

MAYO 2013

UNED

BIBLIOTECA

MEMORIA DE
SOLICITUD RENOVACIÓN
DEL
SELLO
EXCELENCIA
EUROPEA

400+

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4-6
--------------------	-----

AGENTES FACILITADORES

Criterio 1. Liderazgo	7-17
Criterio 2. Política y Estrategia	18-25
Criterio 3. Personas.....	26-35
Criterio 4. Recursos.....	36-46
Criterio 5. Procesos	47-55

CRITERIOS RESULTADOS

Criterio 6. Resultados en los clientes	56-60
Criterio 7. Resultados en las personas	61-63
Criterio 8. Resultados en la sociedad	64-65
Criterio 9. Resultados clave	66-70

APÉNDICES

Apéndice 1. Organigrama	71
Apéndice 2. Mapa de Procesos	71

GLOSARIO	72
----------------	----

INFORMACIÓN CLAVE

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: BIBLIOTECA DE LA UNED

Pº Senda del Rey, 5- 28040 Madrid

ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca de la UNED cuenta con una estructura centralizada, con sedes en los dos campus y unificada en cuanto a su política bibliotecaria, dirección y con procesos, servicios y procedimientos normalizados. Depende orgánicamente del Vicerrector de Investigación.

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

MISIÓN

Proporcionar recursos y servicios de información de calidad y colaborar en los procesos de creación y

transmisión del conocimiento para la consecución de los objetivos de nuestra universidad.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

La Biblioteca presta servicio a toda su comunidad universitaria, repartida en el caso de la UNED, en todo el territorio nacional y en los centros de apoyo en el extranjero. Dada su modalidad de enseñanza semipresencial, los servicios a distancia se prestan

fundamentalmente desde las bibliotecas de la Sede Central, siendo las bibliotecas de los Centros Asociados, con las que mantenemos un vínculo muy activo, las que dan servicios presenciales a los estudiantes de su respectivo ámbito.

INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA

Campus Senda del Rey: Biblioteca Central

Campus Juan del Rosal: Biblioteca del Campus Norte que engloba los fondos de las Facultades de Psicología, Educación, Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) y de las Escuelas Superiores de Ingeniería Industrial e Ingeniería Informática.

Biblioteca del Instituto Universitario “Gutiérrez Mellado”: centro de información y documentación especializado en temas de defensa, paz y cooperación internacional, situado en la calle Princesa, nº 36.

TOTAL DE EMPLEADOS

La plantilla está formada por 86 personas: 57 funcionarios (5 facultativos, 32 ayudantes, 14 auxiliares de biblioteca, 6 administrativos) y 29 laborales (1 informático, grupo I, 1 informático,

grupo III, 15 técnicos especialistas, 2 oficiales de oficios y 10 ordenanzas). (Ver figuras 3.1. y 3.2. y Apéndice 1).

HITOS CLAVE HISTÓRICOS Y LOGROS ALCANZADOS

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, de residencia) no puede frecuentar las aulas de las universidades convencionales. 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 global y su metodología docente están reconocidas en la Disposición

adicional segunda de la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.

En los primeros Estatutos de la UNED de 1985 se incorpora la Biblioteca. A partir de ese momento se crea la primera plantilla de Ayudantes y se empieza a organizar los fondos, anteriormente dispersos en los despachos de las distintas Facultades, práctica habitual entonces en la universidad española. Se establece en ese momento una estructura en cuatro bibliotecas de área, situadas en los dos campus de la Universidad: Biblioteca de Humanidades, Biblioteca de Ciencias, Biblioteca de Ciencias Sociales y Biblioteca de Ingeniería.

En 1994 se produce un importante cambio en la organización bibliotecaria de la UNED con la construcción de un edificio de Biblioteca Central en el que se incorporan las antiguas bibliotecas de área, si bien se mantiene una biblioteca sectorial de Psicología e IUED (Instituto Universitario de Educación a Distancia), puesto que la Facultad permanece en el antiguo campus, y una biblioteca de la Escuela de Ingeniería, que se mantiene en sus antiguas instalaciones. Este cambio supone una

nueva estructura organizativa que confirma la centralización de los servicios. En 2002 se incorpora a esta estructura la biblioteca el Instituto Universitario Gutiérrez Mellado. El pasado año se llevó a cabo la unificación de las bibliotecas sectoriales del campus Juan del Rosal en una sola biblioteca, Campus Norte, que concentra las colecciones, servicios y personal de aquellas como resultado de un proyecto de convergencia y optimización de recursos, servicios y plantilla.

RUTA HACIA LA EXCELENCIA

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 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 comienza nuevamente un proceso de Autoevaluación con el objetivo de solicitar el Sello de Calidad 400+, otorgado finalmente en abril de 2011.
7. En enero de 2013 se inicia el proceso de renovación del Sello de Calidad 400+.

La Biblioteca participa también en el **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 cuenta con mecanismos para la gestión y mejora de los servicios y recursos materiales adecuados para sus estudiantes.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE LA BIBLIOTECA

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE LA BIBLIOTECA	
<p>Misión: <i>Proporcionar recursos y servicios de información de calidad y colaborar en los procesos de creación y transmisión del conocimiento para la consecución de los objetivos de nuestra universidad.</i></p>	<p>Visión: <i>Consolidar la posición de la Biblioteca como colaboradora esencial en el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como en la investigación y la comunicación científica y convertirse en un líder innovador dentro de la comunidad universitaria.</i></p>
<p><i>(Plan Estratégico de la Biblioteca 2012-2015)</i></p>	

VALORES Y COMPROMISOS
<p>Servicio público, orientado a la satisfacción de las necesidades de información, estudio e investigación de su comunidad universitaria</p> <p>Calidad, que se refleja en el modelo de gestión, la mejora continua, la innovación y el aprendizaje.</p> <p>Personas altamente capacitadas y motivadas forman el equipo para prestar un servicio de calidad.</p> <p>Innovación/ Acceso Abierto, adaptando los servicios a las nuevas necesidades sociales y a los cambios tecnológicos con espíritu creativo e innovador.</p> <p>Cooperación, promoviendo el trabajo en equipo y la colaboración con otros agentes de nuestra comunidad y externos.</p> <p>Participación, con una actitud abierta y dialogante, fomentamos la participación de la comunidad universitaria en la mejora de la gestión y los servicios de la Biblioteca.</p> <p>Responsabilidad Social, como servicio público nos implicamos activa y voluntariamente en la mejora de la sociedad y del planeta, atendiendo a colectivos con necesidades diferentes y con programas como Biblioteca Sostenible, que promueve prácticas de trabajo que protejan el medio ambiente.</p> <p style="text-align: center;"><i>(Plan Estratégico de la Biblioteca 2012-2015 y Carta de Servicios)</i></p>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA BIBLIOTECA

Para desarrollar nuestra misión, visión y compromisos, en el Plan Estratégico 2012-2015 se han definido siete ejes desplegados en veintidós estrategias, donde se establecen los objetivos anuales o acciones que trazan el camino a seguir y nos permiten evaluar de forma continua el Plan con el fin de poder mejorar, rectificar o reforzar algunas actuaciones sobre la marcha.

EJES ESTRATÉGICOS	
1.	<i>Apoyo a la investigación</i>
2.	<i>Apoyo a la docencia</i>
3.	<i>Colecciones</i>
4.	<i>Marketing y comunicación</i>
5.	<i>La Biblioteca como espacio</i>
6.	<i>Desarrollo profesional del personal de la Biblioteca</i>
7.	<i>Cooperación estratégica</i>

FACTORES CLAVE DE ÉXITO Y VENTAJA COMPETITIVA

Los principales activos con que cuenta la Biblioteca son un equipo profesional altamente cualificado y comprometido con su cometido, unas colecciones de calidad, una infraestructura tecnológica actualizada y unos servicios orientados al cliente que, en su mayor parte, se prestan a distancia, adecuados al perfil de nuestra universidad. Asimismo, contamos con importantes aliados que contribuyen a la cadena de

valor de nuestros productos y servicios, como son, en nuestro entorno más cercano, las Bibliotecas de los Centros Asociados de la UNED y las redes y consorcios a los que pertenece: Consorcio Madroño, REBIUN, Documat, Dialnet, COAR y grupos de usuarios de los sistemas.

