en proyectos transversales de la Universidad y en proyectos nacionales e internacionales relacionados con la innovación tecnológica (*ver criterio 4D*), el desarrollo de nuevos canales de comunicación interna (*ver criterio 3D*) y la mejora de la formación del personal de la Biblioteca y el gran número de actividades de extensión cultural orientadas a un segmento más amplio que la propia comunidad universitaria (*ver criterio 8B*).

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

El liderazgo, la planificación estratégica, la gestión por procesos, el trabajo en equipo y el compromiso del personal en la mejora continua han sido los ejes que han impulsado toda la actividad de la Biblioteca y que se reflejan en los resultados obtenidos.

La consolidación de proyectos cooperativos, tanto con los Centros Asociados como con las redes y consorcios a los que la Biblioteca pertenece son el reflejo de la vocación social de nuestra Universidad y nos comprometen, no sólo con la comunidad universitaria, sino con la sociedad en general, en sintonía con la filosofía de nuestra institución.

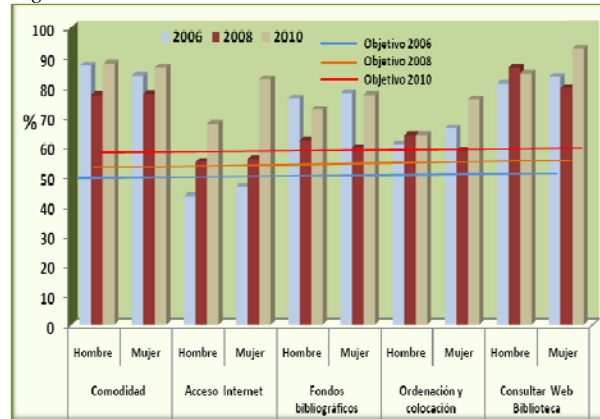
Figura 6-9.1.

http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,505432&_dad=portal&_schema=PORTAL

Medidas de percepción

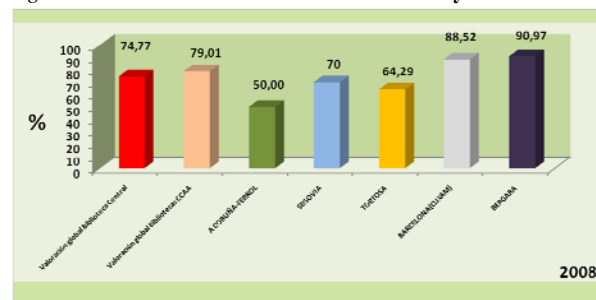
Las encuestas de satisfacción con los servicios son bienales (2006, 2008 y 2010) voluntarias y se aplican vía web a los distintos clientes/usuarios de la biblioteca: estudiantes con carnet de las bibliotecas en Madrid, estudiantes de posgrado, PDI y PAS. Todas ellas constan de una serie de preguntas valoradas en una escala de 1 a 6 donde 1 corresponde a *totalmente en desacuerdo* y 6 *totalmente de acuerdo*. En los gráficos se muestra el % de usuarios que ha contestado con una valoración de 4, 5 ó 6 (valoración positiva) a las distintas preguntas de las encuestas.

Figura 6.a.1. Encuesta de satisfacción estudiantes



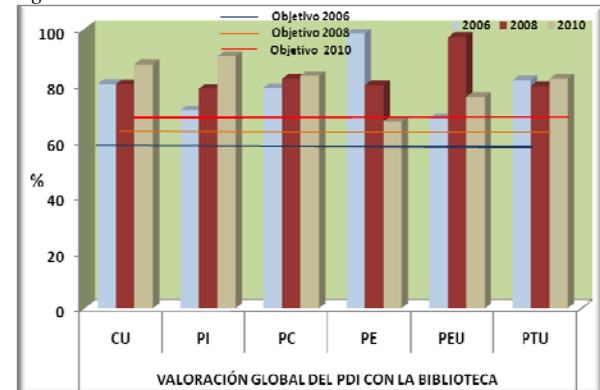
El % de estudiantes que ha valorado positivamente los servicios ofrecidos por la Biblioteca es alto, las tendencias positivas, superando en la mayoría de los servicios los objetivos bienales establecidos.

Figura 6.a.2. Satisfacción biblioteca central y CCAA



Anualmente la UNED realiza una encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios que ofrecen los CCAA. Uno de los servicios mejor valorados durante el año 2008 por 70 centros es el servicio de biblioteca. El gráfico muestra la comparación entre la valoración global de la Biblioteca de la Sede Central y las bibliotecas de los centros.

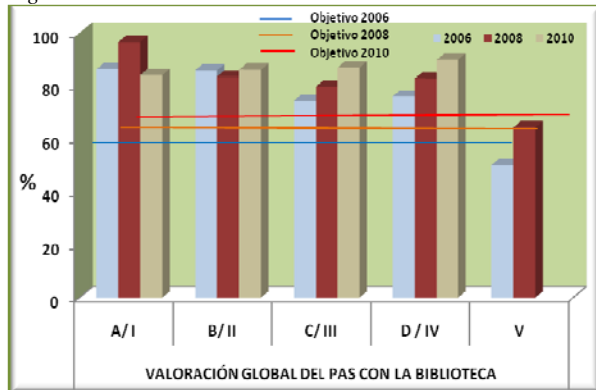
Figura 6.a.3. Encuesta de satisfacción PDI



Un alto % de PDI (segmentado por categorías profesionales*) ha valorado positivamente los servicios que ofrece la Biblioteca, superando en ampliamente los objetivos.

*CU: Catedrático Universitario; PI: Personal Investigador; PC: Contratado Doctor; PE: Emérito; PEU: Titular Escuela Universitaria; PTU: Titular de Universidad

Figura 6.a.4. Encuesta de satisfacción PAS

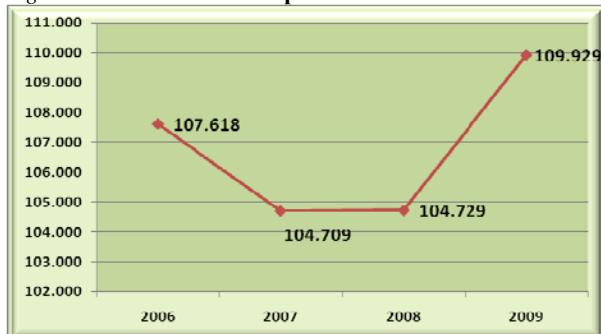


La encuesta de satisfacción del PAS con la Biblioteca se ha aplicado a todo el colectivo de la UNED. El gráfico muestra la valoración global (segmentado por categorías profesionales) durante tres años y los objetivos bienales establecidos.

Resultados adicionales	Segmentación	Resultados			Objetivos	Comparaciones	Causas
		2008	2009	2010			
Sistema de quejas y sugerencias	PDI, Estudiantes Grado, Posgrado, PAS	18	119	118	Incremento uso del sistema Q/S	No disponibles	Gestión calidad
Préstamo intercampus	Todos los usuarios		1.285	1.614	Incremento superior al 25 %	No disponibles	Objetivos anuales
Apertura extraordinaria	Estudiantes	28.313	34.704	35.042	Incremento superior al 23%		Compromisos equipo rectoral
Tutoriales y guías	Estudiantes, PDI y doctorandos	27	71	82	Fomentar la autoformación	Madroño/ Rebiun	Incrementar uso recursos
Encuesta sobre servicios accesibles bibliotecas Sede Central	Estudiantes de Madrid con necesidades especiales	3	10	4	Detectar necesidades especiales	Madroño	Plan de Accesibilidad

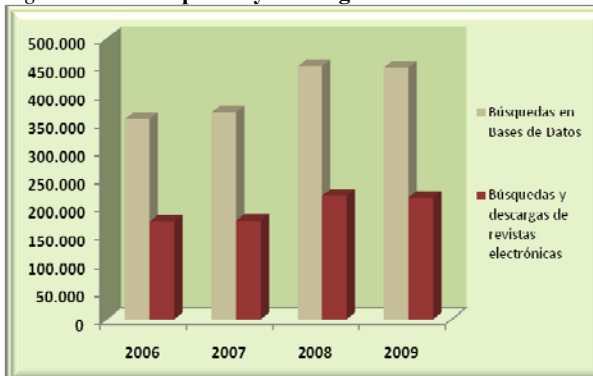
Indicadores de rendimiento

Figura 6.b.1. Evolución del préstamo



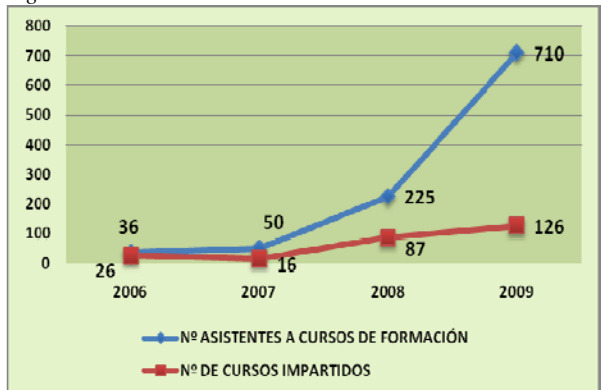
El préstamo descendió bastante en los años 2007 y 2008, tendencia contrastada que ha ocurrido en casi todas las universidades españolas. La ampliación de ejemplares en préstamo para estudiantes, en el último trimestre de 2009, ha contribuido positivamente al aumento del número de préstamos y ha corregido la tendencia.

Figura 6.b.2. Búsquedas y descargas



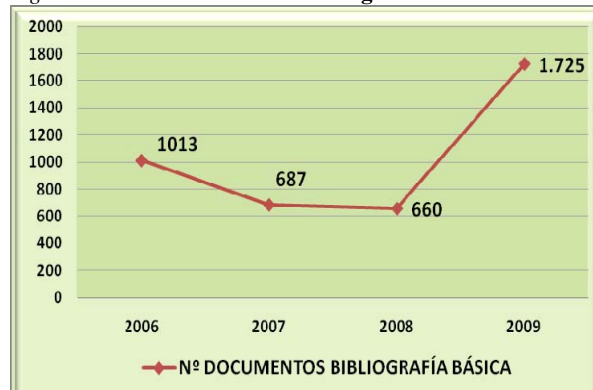
Las búsquedas en bases de datos y descargas de revistas muestran un incremento constante, en parte se debe al aumento de la inversión en estos recursos. La evolución es similar en todas las Bibliotecas del consorcio MADROÑO.

Figura 6.b.3. Formación a clientes/usuarios



La implantación del nuevo paradigma de aprendizaje derivado del modelo del EEES ha puesto de manifiesto la necesidad de incluir formación en competencias genéricas en información dentro del currículo de los estudiantes, desplegado en diferentes niveles. A partir de 2007 el número de cursos impartidos se ha ido incrementando de forma notable y, actualmente muchos se imparten a través de la plataforma virtual, mejorando el alcance de esta actividad.

Figura 6.b.4. Nº documentos bibliografía básica



La presencia de la bibliografía básica en la Biblioteca es del 99 % en la actualidad. El aumento espectacular del número de documentos en 2009 se debe, por un lado, a la implantación de las titulaciones de Grado en la UNED, con abundante bibliografía nueva en dichas titulaciones, y, por otro, al estudio realizado en la Biblioteca sobre presencia de bibliografía básica, que propició un plan de renovación de la colección, consistente en cubrir las lagunas existentes y aumentar el número de ejemplares a disposición de los estudiantes

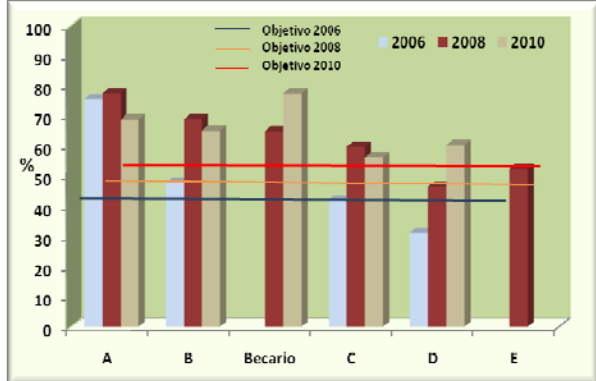
Resultados adicionales	Segmentación	Resultados			Objetivos	Comparaciones	Causas
		2008	2009	2010			
Incremento equipamiento informático	Equipos de uso público	48	57	55*	Incremento	Rebiun/Madroño	Plan Mejora
Reorganización de fondos	Estudiantes	104.729	109.292	114.094	Incremento superior al 4%	No disponibles	Plan Estratégico
Buzón devoluciones (subcriterio 5c)	Todos los usuarios	2.545	3.804	3.569	Incremento superior a 49% y descenso-6%	No disponibles	Objetivos anuales
Mejoras en las instalaciones	Estudiantes, PDI y doctorandos	Resultados de encuestas usuarios			Ver Criterio 4C	No disponibles	Plan Mejora Plan Estratégico

*Desciende el número de equipos porque en mayo de 2010 sustrajeron 4 portátiles de uso público

Medidas de percepción

La encuesta de clima laboral es bienal (2006, 2008 y 2010), voluntaria y se aplica vía web a todo el personal de la Biblioteca. Consta de una serie de preguntas valoradas en una escala de 1 a 6 donde 1 corresponde a *totalmente en desacuerdo* y 6 *totalmente de acuerdo*. En los gráficos se muestra el porcentaje del personal que ha contestado con una valoración de 4, 5 ó 6 (valoración positiva) a las distintas preguntas de la encuesta.

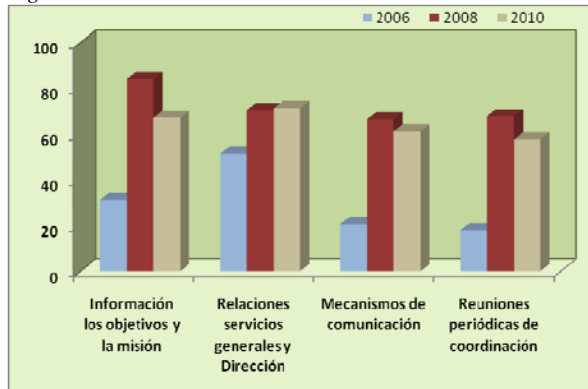
Figura 7.a.1. Valoración global del clima laboral



Un alto % de personal (segmentado por categorías profesionales*) ha valorado positivamente el clima laboral de la Biblioteca, y mejora considerablemente en 2008 y 2010 por las acciones de mejora emprendidas, superando en la mayoría de los casos los objetivos establecidos. No hay respuestas de los ordenanzas ni en 2006 ni en 2010.

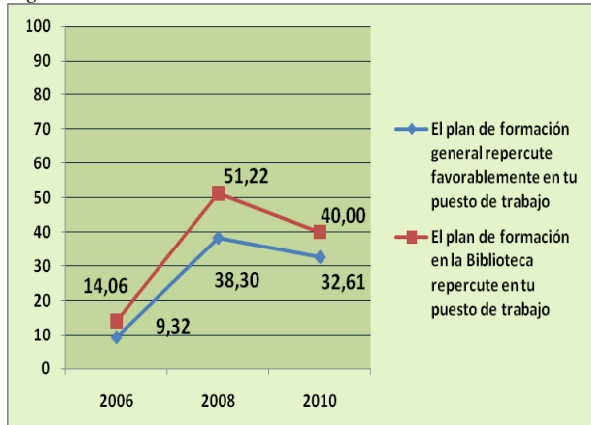
*A: Directivos; B: Técnicos; C y D: Auxiliares; E: Ordenanzas

Figura 7.a.2. Valoración de la comunicación interna



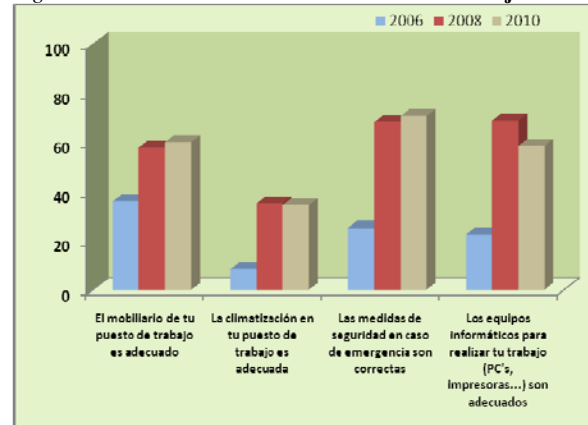
El % de personal que ha valorado positivamente la comunicación interna de la Biblioteca incrementó ampliamente durante 2008 debido al despliegue de un plan de comunicación interna en 2007. Este % se ha mantenido en 2010.