MAPA DE PROCESOS

Ver Apéndice 2

MERCADOS, SERVICIOS Y CLIENTES

El área de actividad de la Biblioteca se inscribe en el sector de la enseñanza superior y son sus clientes principales todos aquellos que componen nuestra comunidad universitaria, esto es, el personal docente

e investigador (PDI), los estudiantes, el personal de administración y servicios (PAS) y miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la UNED. (Ver figura 5.1 cuadro servicios)

PROCESOS, PARTNERS Y PROVEEDORES

Como hemos señalado, el área de nuestra actividad se centra en la gestión de la información dentro del ámbito de la enseñanza superior, esto es, en los procesos de aprendizaje, investigación y creación y transmisión del conocimiento. Para ello la Biblioteca cuenta con colecciones impresas y electrónicas de apoyo a estos procesos y contribuye como agente activo en la generación de conocimiento científico al haberse incorporado como colaborador en las actividades docentes y de investigación. Con la consolidación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la Biblioteca ha 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. Por otra parte, en el

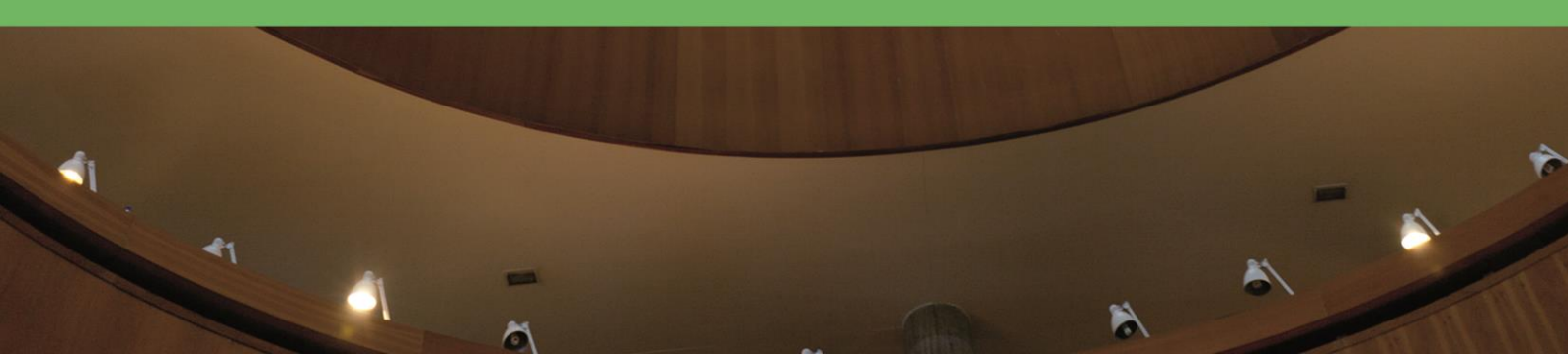
ámbito de la investigación, los mandatos y la legislación vigentes han supuesto también una mayor participación de la Biblioteca como colaboradora esencial del proceso de creación y difusión del conocimiento y en los procesos de acreditación.

Contamos con importantes aliados que contribuyen a la cadena de valor de nuestros productos y servicios, como son, en nuestro entorno más cercano, las Bibliotecas de los Centros Asociados de la UNED, y las redes y consorcios a los que pertenece: Consorcio Madroño, REBIUN, Documat, Dialnet, COAR y grupos de usuarios de los sistemas, así como los proveedores de contenidos y productos.

El actual contexto de crisis económica ha afectado notablemente los presupuestos y las plantillas de los servicios públicos. Nuestro compromiso es mantener los niveles de calidad en un escenario desfavorable.



CRITERIO 1
LIDERAZGO



LOS LÍDERES 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 cuenta con una estructura centralizada, con sedes en los dos campus y unificada en cuanto a su dirección, política y estrategia, con procesos, servicios y procedimientos normalizados. Depende orgánicamente del Vicerrector de Investigación, que preside, además, la Comisión de Biblioteca.

Organización	Nº de Líderes	Descripción
Equipo directivo	2	Dirección y Subdirección
Coordinaciones	4	Área de Biblioteca de Campus Norte y Apoyo a la Docencia y la Investigación
		Área de Servicios a los Usuarios y Actividades Culturales
		Área de Servicios Digitales a la Docencia y la Investigación
		Área de Bibliotecas de Centros Asociados y Proyectos Culturales
Jefes de Servicio	9	Normalización, Proceso y Control Bibliográfico Entornos Virtuales, Marketing y Comunicación con los Usuarios Biblioteca de Campus Norte Préstamo Interbibliotecario Cooperación con Bibliotecas de Centros Asociados Gestión de la Colección Impresa Información Bibliográfica y Referencia Publicaciones Periódicas Colección Audiovisual
Informática	1	Director de informática

IMPLICACIÓN DE LOS LÍDERES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

Los líderes son proactivos en relación con las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. A través de los órganos de gobierno de la Biblioteca se realizan propuestas y se recogen sugerencias sobre la gestión y los servicios que se prestan y los canales de comunicación establecidos nos permiten conocer la voz del cliente. Por otra parte, 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 otras unidades

de la propia Universidad. El Consejo de Dirección establece los objetivos y actuaciones para el cumplimiento de la política y la estrategia. Los líderes, además, se ocupan 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 procesos y servicios, gestionan el personal a su cargo y formulan propuestas de mejora relativas al personal, procesos y servicios.

VALORES Y COMPORTAMIENTOS QUE DEFINEN SU CULTURA Y PERMITEN EVALUAR A LOS LÍDERES

Los valores de la Biblioteca están orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y a la calidad de los servicios que ofrece. Con este fin, la organización ha adaptado sus servicios a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, cumple con los objetivos establecidos en sus Planes Estratégicos, desarrolla proyectos de innovación tecnológica y potencia 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 ha puesto en marcha mecanismos de mejora de la comunicación interna y externa y ha desplegado una cultura de la calidad, el trabajo en equipo y la formación continua de las personas que trabajan en ella.

Figura 1.a.1 [Carta de servicios](#)



CRITERIO 1: LIDERAZGO. Subcriterio 1A
Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES COMPARTIDOS

La definición de la Biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto viene establecida en el artículo 200 de los Estatutos de la UNED. La misión y la visión se fijan en el Plan Estratégico 2012-2015, elaborado por el Consejo de Dirección de la Biblioteca, y están alineados con el Plan Operativo de la Gerencia (POG) y el Plan Director 2010-2013 de la UNED. Los valores, por

primera vez, han sido elegidos por votación de todo el personal para garantizar que todos los miembros de la Biblioteca los entienden y comparten. El liderazgo se extiende a toda la institución, ya que la Biblioteca como servicio actúa como referencia para toda la universidad y su equipo es modelo en cuanto a actuación profesional, actualización permanente de sus conocimientos y habilidades y vanguardia en cuanto a las técnicas de gestión que aplica para su funcionamiento habitual.

INDICADORES

Nº de menciones a la Biblioteca recibidas en el Consejo de Gobierno de la UNED
Gratificación que recibe todo el personal de Biblioteca como servicio de excelencia

Serie de encuestas de clima laboral reflejan una subida en la valoración de nosotros mismos

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

La participación de la Dirección de la Biblioteca en la Comisión de Investigación y Doctorado permite a la organización involucrarse en la evolución del modelo educativo a distancia, sirviendo como fuente de información primordial para establecer la visión de la Biblioteca.
Para la definición de valores se revisa permanentemente la documentación generada por

la UNED y el marco legislativo que nos regula. Así, tenemos en cuenta el Estatuto Básico del Empleado Público, que en su artículo 1 recoge principios que enmarcan valores comunes para todas las administraciones. También la definición de [valores de otras unidades](#) de nuestra universidad actúan como modelo de referencia.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La Dirección, en colaboración con el Grupo de Mejora de la Comunicación Interna, propuso el nuevo sistema de elección de valores de la

Biblioteca durante la celebración de las últimas Jornadas de Biblioteca para dar un nuevo impulso a la generación de valores compartidos.

LOS LÍDERES: MODELO DE REFERENCIA

Los líderes participan activamente en la elaboración de los Planes Estratégicos, en el establecimiento de los objetivos operativos, actúan como responsables de los procesos y asumen la formación continua como parte imprescindible de su perfil y de sus competencias profesionales, contribuyendo con todo ello a la creación de una cultura del compromiso y actuando como modelo de referencia en este sentido.

Los líderes se han dotado de unas normas de funcionamiento del Consejo de Dirección que sirven de modelo al resto de la organización para la celebración de reuniones de los Grupos de Trabajo (GT) y Mejora (GM). Las normas del Consejo reconocen que los miembros del mismo han de ser referentes de la organización, representar los valores de la Biblioteca y desarrollar unas pautas de conducta que refuercen la cultura de la excelencia.

INDICADORES

Normas de funcionamiento del Consejo de Dirección
Nº de actas publicadas

Fichas de procesos

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Las normas de funcionamiento del Consejo de Dirección se revisan y se adaptan a los cambios. Se utilizan técnicas de benchmarking para conocer el funcionamiento de órganos similares en otras instituciones, como el Consorcio Madroño de bibliotecas de las universidades públicas de Madrid.

Códigos de conducta de otras unidades y servicios de nuestra universidad sirven a los líderes de la Biblioteca de referente como marco de actuación común que garantiza una relación positiva de la organización con sus grupos de interés.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Se ha definido un sistema de evaluación del desempeño cuya implantación tendrá lugar en el segundo semestre de 2013. Los miembros del Consejo de Dirección de la Biblioteca de la sede central de la UNED dispondrán de un sistema de revisión permanente en el que se recogen competencias y objetivos que les permitirá mejorar y reforzar su imagen de líderes.

Para promover una administración con un gobierno abierto, en el procedimiento para la elaboración de actas se establece un plazo de publicación máximo de siete días desde la celebración de la reunión y la intranet como canal de difusión para garantizar la transparencia de los acuerdos tomados. Asimismo se publican y difunden las memorias, estadísticas de uso, y otros resultados de actividad.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Subcriterio 1B

Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento

LOS LÍDERES SE IMPLICAN EN LA REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON LOS CAMBIOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos operacionales anuales se fijan como acciones o proyectos que llevan asociados un sistema de indicadores para medir su despliegue efectivo. Se ha establecido un mecanismo de revisión semestral de su desarrollo y grado de ejecución y al final de año se emite un informe sobre

“Cumplimiento de objetivos”, que se difunde en los canales de comunicación establecidos. 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.

Figura 1.b.1. Resume el grado de cumplimiento de los objetivos fijados anualmente.

Año	Número de objetivos fijados	Objetivos cumplidos	Grado de cumplimiento	Objetivos desestimados	Objetivos pendientes para el año siguiente
2010	58	49	84%	0	9
2011	37	25	67,5%	4	8
2012	45	39	86,6%	1	4

INDICADORES

Evolución del porcentaje de cumplimiento de los objetivos operacionales anuales

Cumplimiento Carta Servicios

Documento de Propuestas de Mejora

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

El seguimiento de los servicios, la evaluación y la percepción de los usuarios a través de las encuestas y el sistema de quejas y sugerencias sirven como mecanismos de aprendizaje y de

mejora continua. Además, los Grupos de Trabajo y de Mejora actúan como foros de discusión y de debate e intercambio de ideas y de propuestas de mejora.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Desde el anterior Plan Estratégico 2007/2010 hemos ido mejorando en virtud del sistema anual de revisión del cumplimiento, el establecimiento y la

asignación de objetivos estratégicos, reduciendo su número y concretando las prioridades.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Subcriterio 1C

Los líderes se implican con los grupos de interés externos

LIDERAZGO EN COMUNIDADES VIRTUALES COMO ELEMENTO CLAVE PARA ATRAER A NUEVOS CLIENTES EXTERNOS

Los medios sociales recogen el espíritu de la web 2.0, su función “social” en el sentido de facilitar y potenciar la conexión e interacción entre personas, grupos y comunidades: crear, compartir, distribuir contenido con otras personas a través de una comunidad en línea. Los medios sociales permiten de manera muy accesible que las instituciones generen contenidos y establezcan comunidades que promueven el aprendizaje. Con la implantación del *Plan de Social Media* se ha incrementado nuestra presencia en la red y nuestro reconocimiento de marca, aumentando su valor al asociarla a principios de calidad como la innovación en el servicio y la

modernidad en los canales. Además mejora nuestra reputación como biblioteca universitaria, posicionándonos como referente entre las demás bibliotecas universitarias a través de la generación de contenidos de calidad y siendo referente de buenas prácticas. El *Plan de Social Media*, considerado estratégico, agiliza la comunicación con nuestros clientes, actuales y futuros, e incrementa la interacción, generando tráfico hacia nuestros recursos y nuestra web corporativa de nuevos clientes.

Figura 1.c.1. Presencia de la Biblioteca en comunidades virtuales

Presencia en medios sociales	
Facebook	Difusión de recursos, colecciones y servicios; atención al usuario; servicio de referencia online.
Twitter	Difusión de recursos, colecciones y servicios de carácter digital; fomento habilidades digitales; atención al usuario; servicio de referencia online.
Bookcrossing	Espacio para realizar el seguimiento de los libros liberados y encuentro con usuarios del sistema a través de foros virtuales.
Librarything	Debate sobre libros, reseña y crítica de obras, lecturas compartidas, selecciones literarias.
Pinterest	Tableros virtuales de exposición de novedades bibliográficas mensuales y puntos de interés culturales temáticos; comentarios y recomendaciones entre usuarios.

INDICADORES

Incremento de seguidores en Twitter

Nº de menciones recibidas en Twitter

Nº de compartidos en Facebook

Nº de retweets de nuestros contenidos en Twitter

Nº de tweets marcados favoritos en Twitter

Nº de interacciones en Facebook

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Para disponer de información relevante acerca de la repercusión de los servicios, actividades y productos de la Biblioteca entre clientes posibles y futuros, el *Plan de Social Media* ha establecido un procedimiento de recogida de evidencias basado en la creación de alertas web con el servicio de *Google*

Alerts. Otra herramienta utilizada es *Klout*, que ofrece un índice de influencia de nuestra Biblioteca en los medios sociales. Entre todas ellas se construye un índice de cero a cien en función de variables como: alcance, que nos indica cuántas personas reaccionan ante un mensaje que hemos

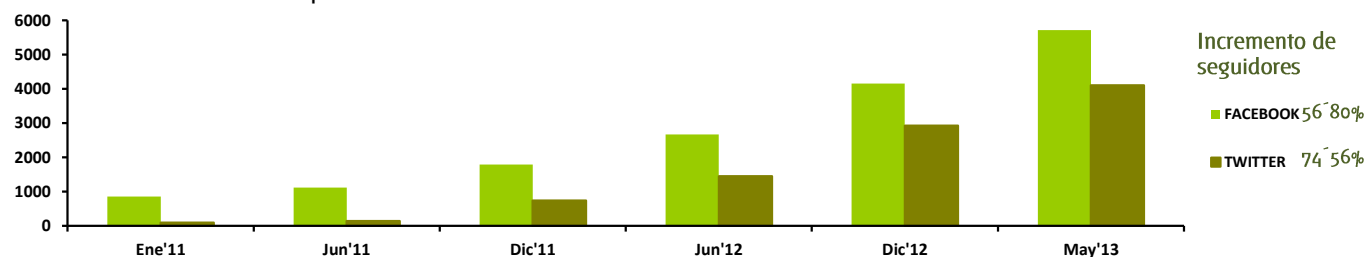
enviado; o la importancia de nuestros seguidores, porque la influencia de las personas que nos siguen

también está relacionada con la difusión y el número de personas al que podemos llegar.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Tras la experiencia acumulada durante el primer año de gestión de las redes, se permitió la publicación de comentarios no moderados por parte de los visitantes de la página de la Biblioteca en Facebook, limitando únicamente con un simple filtro las publicaciones que incluyeran palabras malsonantes. Abrir nuestro muro a visitantes ha facilitado el contacto con potenciales clientes.

Se ha cumplimentado la biografía en Facebook con los grandes hitos históricos de la Biblioteca con el fin de presentar nuestro servicio a aquellos que aún no lo hubieran utilizado y servir como tarjeta de presentación. Por otra parte se incluyó una pestaña con preguntas frecuentes sobre la Biblioteca con el mismo propósito.



En Twitter se ha optado por seguir perfiles de profesores y estudiantes activos con gran número de seguidores como medio de conexión con nuevos clientes en esta red social. El mismo ejercicio se realizó con órganos de representación presentes en Twitter, como asociaciones de estudiantes no oficiales. Para la promoción de nuestra página en Facebook, Pinterest y perfil en Twitter contamos con la colaboración de la propia UNED, que anuncia

periódicamente nuestros servicios en redes sociales con el objetivo de lograr un mayor alcance.

El personal que trabaja en el marketing de la Biblioteca para captar nuevos clientes ha detectado la fortaleza de numerosos foros no oficiales de estudiantes de la UNED. Por este motivo está previsto incorporarnos a los mismos en el curso 2013-2014 para atraer a los usuarios allí presentes a utilizar la Biblioteca.

LÍDERES EN LA ORGANIZACIÓN EN ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL

La Biblioteca lidera la organización de actividades de extensión cultural en colaboración con unidades de nuestra institución como el Departamento de Actividades Culturales, los Departamentos de las Facultades, e instituciones externas como el CSIC, otras universidades, Centros Asociados, entidades locales como el Ayuntamiento de Madrid, entre otros. Esta colaboración se materializa en la celebración de exposiciones, ciclos de cine, visitas, cursos de verano, actividades de animación a la

lectura, etc., prestando nuestras instalaciones, colecciones impresas o audiovisuales y elaborando exposiciones virtuales o entradas monográficas en los blogs que gestionamos. Todo el programa está coordinado por la Comisión de Actividades Culturales de la Biblioteca y vinculado en muchas ocasiones con actividades académicas como seminarios o jornadas científicas, mejorando la visibilidad de la extensión cultural de la universidad.

INDICADORES

Nº exposiciones presenciales
Nº exposiciones virtuales

Nº visitas a la Biblioteca
Nº entradas en blogs sobre actividades culturales

MECANISMOS DE APRENDIZAJE

Los miembros del equipo de Actividades Culturales se ha formado específicamente en los últimos dos años en cursos de gestión cultural para mejorar las técnicas de organización y difusión de esta clase de

eventos. Se ha elaborado una encuesta de satisfacción orientada a las instituciones que colaboran con la Biblioteca para recabar feedback y mejorar la planificación.