Figura 7.a.3. Valoración de la formación



El % de personal que ha valorado positivamente la formación aumentó en gran medida durante 2008 debido al despliegue del Plan de formación específico de Biblioteca en 2007.

Figura 7.a.4. Valoración de condiciones de trabajo

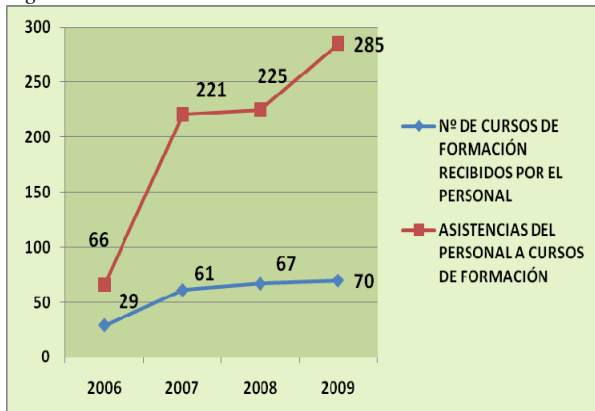


El % de personal que ha valorado positivamente las condiciones del entorno de trabajo ha aumentado en 2008 (mejoras en la climatización, mobiliario y equipos informáticos...). Se mantiene en 2010.

Resultados adicionales	Segmentación	Resultados			Objetivos	Comparaciones	Causas
		2008	2009	2010			
Apertura extraordinaria con personal voluntario (ver subcriterio 5c)	Todo el personal	30%	33%	30%	Participación de 1/3 del personal	No disponibles	Petición de estudiantes al Rector
Plan de Acogida Personal de Nuevo Ingreso	Personal plantilla*	12	15	8	Conocimiento de la Biblioteca	No disponibles	Plan de comunicación interna
	Becarios*	20+10	7	20+6			
Encuesta de la Jornada de Biblioteca 2010 (ver figura 7.a.5.)	Todo el personal	<p>Figura 7.a.5</p>			Mejorar la comunicación	No disponibles	Plan de comunicación interna

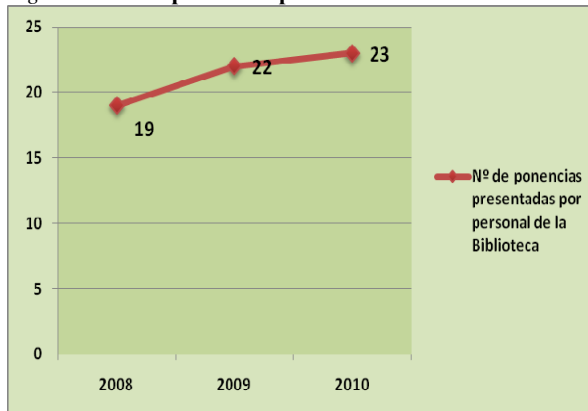
* Personas que se incorporan para cubrir vacantes, sustituciones, bajas por enfermedad, nuevas convocatorias de becas, etc.

Figura 7. b. 1. Plan de formación



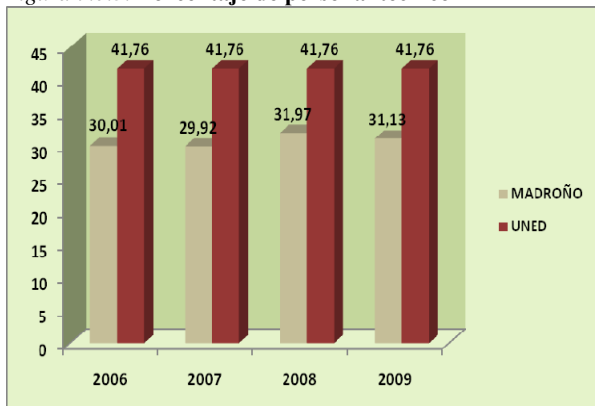
El Plan de formación anual, iniciado en 2007, ha propiciado un aumento notable de la asistencia a cursos de formación.

Figura 7.b.2. N° ponencias presentadas



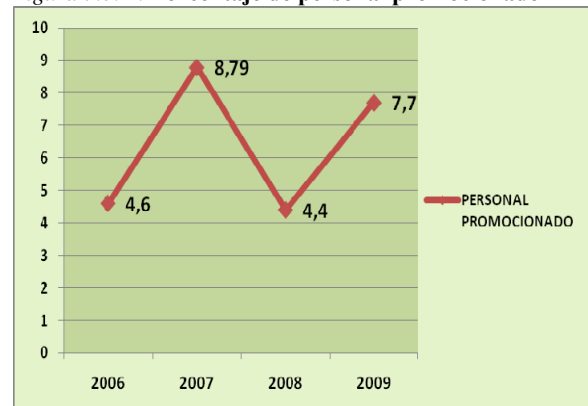
El personal de técnico de la Biblioteca participa de forma activa en la presentación de los proyectos innovadores y la implantación de nuevos servicios en foros externos, contribuyendo así a las buenas prácticas en el entorno de las bibliotecas universitarias y la mejora de la visibilidad de nuestra institución.

Figura 7.b.3. Porcentaje de personal técnico



En comparación con MADROÑO, el porcentaje de personal técnico cualificado, respecto al total de personal de Biblioteca, es muy superior en la UNED.

Figura 7.b. 4. Porcentaje de personal promocionado

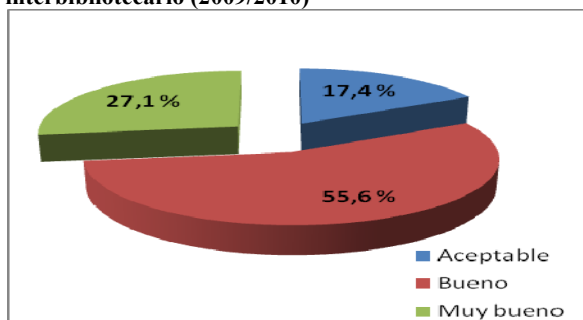


La plantilla de personal de Biblioteca ha permanecido estable en los últimos años, en tanto que la del PAS de la UNED ha aumentado notablemente. A pesar de ello se ha conseguido la promoción de parte del colectivo, el porcentaje se puede apreciar en el gráfico.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas				
Obtención Sello Calidad	Todo el personal	Positivas	Obtención sello 200+ y renovación	No disponibles	Sistema de gestión de calidad de Biblioteca				
Gratificación lineal al personal	Todo el personal	Positivas	Mantenimiento de gratificación e incremento en relación sello	No disponibles	Obtención del Sello				
Premios del Consejo Social	Personal Biblioteca	Positivas	2006, 2007 y 2010	Otros servicios y unidades UNED	Proyectos innovadores				
Nº felicitaciones personal	Personal Biblioteca	<table border="1"> <tr> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> <tr> <td>57</td> <td>44</td> </tr> </table>	2009	2010	57	44	Motivación		Sistema de gestión de calidad de Biblioteca
2009	2010								
57	44								

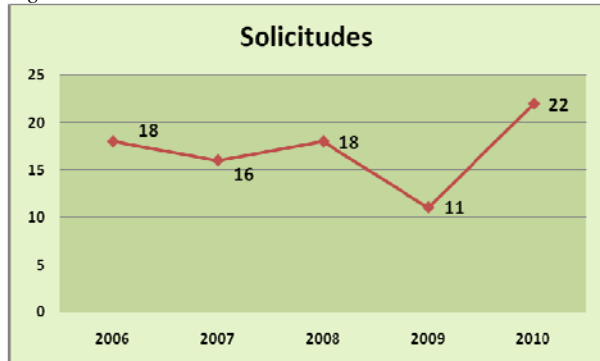
Medidas de percepción

Figura 8.a.1. Valoración del servicio de préstamo interbibliotecario (2009/2010)



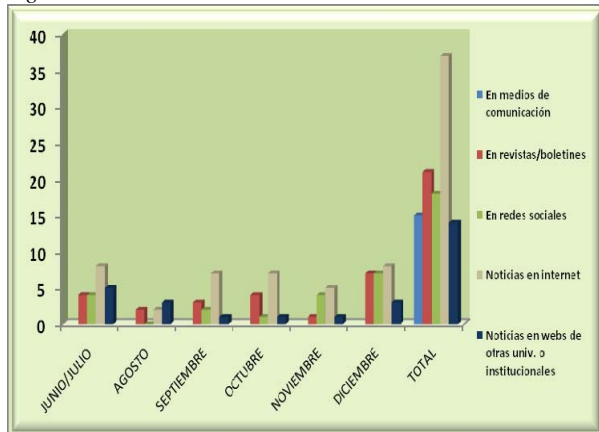
Durante 2010 se llevó a cabo una encuesta para valorar la satisfacción de otras bibliotecas con el préstamo interbibliotecario de la UNED. La valoración global de este servicio es muy positiva.