MEJORA E INNOVACIÓN

Se han adecuado las instalaciones y el equipamiento para la celebración de eventos disponiendo de un espacio permanente para albergar todo tipo de exposiciones en el hall de la

Biblioteca Central y se ha planificado la reorganización del espacio dedicado a la animación a la lectura.

UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE CARÁCTER PROFESIONAL PARA REALIZAR NETWORKING

La Dirección de la Biblioteca mantiene y actualiza diariamente un perfil en la red social LinkedIn. El objetivo principal es fomentar la red de contactos profesionales o *networking*, relacionándose de manera virtual con personas de su ámbito profesional y participando en grupos de debate. Gracias a ello la Dirección accede fácilmente y con antelación a información relevante para los grupos de interés, descubriendo nuevas oportunidades de colaboración con profesionales externos a la

comunidad universitaria UNED, emprendiendo relaciones con empresas del sector y compartir inquietudes y aspiraciones profesionales. Los contenidos compartidos son noticias de carácter profesional, nuevos servicios implementados, actividades organizadas por la Biblioteca, eventos profesionales a los que asiste, artículos publicados, ponencias presentadas en congresos científicos por personal de la Biblioteca de la UNED, entre otros.

INDICADORES

Nº de contactos establecidos a través de la red profesional LinkedIn

Nº de grupos de debate a través de la red profesional LinkedIn

Nº de publicaciones realizadas en la red profesional LinkedIn

Viralidad obtenida con las publicaciones: comentarios, recomendaciones, etc.

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Se ha implementado el uso de una herramienta (HootSuite) para gestionar de manera institucional el perfil profesional de la Dirección de la Biblioteca en LinkedIn, ya que facilita la información necesaria con respecto a las interacciones que se producen y

nos ayuda a identificar y hacer crecer la audiencia. Utilizando un único panel de control, esta herramienta organiza los flujos de información en columnas para que puedan ser revisados de un golpe de vista.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Tras un curso académico realizando este *networking* activo, para el próximo curso se contempla la creación de nuevas comunidades que

podamos administrar en las que pulsar las expectativas de nuestros clientes.

The screenshot shows a LinkedIn profile for Isabel Calzas González, who is the Director of the Library at UNED. Her current role is 'Directora de la Biblioteca en UNED' in Madrid, and her previous role was also 'Directora de la Biblioteca en UNED'. She has a degree from the 'Escuela de Arte y Antigüedades de Madrid'. The profile lists several professional associations and coordinators, including 'ABDM, Asociación', 'Albert, Maria jose', 'Almenar, Nieves', and 'Arlandis, Sergio'. The 'Experiencia' section details her work at UNED, including the definition of the library's mission and the coordination of quality management systems.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Subcriterio 1D

Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización

LA BIBLIOTECA GARANTIZA LA FORMACIÓN EN CALIDAD PARA PROMOVER LA CULTURA DE LA EXCELENCIA EN TODOS LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN

Desde que la Biblioteca inició su camino hacia la excelencia, se constató la necesidad de abordar, aunque a distinto nivel, un programa de formación en calidad dirigido a todo el personal, para que todos conocieran el modelo de gestión que se implantaba en nuestra organización. En este sentido se han llevado a cabo numerosas acciones en los últimos años: en 2009, dentro del plan anual de formación propio, se organizó un curso de *Iniciación a la calidad en Biblioteca*, impartido por las responsables de la Oficina de Calidad de la UNED y dirigido a todo el personal en varias ediciones. Este proyecto ha tenido continuidad, puesto que cuando

se incorporan nuevos miembros a la plantilla de Biblioteca se realizan sesiones formativas sobre calidad y modelo EFQM con el objetivo de familiarizarse con la cultura de la excelencia. Como resultado de este plan, existe un liderazgo consolidado y reconocido en la universidad, siendo la Biblioteca un referente de buenas prácticas para el resto de las unidades de la organización. Además, la Biblioteca también participa compartiendo buenas prácticas a través del *Observatorio de Calidad* de REBIUN incorporando documentos tales como la Carta de Servicios y sus sucesivos planes estratégicos.

Figura 1.d.1

BUENAS PRÁCTICAS DE CALIDAD
Participación del personal en la puesta en marcha de nuevos proyectos
Implantación de nuevos servicios y mejora de los existentes
Participación proactiva del personal en grupos de trabajo y mejora y en órganos de representación UNED
Implicación activa del personal en todos los procesos de mejora, implantación de herramientas, respuesta a reclamaciones y sugerencias de los usuarios, medición y análisis de los indicadores de rendimiento y de las percepciones, etc.
Participación en grupos externos (Consortio Madroño, COAR, REBIUN, entre otros)
Participación en los procesos de autoevaluación.

INDICADORES

Nº de cursos celebrados

Nº de personas formadas

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Se pasan encuestas de evaluación al finalizar los cursos para pulsar la opinión de las personas que lo han seguido e introducir mejoras para siguientes ediciones, tanto en el desarrollo del programa, como

en las prácticas o en la organización. En los programas de las Jornadas de Biblioteca se introduce un punto sobre calidad y se debate acerca del tema entre los asistentes.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

El procedimiento de formación en calidad se ha modificado, evolucionando desde la formación presencial en diferentes ediciones para permitir que todo el personal asista sin que se resienta la prestación de los servicios, a una modalidad de formación en línea, que permite el estudio autorregulado en que el alumno programa su propio itinerario y horario de seguimiento del curso.

Como resultado de la formación en los conceptos fundamentales de la excelencia y la calidad por parte de todo el personal de la Biblioteca, el Comité de Evaluación para la renovación del Sello 400 está formado por un equipo mixto de personas de todos los cuerpos y escalas de la plantilla.

APROVECHAMIENTO DE LA INTELIGENCIA COLECTIVA PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA

El Plan de Comunicación Interna diseña los canales adecuados para que el personal de la Biblioteca pueda aportar ideas y propuestas innovadoras que ayuden a la mejora de los servicios y los procesos. Las Jornadas anuales de Biblioteca son un buen ejemplo de foro de debate de ideas y propuestas

donde participa todo el personal de forma activa. De esta manera 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.

Los nuevos proyectos que se abordan y se ponen en funcionamiento se difunden como buenas

prácticas en el exterior. Sus promotores y desarrolladores participan en seminarios y jornadas exponiendo el desarrollo y los resultados de los proyectos para compartirlos con otras organizaciones, fundamentalmente, foros colaborativos con bibliotecas universitarias.

INDICADORES

Nº de personas que participan en grupos de mejora de trabajo

Nº de personas que participan en grupos externos

Nº de ponentes en congresos y jornadas profesionales.

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Con la experiencia de la celebración de Jornadas anteriores y la información recibida en las encuestas de clima y de las propias Jornadas, hemos

introducido mejoras en el funcionamiento de su organización, tratando de fomentar e incrementar la participación.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

En la próxima edición de las Jornadas de Biblioteca se introducirá un cambio relativo a su lugar de celebración utilizando las propias instalaciones de la

Biblioteca como ejemplo de un entorno más cercano y participativo.



CRITERIO 1: LIDERAZGO. Subcriterio 1E Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz

EL TRABAJO TRANSVERSAL Y POR PROYECTOS COMO FACTOR CLAVE DE ÉXITO

Los líderes de la organización consiguen flexibilizar la estructura de la Biblioteca -rígida por tratarse de una administración pública-, gracias a la constitución de los Grupos de Trabajo y de Mejora que lideran y coordinan, promoviendo de este modo el trabajo en equipo y rentabilizando el talento del personal, independientemente de su nivel profesional y de la unidad a la que esté adscrito dentro de la Biblioteca. Estos equipos promueven,

abordan y asumen proyectos recogidos en los planes estratégicos de la Biblioteca. Además, el trabajo por procesos y por objetivos culmina esta flexibilización de la estructura de la organización. Los líderes implican en los procesos a personas con capacidades y competencias que les hacen especialmente valiosos para determinados proyectos, sin tener en cuenta el servicio al que está adscrito o su nivel profesional.

INDICADORES

Nº de grupos de trabajo

Nº de personas que participan

MECANISMOS DE APRENDIZAJE

Los proyectos se proponen en muchas ocasiones como experiencias piloto que se evalúan al final de la primera fase de implantación. El equipo de desarrolladores se reúne para compartir la valoración del despliegue y los resultados, introduciendo propuestas de mejora y cambio. El

aprendizaje obtenido de todo el proceso, así como la experiencia acumulada se traslada a los nuevos miembros que se incorporen al equipo y se pone en práctica cuando el proyecto se implanta o se incorpora a otras áreas o puntos de servicio.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

El Grupo de Formación de Usuarios es un notable ejemplo de trabajo en equipo, siendo el más numeroso de todos y en el que participan más personas de los diferentes campus. Las tareas y la documentación se comparten en línea a través de la intranet y se utiliza aLF como plataforma de

formación virtual. Su estructura ha evolucionado constituyendo subgrupos especializados en la impartición de los diferentes cursos de grados y posgrados y se han organizado también perfiles para las diferentes tareas que se requieren.

LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS SE REDISEÑAN COMO CONSECUENCIA DEL CAMBIO DEL MODELO EDUCATIVO

Los estudios adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior otorgan gran importancia al trabajo autónomo del estudiante. El aprendizaje se basa en la adquisición de competencias que reflejan la capacidad del estudiante para poner en práctica, de forma integrada, habilidades, conocimientos y actitudes que permitan la resolución de problemas, por lo que los recursos de la Biblioteca cobran especial relevancia. Para apoyar este nuevo paradigma de aprendizaje hemos rediseñado nuestros servicios primando la asistencia en el proceso de elaboración de trabajos y el estudio colaborativo y a distancia. Para dar soporte a estas actividades se han editado videotutoriales que promueven la autonomía del estudiante en el manejo de herramientas de gestión de la información. Además, se han elaborado guías como las de uso ético de la información o sobre cómo elaborar una bibliografía de documentos en papel y electrónico que ayudan a gestionar y referenciar la información de manera adecuada. Una nueva

herramienta de búsqueda facilita la recuperación integrada de todos los recursos de la Biblioteca y permite que los estudiantes amplíen sus consultas y manejen un mayor repertorio de recursos de información que supera el marco tradicional de las bibliografías obligatorias. Por último, y en relación con el servicio de colecciones, se han incrementado los fondos para el aprendizaje de idiomas, competencia básica para los estudiantes en el EEES.

Se han puesto en marcha nuevos servicios presenciales para aquellos estudiantes que acceden a nuestras instalaciones y ofrecemos salas de trabajo en grupo con equipamiento informático para desarrollar sus actividades de trabajo colaborativo. Este servicio se complementa con el préstamo de portátiles, que facilita la consulta de recursos electrónicos. Todos estos servicios se difunden y ofrecen de forma integrada en la página web bajo el enlace *Apoyo a los estudiantes*.



INDICADORES

Nº de guías y tutoriales elaborados

Nº de préstamos de los portátiles

Nº de reservas de la sala de trabajo en grupo

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Las necesidades de los estudiantes son la prioridad de la Coordinación del Área de Servicios a los Usuarios, que mantiene contactos habituales con el Centro de Atención al Estudiante para la detección de nuevas necesidades y nuevos nichos de soporte al estudiante que la Biblioteca puede cubrir.

También celebra reuniones periódicas con UNIDIS, el Centro de Atención a Universitarios con Discapacidad, para atender las necesidades de colectivos de estudiantes con necesidades especiales.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La asistencia a nuestros estudiantes en un entorno digital y en red de aprendizaje autorregulado ha encontrado en el blog un formato más atractivo. Por ello elaboramos entradas monográficas en el [blog BiblioUNED Abierta](#) que fomenten las competencias necesarias para estudiar a distancia. [Aprendizaje de idiomas de manera gratuita en redes](#), estudiar en la [nube](#), [gracias al almacenamiento](#) y [ofimáticas online](#), [aplicaciones para detectar el plagio](#) son

algunos ejemplos de estas publicaciones sobre herramientas 2.0 para estudiar a distancia y en equipo.

En la actualidad se está realizando un estudio para implantar un servicio de guiado basado en geolocalización en las instalaciones de la Biblioteca Central para garantizar la movilidad y localización de documentos en nuestras instalaciones a los estudiantes con discapacidad visual.



Propósito 2012: aprender idiomas

Aprender idiomas es imprescindible en un entorno educativo como el EESB por lo que queremos proponerte que utilices las herramientas que la universidad pone a tu disposición así como otras muchas disponibles en Internet. En primer lugar el [CLUE](#), el centro de aprendizaje de idiomas a distancia. En la Biblioteca Central tienes la biblioteca una fuente inagotable de recursos. Dispone de todos los [métodos de idiomas](#) del mundo.



lunes, 27 de febrero de 2012

Temas

Actividades culturales Apertura extraordinaria
Activaciones Arquitectura Asociación antigua alumnos Blogs
Bibliografía libros Biblioteca 2.0 Biblioteca
Central de la UNED Biblioteca de Ingenieros
Biblioteca de Psicología UNED Biblioteca española
Biblioteca UNED Bibliotecas de la Sede Central
Bookcrossing Buzón de devoluciones Búsqueda
OPAC Calidad Carné de biblioteca Carta de
Servicio Centros asociados Ciudad Universitaria de Madrid
Colecciones Competencias Informacionales Consorcio
Madrid Digitalización móvil Día de la música Día de la
UNED Día del libro Día Internacional de la Mujer E-learning
EESB Etimología Erasmio Escritores
Exposiciones Farmación Guía de uso Horario
especial Horarios Información Investigación Lectura
Literatura Medicina Normas de uso Open Access
Pasaporte Europeo Plinianum Préstamo Préstamo de
jurisdicción Préstamo de verano Punto de interés
Reservas Recursos electrónicos Reservas Redes
sociales Semana de la Ciencia SERVICIOS Trámites

domingo, 23 de septiembre de 2012

Estudiar en la nube (II): organizar información navegando

Para cada vez más la información que obtenemos está en Internet y nosotros trabajamos en la nube. Para ayudarte a organizarla, hemos creado algunas herramientas para gestionar tu información mientras navegamos.



[Dropbox](#) nos permite crear carpetas con un editor instantáneo y compartir con otros usuarios de manera sencilla e intuitiva. Los colaboradores activos aparecerán en la columna derecha, y las aportaciones de cada uno a la página se distinguirán mediante una nota de color en el margen izquierdo. Las páginas no se limitan a texto, pues podemos añadir contenido multimedia, listas de tareas y enlaces de forma cómoda.

[OneDrive](#) es una aplicación muy versátil que nos permite realizar operaciones sencillas y muy útiles con los contenidos del sitio web que estamos visitando. Por ejemplo permite imprimir o descargarlos en formato PDF, mandarlos por correo electrónico o guardarlos directamente en nuestras cuentas de [Dropbox](#) y [Google Drive](#). Cuando optimizamos cualquier elemento también nos es útil para eliminarlo sin necesidad de eliminarlo físicamente.



CRITERIO 2
POLÍTICA Y ESTRATEGIA



LOS GRUPOS DE INTERÉS CLAVE DE LA BIBLIOTECA

Son nuestros grupos de interés clave 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 y los Centros Asociados, así como nuestros aliados, socios de redes y consorcios y proveedores. También podemos considerar entre nuestros grupos de interés otras

bibliotecas e instituciones y usuarios expresamente autorizados por la Dirección.

Las figuras 2.1. y 2.a.1. muestran nuestros grupos de interés y las cifras de usuarios totales a los que se proporciona servicios a distancia, 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, librerías, 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	Departamentos y unidades de la Universidad
			COAR	Serials Solutions	

ESTRATEGIAS CLAVE DE LA BIBLIOTECA Y UTILIZACIÓN DEL APRENDIZAJE CONTINUO

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, expresadas en nuestros compromisos de la Carta de Servicios y 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). Los mecanismos de captación en el ámbito interno están desplegados e implantados como procesos sistemáticos que generan registros y resultados

documentados. En cuanto al entorno externo, tratamos de anticiparnos al impacto y la influencia de los cambios, tanto económicos, como tecnológicos o normativos. No obstante nuestras especificidades como universidad a distancia y por el número de usuarios y de servicios distribuidos que prestamos, las bibliotecas universitarias que forman parte de REBIUN y Consorcio Madroño actúan como eje principal y referencia en la orientación de la mejora y el aprendizaje continuo. Toda esta información se utiliza para definir la estrategia, establecer prioridades y adaptarse a los cambios.

La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo

LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SE MODIFICAN Y SE ADAPTAN A LOS CAMBIOS INTRODUCIDOS EN LOS SERVICIOS

En la planificación estratégica se incorporan las necesidades y expectativas de los grupos de interés principales, segmentados en función de los diferentes perfiles. Para detectar la voz del cliente, desde 2006 se pasan encuestas bienales de satisfacción cuyas cuestiones están orientadas a pulsar la opinión sobre las diferentes áreas de interés de los colectivos que componen nuestra

comunidad universitaria. A finales de 2012 se ha modificado en su mayor parte el cuestionario, simplificando las preguntas y ampliando el área de interés de cada perfil de usuario.

En la siguiente Tabla se muestran los usuarios totales a los que se proporciona servicios a distancia y los usuarios potenciales susceptibles de

utilizar servicios presenciales por estar matriculados en el Centro de Zona de Madrid.