Figura 8.a.2. Solicitud de las instalaciones de la Biblioteca



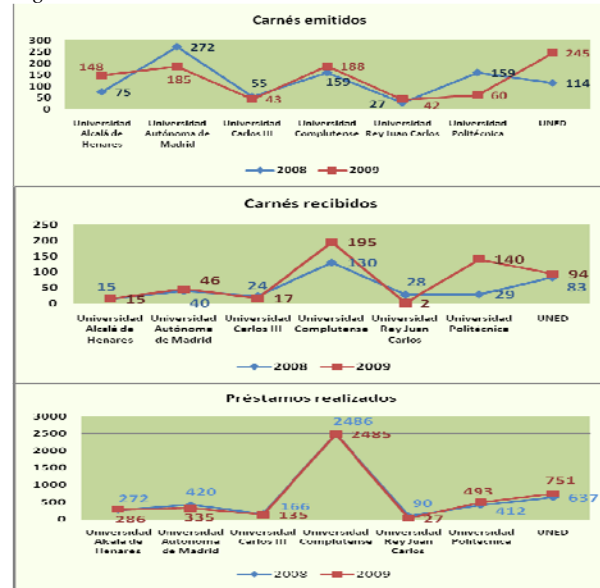
Las visitas a la Biblioteca de la UNED son muy frecuentes por distintos grupos de interés. Hay muchas peticiones para celebración de exposiciones y grabaciones en la Biblioteca, tanto de la Universidad como de organismos externos (rodajes, fotografías, reportajes).

Figura 8.a.4. Menciones externas sobre la Biblioteca



Se recoge en este gráfico la presencia de la Biblioteca en diferentes medios de comunicación y como se puede observar es bastante frecuente. En el gráfico se muestran los datos a partir de junio de 2010, cuando se empezaron a contabilizar las menciones externas

Figura 8.a.4. Servicios consorcio MADROÑO

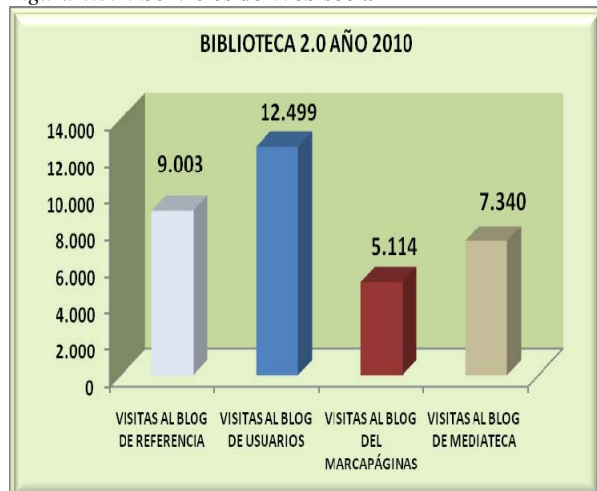


En comparación con el resto de Universidades del Consorcio, la UNED es muy activa en el servicio de Pasaporte MADROÑO, dirigido a PDI, doctorandos y PAS.

Resultados adicionales	Segmentación	Resultados			Objetivos	Comparaciones	Causas
		2008	2009	2010			
Encuesta sobre servicios accesibles	Usuarios con necesidades especiales	3	10	4	Implantación de servicios de accesibilidad	Madroño	Accesibilidad universal, Plan Estratégico
Actividades de extensión cultural	Sociedad	4	10	18	Objetivos anuales	Superior a la media	Difusión de servicios y recursos
Plan Biblioteca Sostenible	Comunidad Universitaria	Sostenidos			Contenedores reciclaje, bombillas bajo consumo	No disponibles	Responsabilidad social de la Universidad
Actividades de comercio justo	Sociedad	mesa redonda, exposición y venta de productos			Cooperación con ONGs	Sin datos disponibles	Responsabilidad social de UNED

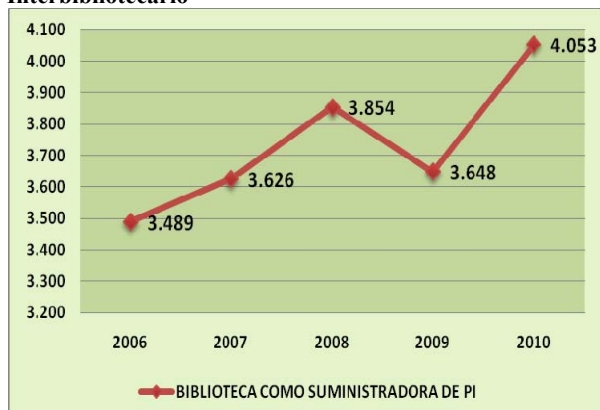
Indicadores de rendimiento

Figura 8.b.1. Servicios de Web social



La puesta en marcha de servicios de Biblioteca 2.0. ha supuesto una notable mejora en la comunicación con nuestros usuarios, tal y como se refleja en el número de vistas a los cuatro blogs activos.

Figura 8.b.2. Actividad de la Biblioteca como suministradora de documentos por préstamo Interbibliotecario



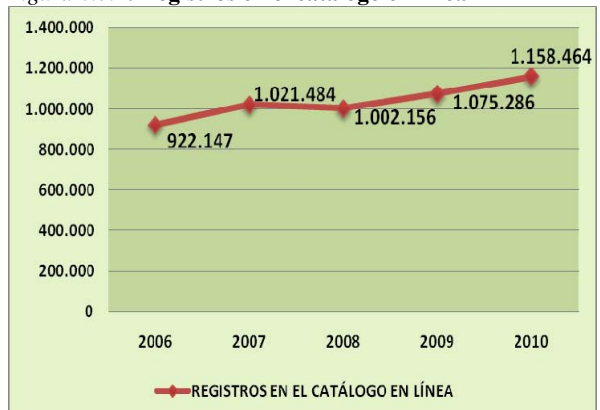
El descenso puntual en el suministro de documentos (2009), es ajeno al servicio que se presta, ya que depende siempre de las solicitudes que se reciben.

Figura 8.b.3. Servicios a la sociedad



El número de actividades culturales ha aumentado considerablemente en los dos últimos años, como resultado de los objetivos fijados por la Biblioteca, en este sentido, en el Plan Estratégico.

Figura 8.b.4. Registros en el catálogo en línea

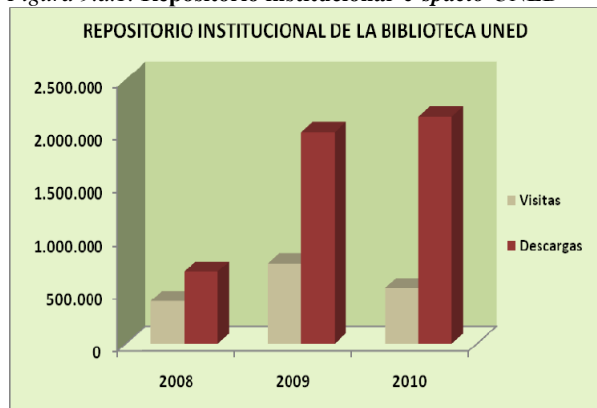


Los registros informatizados en el catálogo han seguido una lógica evolución ascendente, si bien se observa un retroceso en 2008 debido a la puesta al día de los documentos expurgados y descartados en toda la red de bibliotecas de la UNED.

Resultados adicionales	Segmentación	Resultados			Objetivos	Comparaciones	Causas
		2008	2009	2010			
Carné Antiguos Alumnos y Amigos UNED	Socios	--	--	19	Dar servicio de Btca.a los socios	Madroño/Rebiun	Creación Asociación en 2009
Consultas al catálogo	Todo el mundo	9.890.697	14.772.117	17.206.023	Difusión de la colección	Madroño/Rebiun	Incremento del catálogo
Consultas y descargas del repositorio	Todo el mundo	681.038	1.999.245	2.147.231	Plan Estratégico	Madroño/Rebiun	Aumento contenidos repositorio
Presentación de ponencias en congresos nacionales e internacionales	Bibliotecarios e Informático	19	22	23	Presencia en foros externos	Madroño/Rebiun	Dar cuenta de proyectos innovadores
Donativos a instituciones externas	Centros Asociados y ONGs	437	967	1.061	Cooperación	No disponibles	Completar fondos de Bibliotecas

Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

Figura 9.a.1. Repositorio institucional e-spacio UNED



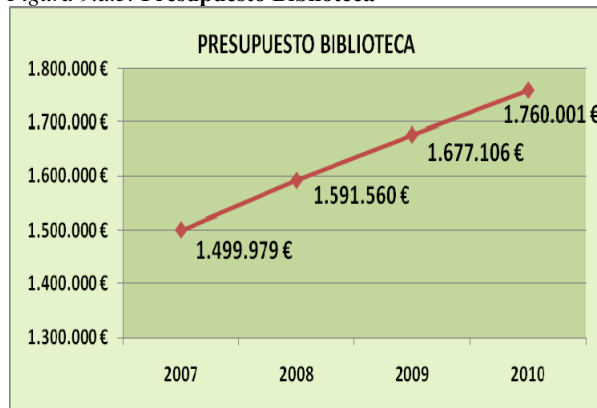
El aumento progresivo de documentos en el repositorio y la facilidad de acceso a los mismos a través de Google ha potenciado las descargas. Las visitas no aumentan, porque no es necesario entrar en el repositorio para recuperar los documentos.

Figura 9.a.2. Inversión en recursos de información/investigación



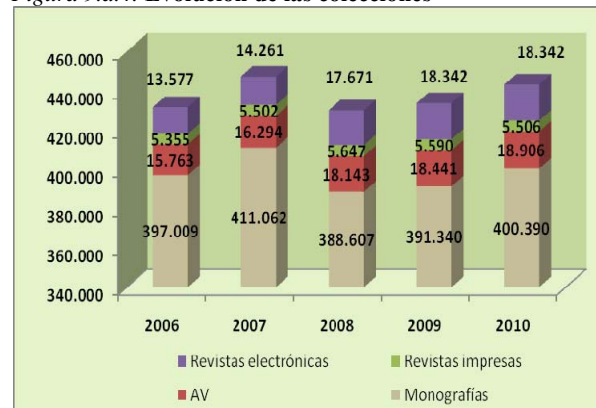
El gasto en recursos de información ha ido en aumento sostenido, pese a los recortes presupuestarios que ha tenido la Universidad.

Figura 9.a.3. Presupuesto Biblioteca



El presupuesto total de Biblioteca ha experimentado un aumento progresivo en los últimos años, pese al recorte presupuestario que ha sufrido la UNED, No obstante, debido a los gastos comprometidos, en 2007 y 2008, se redujo la inversión en recursos de información en papel, en beneficio de un aumento significativo en adquisición de recursos electrónicos.

Figura 9.a.4. Evolución de las colecciones



Las monografías en papel experimentaron un retroceso en 2008 por la puesta al día de la colección. Es reseñable el incremento sostenido de los recursos electrónicos, de gran interés para nuestra comunidad universitaria, tanto en lo referente a la investigación como al aprendizaje a distancia.

Resultados adicionales	Segmentación	Resultados			Objetivos	Comparaciones	Causas
		2008	2009	2010			
Cumplimiento objetivos Plan Estratégico	6 líneas estratégicas	80%	85%	84%	Anuales	Madroño/Rebiun	Sistema de gestión de calidad de Biblioteca
Innovación tecnológica	Todo el mundo	6	6	2	Plan Estratégico	Superior a la media	Cultura de innovación
Proyectos nacionales y europeos		4	7	8			
Participación en proyectos transversales de la Universidad	Académicos y de otros servicios	4	2	4	Aumentar visibilidad de Biblioteca en universidad	Superior a la media	Solicitud de colaboración
Consolidación del modelo de excelencia	2 Evaluaciones	Positivas			Mejora de calidad	Superior a la media	Compromiso de calidad

CRITERIO 9 : RESULTADOS CLAVE
Subcriterio 9B
Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización
Figura 9.b.1. Indicadores de resultados en los clientes

	2007	2008	2009
Visitas a la página web	---	2,94	2,36
Visitas a la Biblioteca	8,80	11,85	6,97
Préstamos / Usuario	2,40	2,53	2,57
Préstamos audiov./Usuario	0,15	0,29	0,33
Estudiantes/ puestos lectura	89,84	85,05	87,39
Puestos informatizados/ total	0,10	0,11	0,13
% Estanterías en libre acceso	82,69	82,69	82,82
Colección papel/electrónica	4,67	11,50	10,31
Doc.catalogados/adquiridos	0,74	1,14	1,52
Búsquedas bases datos/Usuari.	2,05	2,45	2,26
Descargas revist.elec./Usuarios	0,98	1,19	1,09
% Asistentes cursos form./Usu.	0,11	0,54	1,66
Nº Tutoriales de formación	14	27	71

Tendencia positiva en casi todos los indicadores, salvo en visitas a Biblioteca por error en recogida de datos en 2009, ya que no hay disminución en el volumen de actividad (préstamos, usuarios, etc.)

Figura 9.b.2. Indicadores de resultados en la sociedad

	2007	2008	2009
Registros informatizados	1.021.484	1.002.156	1.075.286
Consultas al catálogo	1.323.391	9.890.697	14.772.117
Tasa éxito del préstamo interb.	84,71%	80,60%	80,43%
Total transacciones de P.I. tramitadas	3.991	4.062	4.010
Préstamos Interb. solicitados	1.085	1.186	1.302
Préstamos Interb. servidos a Btcas.	3.626	3.854	3.684
Horas de apertura extraordinaria	217	197	215
Nº de entradas en apertura extraord.	21.798	28.313	34.704

La revisión del sistema de recogida de datos de actividad en 2008 ha supuesto una notable modificación en algunos resultados, por ejemplo, en el número de consultas al catálogo

Figura 9.b.3. Indicadores de resultados en el personal

	2007	2008	2009
Asistencias a cursos/Total personal	2,43	2,47	3,13
Nº cursos realizados/Total personal	0,67	0,73	0,76
Nº de ponencias presentadas en congresos y jornadas	24	19	22
Porcentaje de personal promocionado/Total personal	8,79	4,40	7,70
Porcentaje de Personal de Biblioteca / Total PAS	7,14	6,84	6,52

Merece la pena destacar el esfuerzo realizado en la formación y reciclaje del personal y la contribución profesional del personal bibliotecario en congresos nacionales e internacionales.

Figura 9.b.4. Indicadores de inversiones

	2007	2008	2009
Gasto en recursos de inf./ Usuarios totales	8,86 €	9,25 €	9,26 €
Gasto en recursos lectr./ Presupuesto adquisición	0,20	0,18	0,29
Gasto en m. gráfico / Presupuesto adquisición.	0,26	0,24	0,5
Gasto en recursos electrónicos / investigador	60,37 €	62,49 €	106,66 €
Gasto en revistas / investigado	253,03 €	272,16 €	275,59 €
Evolución de gasto en rec. de inform./ investigador	308,16 €	353,31 €	367,25 €
Evolución aportaciones al consorcio MADROÑO	169.859€	188.550€	370.382€

El aumento sostenido del presupuesto de Biblioteca refleja resultados positivos en todos los indicadores. Es sostenido en compra de monografías pero aumenta considerablemente la inversión en recursos electrónicos.