Figura 2.a.1 Usuarios

AÑOS	Usuarios Totales (servicios a distancia) estudiantes, PDI, tutores y PAS	Usuarios potenciales (servicios presenciales) estudiantes de Madrid, PDI y PAS
2010	211.656	49.426
2011	232.836	54.998
2012	240.147	55.316

INDICADORES

Se ha incrementado en cerca de un 5% el índice de satisfacción de los usuarios en las encuestas,

superando el índice propuesto de un 75% de satisfacción en todos los perfiles.

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Se tienen en cuenta, como modelos de referencia, los cuestionarios de satisfacción de usuarios que utilizan otras instituciones de nuestro entorno: REBIUN, otras bibliotecas universitarias, Consorcio Madroño, Centros Asociados. Se ha trabajado en

colaboración con la Oficina de Calidad de la UNED para la elaboración de nuevos cuestionarios. Esta Unidad nos ha aportado su conocimiento y experiencia en la gestión de encuestas y el análisis de resultados.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

En la última aplicación de encuestas se ha introducido un nuevo método de segmentación de usuarios en relación con el modo de acceso a los servicios y colecciones: presencial, a través de la web o de ambas formas, para los que se han

diseñado diferentes itinerarios de preguntas que nos ofrecen resultados y percepciones diferentes aplicables a los diversos modos de acceder a los servicios.

Figura 2.a.2 Tabla participación en encuestas

Cuestionario usuarios	Muestra	Respuestas	Porcentaje
Estudiante	1263	175	13,8%
Posgrado	7632	316	4,1%
PDI	1567	234	14,9%
PAS	1385	82	5,9%

FORMACIÓN PERMANENTE DE LOS BIBLIOTECARIOS DE LOS CENTROS ASOCIADOS

El Equipo de Gobierno de la universidad abordó en 2010 la necesidad de formación y reciclaje profesional del personal de las bibliotecas de Centros Asociados, idea que recogía una necesidad ya expresada por los propios interesados desde hacía tiempo y apoyada por el equipo de Dirección de la Biblioteca de la Sede Central. Para dar cumplimiento a esta necesidad, se elaboró un programa de formación online a través de la plataforma de e-learning de nuestra universidad, que aunara la heterogeneidad en los niveles de

titulación, en experiencia y capacitación profesional de sus destinatarios y que incluyera los conocimientos imprescindibles para el funcionamiento y mejora de sus perfiles profesionales. El equipo de formación estuvo compuesto por bibliotecarios de la Sede Central con una larga experiencia en estas tareas docentes y que conoce en profundidad las necesidades específicas de las bibliotecas de los Centros Asociados y de su personal.

INDICADORES

Nº de bibliotecarios formados en los diferentes módulos del SIGB

Nº de bibliotecarios de la Sede Central que han participado en la formación.

Nº de bibliotecarios formados en el curso general

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Se han llevado a cabo encuestas de evaluación de cada edición de los cursos como mecanismo para

recabar feedback de los participantes con vistas a emprender acciones de mejora.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Los cursos se han llevado a cabo en dos ediciones formando al 95% de los bibliotecarios y, en base al desarrollo de la primera fase y de los resultados de las encuestas aplicadas a los alumnos del curso, se han introducido notables mejoras en los módulos y se han actualizado y modificado todas las prácticas

para adecuarlas mejor a sus necesidades. Además, se han desarrollado videotutoriales como soporte a la formación en la utilización de los diferentes módulos del SIGB, orientados fundamentalmente a las necesidades de los bibliotecarios de los Centros Asociados.

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA.

Subcriterio 2B

La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades

LA ESTRATEGIA DE LA BIBLIOTECA SE ALINEA CON EL PLAN OPERATIVO DE LA GERENCIA

El equipo gerencial de la Universidad ha iniciado un proceso de reformulación de su Plan Operativo de Gerencia (POG) con el objetivo de que todas las unidades incorporen sus estrategias y actuaciones para los años 2013 y 2014 y en el que hemos incluido como objetivo *Transferir la misión de la*

Biblioteca en el ámbito digital y posicionarla como un actor clave para el apoyo a la investigación y la docencia de nuestra universidad, desplegando para ello nuestro propio Plan Estratégico y participando activamente en los objetivos transversales de la organización.

INDICADORES

Cumplimiento de los objetivos del PE de la Biblioteca establecidos para los años 2013 y 2014

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

Las competencias clave de nuestra Biblioteca y su rendimiento residen sobre todo en su personal: conocimientos, experiencia y una cultura de trabajo basada en la calidad del servicio, la innovación y la mejora continua. A esto se añade la vocación permanente de colaboración y la participación, así

como la responsabilidad social. Partimos de esa base para el desarrollo y el compromiso en la puesta en marcha de servicios y proyectos colaborativos con otras unidades de nuestra universidad y otras instituciones, con la consiguiente generación de valor para los grupos de interés.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

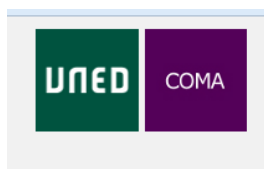
Miembros del Consejo de Dirección de la Biblioteca han participado en los Grupos de Gestión del Cambio que se han creado en nuestra universidad y en los cursos que se han organizado para su formación. Toda la institución va a trabajar en

común durante los próximos dos años en objetivos operativos comunes, como son la evaluación del desempeño, el *brainstorming* estratégico o la identificación, análisis y descripción de los procedimientos.

PARTICIPACIÓN EN LA ESTRATEGIA UNED ABIERTA

La aportación de la Biblioteca al proyecto UNED Abierta se ha materializado en dos líneas de actuación. La primera en relación con los recursos en abierto que gestionamos a través del repositorio e-SpacioUNED. La segunda es una iniciativa dentro de UNED COMA para la transferencia del conocimiento de la universidad a la sociedad. UNED COMA es la plataforma de aprendizaje para poner a disposición del público cursos online masivos y abiertos (MOOC, acrónimo en inglés de Massive Online Open Course). La Biblioteca asume el reto de la formación a lo largo de la vida para las

personas que aún no disponen de las competencias digitales con el desarrollo de un curso sobre este tema. La competencia digital permite a las personas incorporarse a la Sociedad de la Información y el Conocimiento al integrar el uso de las tecnologías en la vida cotidiana, con distintas finalidades. El formato promueve el aprendizaje basado en la colaboración, el uso libre de recursos educativos y las tecnologías innovadoras donde los participantes aprenden de forma flexible e intercambian conocimientos, experiencias y oportunidades.



Entorno de formación abierta de la UNED donde podrás acceder a cursos online masivos y abiertos

N - Módulo 3: Competencias tecnológicas básicas en entornos digitales II. Usos básicos de Internet. Apertura: 10/04/2013

N - Módulo 4: Gestión de la Información. Apertura: 17/04/2013

1. Presentación Módulo 4
2. Detección de necesidades...
3. Búsqueda de información...
4. Autoevaluación: Búsqueda... P / R
5. Autoevaluación: Búsqueda... P / R
6. Autoevaluación: Búsqueda... P / R
7. Búsqueda 1 en... P2P
8. Búsqueda 2 en... P2P
9. Almacenamiento de la...

General | Clases | Debates | Revisiones | Progreso

Detección de necesidades informativas-Video y Material 1

21- Detección de necesidades informativas

¿Qué información necesito?

Una búsqueda de información responde siempre a una necesidad detectada.

Esta necesidad dependerá, como de los conocimientos previos.

Analizar lo que queremos buscar antes de empezar la búsqueda.

0:00 / 2:50

Anterior | Siguiente

INDICADORES

Nº de personas inscritas

Nº de personas que han finalizado el curso

MECANISMOS DE APRENDIZAJE E INVESTIGACIÓN

El GT no permanente se formó elaborando los contenidos del curso COMA *TICs para enseñar y aprender* que familiarizara con el formato las y herramientas necesarias para su desarrollo. Asimismo, guías como el *Manual para elaborar un curso en la plataforma unX* sirvieron de referencia. Además se consultaron plataformas de referencia en la formación masiva en abierto como [Coursera](#),

[edX](#) o [Udacity](#), tomando en consideración la duración y los objetivos de los vídeos formativos. La colaboración con la *Universidad Abierta Para Adultos (UAPA)* de República Dominicana en el desarrollo de este curso nos sirvió para debatir y detectar más fácilmente las dificultades de los estudiantes para incorporarse al estudio a distancia, competencias que con nuestro curso COMA pueden adquirir.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Los cursos COMA contemplan dos opciones de certificación oficiales y una informal. Las oficiales consisten en un Certificado de aprovechamiento o Credencial o un Diploma UNED COMA. Las vías de certificación estarán disponibles a partir del segundo trimestre de 2013. Para certificar el

aprendizaje de los estudiantes, la UNED está implementando un sistema de certificación oficial de las competencias adquiridas en sus cursos masivos en abierto. El sistema de certificación está en fase de prueba piloto y se irá generalizando a todos los cursos de la plataforma.