RESULTADOS CLAVE

	2007	2008	2009
Repositorio: número de documentos digitalizados	20.000	40.000	43.597
Repositorio: número de visitas	401.537	681.038	524.975
Repositorio: número de descargas de documentos	681.038	1.999.245	2.147.231
Número de Bibliotecas de Centros Asociados integradas en el SIGB	65	70	75
Cursos virtuales en competencias genéricas en información (formación de usuarios)	0	0	7
Actividades de extensión cultural: exposiciones	4	10	18
Actividades de extensión cultural: número de visitas / asistentes	20 / 90	13 / 164	21 / 504

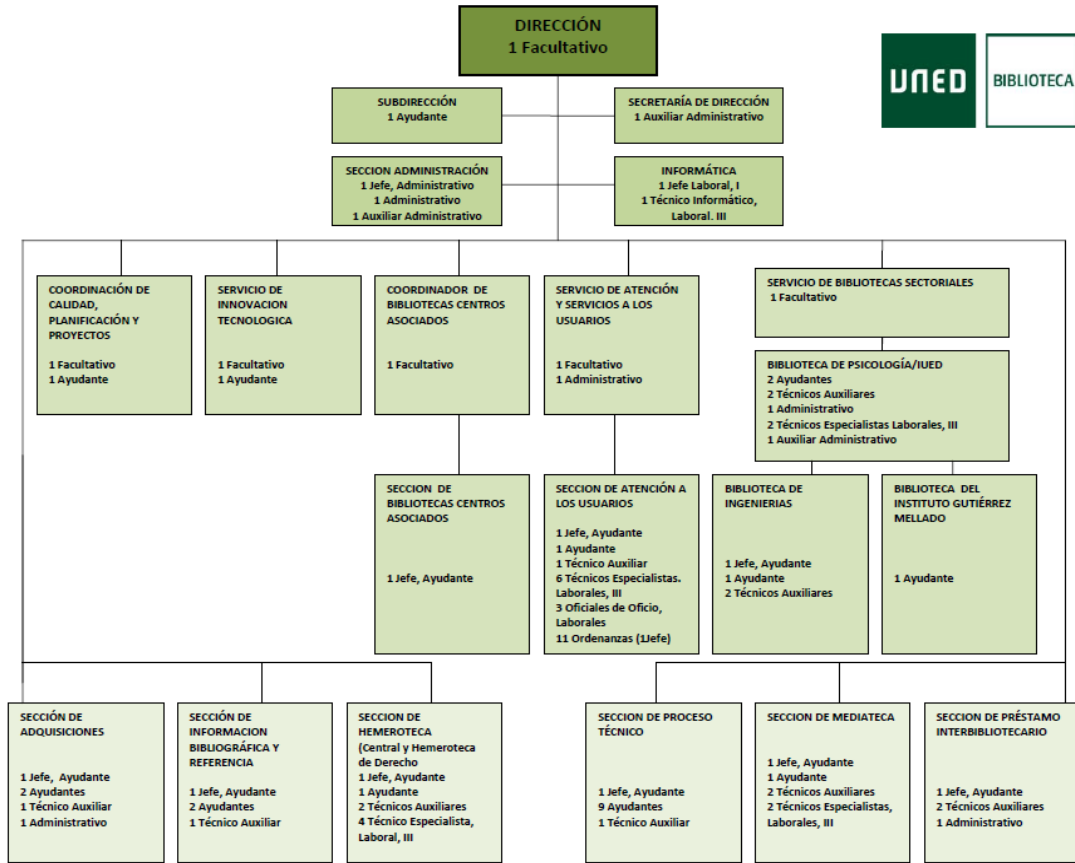
Se resaltan cuatro resultados clave en la organización que se han potenciado en los tres últimos años con resultados positivos y tendencia al alza. El repositorio institucional¹ ocupa el puesto 148 dentro del ranking mundial (1.158 repositorios) publicado enero de 2011, el puesto 135 de los repositorios institucionales, el puesto 64 de los repositorios europeos y el puesto 8 de los repositorios españoles. El número de Bibliotecas de Centros Asociados integradas en el sistema de gestión aumenta a un ritmo constante que supera los objetivos fijados, sólo siete Centros están fuera del sistema en la actualidad. En 2009 se hizo un esfuerzo por integrar las competencias genéricas en información en los estudios de grado y posgrado de la UNED. Esto se ha materializado en 2010 con la elaboración de siete cursos virtuales de formación, gestionados, tutorizados y evaluados por bibliotecarios, seis en estudios de máster y uno en abierto en la plataforma OCW de la UNED. Respecto a las actividades de extensión cultural, se han diversificado y han aumentado notablemente. La Biblioteca Central ha recibido diferentes premios de arquitectura y es visita obligada y frecuente de grupos organizados de arquitectos, bibliotecarios, profesores, autoridades académicas y estudiantes españoles y extranjeros.

¹Fuente: Ranking web de repositorios digitales del mundo http://repositories.webometrics.info/index_es.html [Consultado: 25 enero 2011]

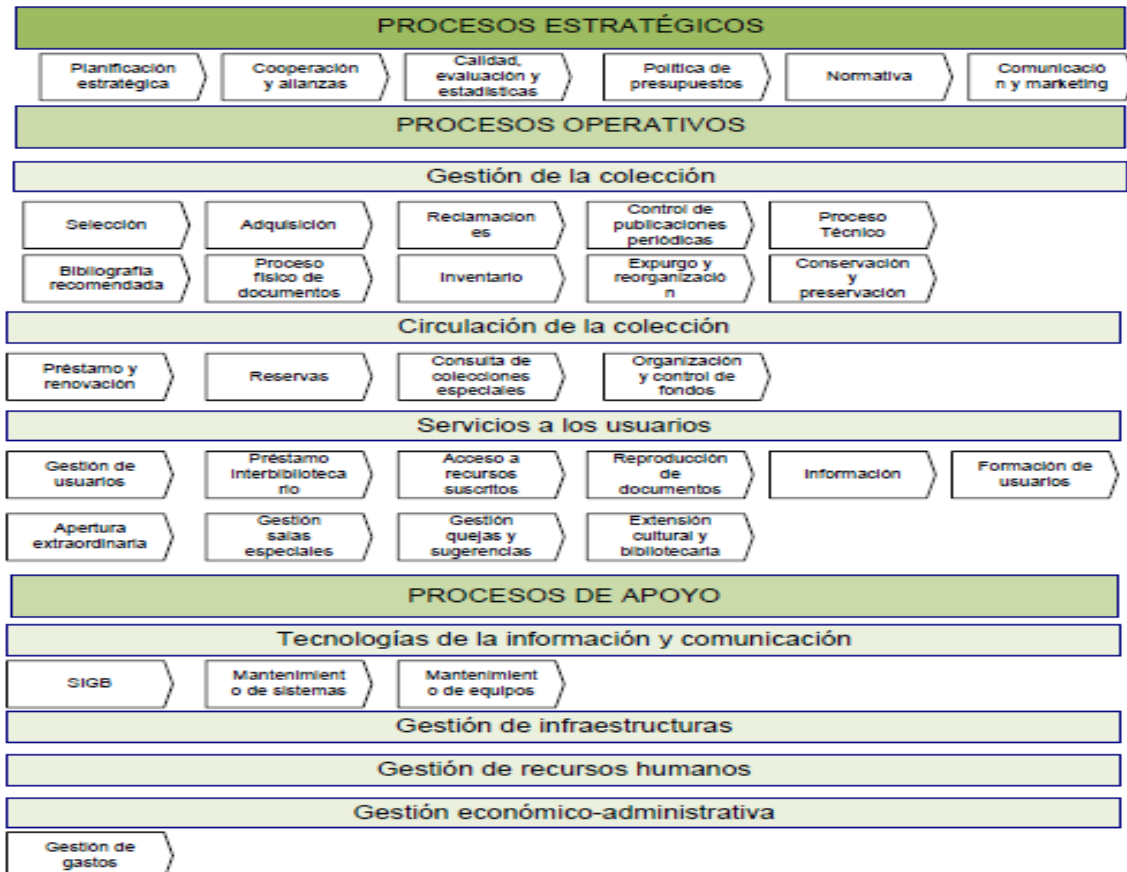
Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Servicios del consorcio MADROÑO	PDI, doctorandos y PAS	Positiva	Mejora de servicios	En la media	Plan Estratégico
Anuario estadístico de REBIUN	Todos los usuarios	Sostenida	Datos comparativos	Inferior a REBIUN	Universidad a distancia

APÉNDICES

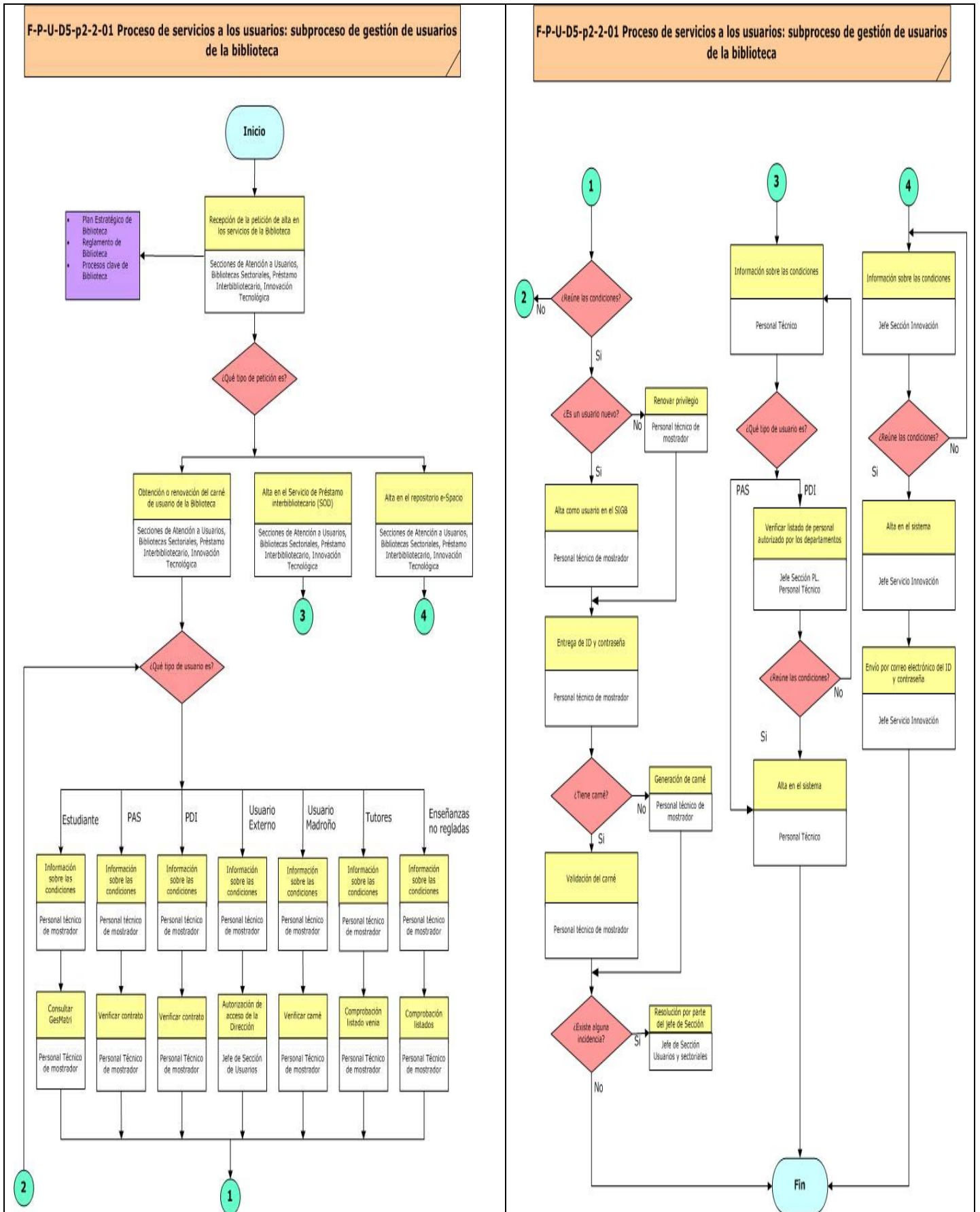
Apéndice 1. Organigrama



Apéndice 2. Mapa de Procesos



Apéndice 3. Flujograma del Proceso Gestión de los usuarios



Apéndice 4. Datos de Actividad – Evolución 2006-2010

CONCEPTOS	2006	2007	2008	2009	2010
Presupuesto Biblioteca	1.639.165	1.499.979	1.591.560	1.686.533	1.760.001
Gasto en libros	75.752	60.307	45.919	75.957	79.058
Gasto en revistas	1.040.103	973.333	1.039.653	933.559	921.678
Gasto en bases de datos	75.425	64.362	83.481	86.392	128.296
Gasto en audiovisuales	5.826	6.048	6.236	6.691	5.907
Gasto con cargo a Facultades	374.927	345.412	359.312	385.898	339.352
Cuota Consorcio Madroño	166.593	192.694	188.550	370.382	367.701
Documentos ingresados: Libros	15.118	14.053	16.624	18.805	13.625
Documentos ingresados: Revistas	3.049	3.062	3.120	2.688	***
Documentos ingresados: Revistas electrón.	13.577	14.261	17.671	18.342	***
Bases de datos en línea bajo licencia	27	33	50	57	***
Audiovisuales ingresados	692	534	660	423	465
Tesis y Memorias investigación ingresadas	189	164	161	145	135
Documentos catalogados	10.819	10.498	18.184	20.432	17.607
Entradas a la Biblioteca	399.955	384.255	490.714	297.927	405.893
Entradas en apertura extraordinaria	19.054	21.798	28.313	34.704	35.042
Préstamo y renovación de documentos	107.618	104.709	104.729	109.929	114.094
Préstamo de audiovisuales	10.358	11.929	12.375	14.148	18.285
Préstamo de ordenadores portátiles	---	---	100	291	129*
Préstamos interbibliotecarios solicitados	1.187	1.085	1.186	1.302	1.283
Préstamos interbibliotecarios servidos	3.489	3.627	3.854	3.684	4.053
Visitas a la página Web de la Biblioteca	Sin datos	Sin datos	539.722	466.386	495.039
Visitas al catálogo en línea	1.357.277	1.323.391	9.890.697	14.772.117	17.206.023
Consultas presenciales de revistas en papel	3.557	4.076	4.806	4.207	3.248
Consultas a las bases de datos	356.007	368.460	450.819	448.251	477.645
Consultas de revistas electrónicas	173.961	175.518	219.714	216.870	**
Consulta libros electrónicos	---	1.101	16.581	43.678	**
Descargas de documentos del repositorio	Sin datos	Sin datos	681.038	1.999.245	2.147.231

* Datos hasta mayo (el 7 de junio 2010 sustrajeron los ordenadores portátiles de la Biblioteca a disposición de los usuarios). ** (Datos pendientes del Consorcio Madroño). *** (Datos pendientes de las aplicaciones de seguimiento).

Apéndice 5. GUÍA VERDE DE LA BIBLIOTECA



La Biblioteca Universitaria de la UNED, como unidad funcional de apoyo a la docencia, el estudio y la investigación, al servicio de la comunidad universitaria, es consciente de la importancia social del respeto al medio ambiente. Por ello, queremos mantener una línea de compromiso con el desarrollo sostenible, comprometidos en el respeto al medio ambiente y en la eficiencia en el uso de recursos naturales al desarrollar las actividades que le son propias.

COLABORA

Si observas cualquier anomalía o tienes alguna idea, hazla llegar a través del Buzón de Sugerencias que encontrarás a la entrada de la Biblioteca o a través de la página Web. <http://info-fp.uned.es/biblioteca/sugerencias.htm>

La puesta en marcha del *Plan de Biblioteca Sostenible* precisa del apoyo y cooperación de todos los miembros y usuarios de la Biblioteca. Por ese motivo presentamos "La Guía Verde de la Biblioteca de la UNED".