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA.

Subcriterio 2C

La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan

ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012/2015

Finalizado en 2010 el anterior Plan Estratégico, el Consejo de Dirección se planteó la necesidad de tomar un tiempo de reflexión antes de abordar la elaboración de un nuevo Plan. Por otro lado, el Plan Estratégico de REBIUN fue prorrogado un año más, lo cual se consideró como otra razón añadida para extender el nuestro también durante 2011, ya que consideramos ineludible integrar nuestra estrategia como biblioteca en el marco de la estrategia global de dicha red de bibliotecas universitarias. Se establecieron nuevos objetivos para ese año y en 2012 se abordó la elaboración del Plan Estratégico

vigente en la actualidad y que se ha integrado, a su vez, en el Plan Operativo de la Gerencia. Se han establecido siete ejes estratégicos, desplegados en veintidós objetivos operacionales que se desarrollan en diferentes acciones, diseñadas anualmente durante el periodo de vigencia del Plan. Cada ciclo anual se revisa y se analizan los resultados en relación con los indicadores propuestos para cada objetivo. Los resultados se plasman en diferentes informes que se emiten a lo largo del ciclo: memorias anuales y memorias del

curso, fundamentalmente, informes de cumplimiento del Plan Estratégico, etc.

Las competencias clave de nuestra Biblioteca residen sobre todo en su personal y en sus partners estratégicos: conocimientos, experiencia y una cultura fundamentada en la calidad del servicio. A esto se añade la predisposición a la colaboración y

la participación, así como la responsabilidad social. Todo ello constituye una sólida base para desarrollar y comprometer estrategias y programas de desarrollo conjunto con otras unidades de nuestra universidad y otras instituciones, con la consiguiente generación de beneficios para los grupos de interés.

INDICADORES

Cumplimiento de objetivos anuales programados

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Para la elaboración del propio Plan Estratégico se explora sistemáticamente el entorno consultando y teniendo presentes los de otras bibliotecas

universitarias, nacionales y extranjeras, para conocer sus líneas de actuación y aprender del enfoque de sus estrategias.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La Biblioteca ha incorporado nuevas formas de gestión basada en la calidad y la mejora continua, un claro enfoque al usuario en su estrategia, un incremento de la participación del personal en las

acciones de mejora y en su formación profesional y una mayor proyección de la Biblioteca, tanto dentro de la propia institución como en el exterior.

Figura2.c.1

Plan Estratégico 2012/2015	
EJE 1. APOYO A LA INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Mejorar el uso y la reutilización de contenidos digitales de la UNED. 1.2. Apoyar las nuevas formas de comunicación científica en acceso abierto. 1.3. Ofrecer asesoramiento sobre cuestiones de propiedad intelectual. 1.4. Dar soporte a la evaluación de la investigación de la Universidad. 1.5. Prestar apoyo al personal docente para la obtención de los mejores resultados en la difusión de sus trabajos de investigación en los procesos de acreditación, reconocimiento de sexenios y otras convocatorias de investigación.
EJE 2. APOYO A LA DOCENCIA	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Extender la formación en competencias informacionales para maximizar los programas de aprendizaje de la Universidad. 2.2. Estudiar las posibilidades de la web 2.0 para mejorar los resultados del aprendizaje autónomo y en colaboración. 2.3. Participar en los nuevos entornos de formación abierta implementados por la Universidad.
EJE 3. COLECCIONES	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Implementar herramientas que mejoren el acceso a los usuarios a los recursos de información. 3.2. Planificar la creación de una colección de libros electrónicos que satisfaga las necesidades de docencia e investigación de nuestra Universidad. 3.3. Mejorar la eficacia de la gestión de la colección electrónica para obtener la máxima rentabilidad de los recursos.
EJE 4. MARKETING Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Construir una orientación de marketing de la Biblioteca, dando lugar a una mejor comunicación de los servicios bibliotecarios y fomentar una percepción de mayor valor entre los grupos internos y externos de la Universidad.
EJE 5. LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO	<ul style="list-style-type: none"> 5.1. Proporcionar espacios de trabajo inspiradores para los usuarios de la Biblioteca. 5.2. Trabajar para que el entorno de la Biblioteca sea intelectualmente más estimulante y agradable a través de eventos especiales.
EJE 6. DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> 6.1. Fomentar el intercambio de buenas prácticas con otras instituciones y en todo el campo profesional. 6.2. Apoyar la participación del personal de la Biblioteca en la profesión. 6.3. Implementar un programa de desarrollo profesional, con especial énfasis en la capacitación tecnológica en el uso de los recursos de la Biblioteca y estimulando el crecimiento de las habilidades y el conocimiento.
EJE 7. COOPERACIÓN ESTRATÉGICA	<ul style="list-style-type: none"> 7.1. Participar en proyectos de cooperación internacional de la Universidad 7.2. Definir proyectos de acción cultural con Centros Asociados. 7.3. Participar activamente en las redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca. 7.4. Definir proyectos de formación con Centros Asociados. 7.5. Desarrollar herramientas de comunicación interna para Centros Asociados.

REVISIÓN CONTINUA DE LA ESTRATEGIA

En la planificación y revisión de la política bibliotecaria se priorizan las necesidades de los usuarios, expresadas mediante los canales de comunicación establecidos con ellos, si bien la Biblioteca se anticipa con frecuencia a sus demandas analizando los resultados de organizaciones similares, en especial de otras bibliotecas universitarias. El desarrollo y el

despliegue de los propios objetivos se revisan semestralmente y, en ocasiones, se modifican, se introducen otros nuevos o se eliminan si se considera necesario. También se revisa la Carta de Servicios para adaptarla a los cambios y nuevas situaciones que se plantean y se verifica anualmente el cumplimiento de sus compromisos. Ciertos puestos de la estructura actúan como

catalizadores (Jefatura de Servicio de Entornos Virtuales y Coordinación del Área de Servicios Digitales) de tendencias en tecnologías, redes, etc. relativas a la información y la comunicación y sus

posibilidades de conversión en servicios y su aplicación a las necesidades de gestión de la Biblioteca.

INDICADORES

Cumplimiento de objetivos anuales programados

Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

Figura 2.c.2 Cumplimiento con la Carta de Servicios

Compromisos de la carta de servicios	Cumplimiento 2012
1. Atención personalizada y cordial	-Encuesta usuarios: se mantiene nivel satisfacción -Sistema (RSF): aumento felicitaciones
2. Atención de consultas	-Respuesta inmediata en mostradores -Respuestas especializadas en menos de 5 días
3. Respuesta a quejas y sugerencias	-60% atendidas en 24 h.
4. Espacios y equipos adecuados para consultas	-Puestos informáticos 53 - Puestos de lectura: 363 -Ocupación de las salas de investigación 193 -Ocupación de la sala de trabajo en grupo 193 -Lectores y reproductores 142 - Préstamo de portátiles 170
5. Acceso remoto a los recursos	-Búsqueda y acceso a colecciones a través de un punto único
6. Actualización de la página web	-El sitio web de la Biblioteca UNED se actualiza cada 2/3 días -Incremento herramientas de difusión en redes sociales
7. Bibliografía recomendada	-Presencia de toda la bibliografía recomendada publicada
8. Cursar peticiones de PI en 24 h. y aviso en 24 horas de recepción	-Solicitudes y avisos automáticos generados por el sistema
9. Obtención 80% de documentos solicitados en PI	Se han obtenido el 78,79%
10. Suministro de 90% de documentos de PI en un máximo de 7 días laborables	- 81,840% de las peticiones suministradas -El 87,34% en 6 días, y el 6,99% en más de 6 días
11. Reserva y renovación de documentos	-Reservas y renovaciones en línea, presencial y telefónica
12. Información de reservas a PDI en 48 h.	-Todas las reservas se avisan cumpliendo ese plazo
13. Cursos de presenciales y a distancia	-Cursos en línea de formación en competencias informacionales incluidos en enseñanza reglada. Sesiones de formación colectiva e individual
14. Servicio de reproducción de documentos	-Fotocopiadoras, escáneres, reproductores/lectores audiovisuales
15. Equipamiento informático	- 55 equipos
16. Contenedores de reciclaje	-Contenedores de reciclaje de todo tipo de residuos en las bibliotecas

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Los canales permanentes abiertos con los usuarios a través de las redes sociales se utilizan como mecanismos de revisión y mejora de la estrategia. La participación de los profesionales de la Biblioteca en grupos de trabajo externos proporciona además una perspectiva complementaria, en comparación

con otras instituciones similares a la nuestra y actúan como "observatorios" que obtienen información relevante sobre cambios tecnológicos relativos a la información y a la comunicación y su posible aplicación en la gestión y modernización de nuestros servicios.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Ver tabla con áreas de mejora 2010 y acciones de mejora 2012 en *Figura 6.b.4*

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA. Subcriterio 2D
La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan

COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Desde hace años la Biblioteca contempla la difusión y comunicación de su política como parte de su estrategia y como tal ha quedado reflejado en su Plan de Marketing. Son varios los canales que se utilizan, fundamentalmente digitales (página web, redes sociales, listas de distribución por perfiles de usuarios), teniendo en cuenta nuestra modalidad de enseñanza a distancia. En el caso de los planes

estratégicos, son públicos y se envían al Observatorio de Calidad de REBIUN para ampliar su difusión. Otro tipo de acciones y nuevos proyectos se comunican de forma intensiva para darlos a conocer a los grupos de interés y se despliega una intensa actividad de formación a los usuarios cuando la implantación de nuevas herramientas y colecciones así lo exige.