Te proponemos unas cuantas ideas en las que tu participación e implicación es vital para que nuestro medio ambiente, con la ayuda de todos tenga la mejor salud posible:

REDUCE

• El consumo de energía

La demanda y el consumo de energía no han dejado de crecer durante las últimas décadas, incrementando la presión sobre los recursos naturales. Además, un 90% de la energía que consume el ser humano procede de fuentes no renovables y contaminantes (aún es escasa la cantidad de electricidad procedente de energías limpias como la solar o la eólica).

- utiliza el transporte público para venir a trabajar o estudiar
- aprovecha al máximo la entrada de luz natural (evitando reflejos sobre las pantallas de ordenador). En muchos casos, abrir las persianas es suficiente para iluminar un despacho sin necesidad de emplear la luz artificial
- apaga las luces, equipos informáticos (pantallas, impresoras, etc.) cuando no estás haciendo uso de ellos o activa la opción de ahorro energético cuando vayan a ser utilizados intermitentemente
- gradúa el aire acondicionado con una temperatura de confort desde el inicio, evitando especialmente la puesta en marcha a una temperatura muy baja y su posterior desconexión.

• El consumo de agua

- vigila y avisa al personal de la Biblioteca cuando observes fugas de agua en grifos, sanitarios, etc.
- comprueba que el grifo está bien cerrado. Ten en cuenta que un grifo goteando supone más de 30 litros de agua desperdiciada al día



**GUÍA VERDE
DE LA BIBLIOTECA**



**POR UNA BIBLIOTECA ... MÁS VERDE
GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

• El consumo de papel

En nuestro país se utilizan 4 millones de toneladas de papel y cartón anualmente, lo que significa la pérdida de más de 70 millones de árboles.

- utiliza papel reciclado
- imprime únicamente las versiones definitivas de los documentos siempre que sea posible, fotocopia e imprime a doble cara
- aprovecha todo lo posible el papel destinado a la impresión de documentos de trabajo reduciendo márgenes y espacios y, en su caso, disminuyendo el tamaño de la letra

RECICLA

- el papel que tires deposítalo en los puntos dispuestos para ello en cada planta. No te olvides de retirar los clips o grapas que puedan llevar
- dispones de contenedores especiales para depositar los envases de plástico, bricks, latas, etc. a la entrada de la Biblioteca
- deposita los cartuchos de tóner en el contenedor dispuesto para ello
- puedes tirar las pilas que vayas a desechar en el contenedor especial que encontrarás en el vestíbulo de la Biblioteca
- evita arrojar colillas en el suelo (pueden tardar hasta dos años en desaparecer).

REUTILIZA

- el papel tiene dos caras; las hojas escritas por una sola cara sirven para notas o para imprimir borradores. Si eres usuario puedes solicitar papel para notas en los despachos
- sustituye las pilas convencionales por pilas recargables (en poco tiempo amortizaras la diferencia)
- haz lo mismo con los CD y DVD. Utiliza regrabables o memorias de almacenamiento.

GLOSARIO, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- AIESAD:** Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia.
- ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- ATECA:** Arquitectura de Tecnología Educativa para Centros Asociados de la UNED.
- AUDIT:** programa de ANECA para orientar en el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de las universidades.
- aLF:** aprende CoLabora, Forma. Plataforma e-learning (entorno educativo abierto) de la UNED.
- ALFIN:** Alfabetización Informacional
- BBDD.:** bases de datos
- BICI:** Boletín Interno de Coordinación Informativa de la UNED.
- CEG:** Club de Excelencia en Gestión.
- CEMAV:** Centro de Diseño y Producción de Medios Audiovisuales de la UNED.
- CEME:** Centro de Estudios de Migraciones y Exilios de la UNED.
- CCAA.:** Centros Asociados. Son unidades de la estructura académica de la UNED. Para el desarrollo de sus actividades la Universidad dispone de centros asociados en las diferentes Comunidades Autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla (62 Centros), así como en el extranjero (12 Centros).
- CID:** Comisión de Investigación y Doctorado.
- CINDETEC:** Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la UNED.
- COAR:** Confederation of Open Access Repositories.
- COIE:** Centro de Orientación, Información y Empleo de la Universidad.
- COMISIÓN DE BIBLIOTECA:** órgano delegado del Consejo de Gobierno de la Universidad para la planificación, seguimiento y evaluación del Servicio de Biblioteca.
- CONSORCIO MADROÑO:** Consorcio de las Universidades Públicas de Madrid y de la UNED para la cooperación bibliotecaria.
- CRAI:** Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.
- CSI:** Centro de Servicios Informáticos de la UNED.
- DAFO:** Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.
- DIALNET:** portal de difusión de la producción científica hispana.
- DOCIMOTECA:** servicio donde está depositado y se da información sobre el material psicotécnico y de evaluación psicológica y psicoeducativa.
- DOCUMAT:** Red Bibliotecaria y Documental de Matemáticas, formada por universidades y centros de matemáticas españoles, y cuyo principio básico es la cooperación entre sus miembros.
- DRIVER:** Digital Repository Infrastructure Vision for European Research. Proyecto europeo.
- e-CIENCIA:** buscador de archivos abiertos. Es un proyecto enmarcado en el contrato programa de cooperación interbibliotecaria entre la Comunidad de Madrid y el Consorcio Madroño.
- EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.
- EFQM:** European Foundation for Quality Management.
- e-Spacio UNED:** archivo digital institucional de la UNED.
- EU4ALL:** European Unified Approach for Accessible Lifelong Learning (Enfoque europeo unificado para el aprendizaje permanente accesible 2006-2010). Proyecto europeo.
- FECYT:** Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología.
- FEDORA:** (The Flexible Extensible Digital Object Repository Architecture) software de código abierto desarrollado conjuntamente por University of Virginia y Cornell University. Es la plataforma del repositorio institucional de la UNED.
- FONDO ANTIGUO:** colección de libros, tanto manuscritos como impresos, anteriores a 1800.
- GTBib-SOD:** aplicación destinada a la gestión de un centro de obtención de documentos y préstamo interbibliotecario.
- INTECCA:** Innovación y Desarrollo Tecnológico de Centros Asociados de la UNED.
- IUED:** Instituto Universitario de Educación a Distancia.
- IUGM:** Instituto Universitario Gutiérrez Mellado.
- LENYA:** sistema de gestión de contenidos, de software libre, escrito en Java, que maneja formato XML. Se utiliza para la Intranet de la Biblioteca.
- LOPD:** Ley Orgánica de Protección de Datos.
- NECOBELAC:** Red de Colaboración entre Europa y los países Latinoamericanos y del Caribe en el campo de la salud pública. Proyecto europeo.
- OCW-UNED:** (Open Course Ware) Cursos en abierto de la UNED.
- OPAC:** Catálogo en línea de Acceso Público.
- OpenAIRE:** Proyecto Europeo del 7º Programa Marco que tiene como objetivo apoyar la aplicación de acceso abierto en Europa.
- PAS:** Personal de Administración y Servicios.
- PASAPORTE MADROÑO:** Es un carné que posibilita sacar libros en préstamo de cualquiera de las bibliotecas miembro del Consorcio a PDI, estudiantes de Posgrado, PAS e investigadores de Instituciones asociadas.
- PASE:** Plan de Austeridad, Sostenibilidad y Eficiencia Energética de la UNED.
- PDI:** Personal Docente e Investigador.
- P.I.:** Préstamo Interbibliotecario.
- PROYECTO MANES:** tiene como objetivo principal la investigación de los manuales escolares producidos en España, Portugal y América Latina de los siglos XIX y XX.
- Q/S:** quejas y sugerencias
- REBIUN:** (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas). Pertenecen a la red 72 Universidades públicas y privadas españolas y el CSIC. Además cuenta con miembros colaboradores no pertenecientes a la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas)
- RECOLECTA:** Recolector de Ciencia Abierta, auspiciado por REBIUN/FECYT.
- R.I.:** Repositorio Institucional
- RPT:** Relación de Puestos de Trabajo.
- RRHH.:** Recursos humanos
- SEDIC:** Asociación Española de Documentación e Información
- SIGB:** Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria.
- TAAE:** Tecnologías Aplicadas a la Enseñanza de la Electrónica.
- UNED:** Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- UNICORN:** Sistema integrado de gestión de bibliotecas comercializado por la empresa SirsiDynix.
- UNIDIS:** Centro de Atención a Universitarios con discapacidad de la UNED.
- WIFI:** Red inalámbrica.