La información interna relativa a los procesos de gestión así como a las nuevas herramientas que se ponen en funcionamiento se encuentra a disposición de todo el personal de la Biblioteca en la intranet. Este procedimiento de comunicación está normalizado desde 2003, año en que se implanta un gestor de contenidos como plataforma para la intranet y esta estrategia viene apoyada, asimismo, por la formación de todo el personal en la gestión de calidad. Toda la información relativa a la estrategia y a los objetivos, la Carta de Servicios y sus compromisos con los usuarios, las iniciativas y nuevos proyectos, así como los resultados y toda la información de interés para los usuarios están disponibles en la página web de la Biblioteca y es, por tanto, de acceso público. Una gran parte de esta

información relevante se refleja en las memorias anuales y de curso, también accesibles en abierto, y se envía a instituciones como REBIUN o el INE.



INDICADORES

Memorias anuales de la Biblioteca

Memorias de REBIUN

[Página web de Biblioteca](#)

Figura 2.d.1. Cuadro de Comunicación

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	Servicios de Entornos Virtuales 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	Servicios de Entornos Virtuales	Página web	Comunidad Universitaria / Sociedad

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

La difusión de la estrategia por los diferentes canales se revisa analizando los resultados obtenidos. Para ello se analiza el *Click-through rate* o CTR, métrica que resulta de dividir el número de usuarios que pincharon en nuestra información,

sobre el total de población a la que se envió. Los resultados obtenidos son tenidos en cuenta para potenciar unos u otros canales en sucesivas comunicaciones.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Los procesos se alinean con la estrategia, como ha sido el caso del proceso estratégico de Comunicación y Marketing, que se ha considerado

dividirlo en dos subprocesos, uno de comunicación interna y otro de externa, o el caso del nuevo proceso de colección electrónica.

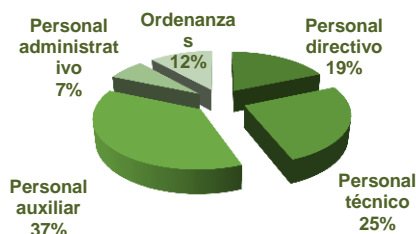


CRITERIO 3
PERSONAS

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

La plantilla está formada por 86 personas a tiempo completo: 57 funcionarios y 29 laborales (ver figura 3.1.). Además del personal de plantilla, se cuenta con 20 becarios de colaboración distribuidos en las diferentes unidades y puntos de servicio.

Figura 3.1. Plantilla de la Biblioteca



La Biblioteca de la UNED permanece abierta, de lunes a viernes, entre las 9.00 y las 20.30 horas y la Central los sábados de 9.00 a 14.30 horas, por lo que existen dos turnos de trabajo, uno de mañana y otro de tarde, así como siete personas adscritas a jornada especial con el fin de cubrir el servicio los sábados. Este personal trabaja cuatro días entre el lunes y el viernes, además de todos los sábados del año. En 2010, el personal laboral con jornada especial ha pasado a un contrato de 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 3.2. Distribución del personal por puntos de servicio

Biblioteca Central = 69	Biblioteca de Campus Norte =13	Biblioteca de IUGM = 1
1 Dirección (M) 1 Subdirección (M) 3 Coordinadores (M) 8 Jefes de Servicio (8M + 1T) 1 Informático (M) 1 Técnico informático (T) 17 Bibliotecarios (12M + 5T + 1JE) 10 Auxiliares Biblioteca (6M + 4T) 13 Técnicos Especialistas (8M + 4T + 1JE) 2 Oficiales de Oficios (JE) 5 Administrativos (M) 10 Ordenanzas (3M + 4T + 3JE)	1 Coordinador (M) 1 Jefe de Servicio (M) 4 Bibliotecarios (1M+3T) 4 Auxiliares Biblioteca (2M+2T) 2 Técnicos especialistas (1M+1T) 1 Auxiliar Administrativo (T)	1 Bibliotecario (M)
Hemeroteca de Derecho = 3	3 Técnicos especialistas (2M + 1T)	

COMPOSICIÓN DEL SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN/RECONCIMIEN TO EXTERNO APLICABLE A RRHH

La política y gestión del personal de la UNED es competencia de la Vicegerencia de Recursos Humanos, responsable de la selección, formación y desarrollo profesional de los trabajadores. Durante el segundo semestre de este año 2013 se pondrá en marcha la "Evaluación del desempeño del personal", que se iniciará con los niveles directivos de la organización y que, en la Biblioteca, vinculará a cerca de la mitad de sus efectivos.

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.

Como sistemas de reconocimiento podemos mencionar las certificaciones de calidad obtenidas por nuestra Biblioteca (Sello 200+ de Compromiso hacia la Excelencia en 2008 y Excelencia Europea 400+ en 2011), así como los Premios anuales del Consejo Social que reconocen la actividad e iniciativa innovadora de su personal (ver subcriterio 3E).

Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización

ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA RESPONDIENDO A LAS NECESIDADES DE LA ESTRATEGIA

El EEES establece un nuevo paradigma centrado en los procesos de aprendizaje, en el que se otorga gran importancia al trabajo autónomo del estudiante y a la acreditación de méritos del PDI

para garantizar la calidad de la docencia y la investigación. La transformación en un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación

requería una revisión de la estructura para responder con garantías de éxito a las nuevas necesidades de la comunidad universitaria y, por tanto, a las nuevas estrategias y áreas de trabajo que se han puesto en marcha, con la creación de nuevos perfiles profesionales orientados a los servicios que se prestan y a los proyectos que se asumen. En este sentido se han creado la Coordinación del Área de Servicios Digitales a la Docencia y la Investigación para afrontar servicios de publicación en acceso abierto y asesoramiento al PDI en materia de propiedad intelectual; la Coordinación del Área de Biblioteca de Campus Norte y Apoyo a la Docencia y la

Investigación permite garantizar la integración en todos los niveles de estudios adaptados al EEES la formación, con reconocimiento de créditos, en competencias informacionales; el Servicio de Entornos Virtuales, Marketing y Comunicación con los Usuarios garantiza una biblioteca digital acorde con una universidad basada en el elearning, y mirando al nuevo modelo de aprendizaje basado en los dispositivos móviles, así como la formación en competencias digitales para toda la comunidad universitaria y en abierto para la sociedad. Estas prestaciones adicionales son la base para ofrecer un servicio de biblioteca más personalizado y de mayor calidad.

INDICADORES

% de plazas revisadas sobre el total

Nº de efectivos redistribuidos

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

La Biblioteca ha participado en el grupo de expertos que reunió el [Instituto Nacional de las Cualificaciones](#) (INCUAL) para la definición del perfil profesional de bibliotecario nivel 3, correspondiente a la familia profesional *Servicios Socioculturales y a la Comunidad* en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. El grupo de expertos hizo una propuesta que fue

aceptada [publicándose en el BOE el 4 de agosto de 2011](#). Para los nuevos perfiles nos hemos basado en este documento, así como en el del Consejo de Cooperación Bibliotecaria sobre [Perfiles Profesionales del Sistema Bibliotecario Español](#) y en el de REBIUN Marco de referencia relacionando las fuentes bibliográficas sobre competencias profesionales de los bibliotecarios.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La creación de un área dedicada la gestión de los entornos virtuales y el marketing, especialmente digital, ha permitido emprender con éxito un objetivo que la Biblioteca había contemplado en sucesivos planes estratégicos y no había podido afrontar por falta de capital humano con la necesaria formación. Por ello se ha invertido en la capacitación profesional de personas con las necesarias competencias tecnológicas para afrontar con éxito este objetivo imprescindible para poner en el mercado de manera eficaz los nuevos productos y servicios de la Biblioteca.

Por otra parte, basándonos en el mencionado Catálogo Nacional de Cualificaciones

Profesionales, se ha producido una reasignación de funciones entre categorías profesionales, como bibliotecarios y técnicos especialistas, que ha permitido gestionar el cambio de modelo en la enseñanza superior y afrontar las necesidades que nos plantea una universidad en permanente evolución tecnológica.

En el próximo semestre tenemos previsto trasladar estas nuevas competencias y habilidades al Manual de funciones del personal de la Biblioteca, adecuando todas las plazas a los nuevos perfiles profesionales y definiendo las competencias de los diferentes puestos.

CRITERIO 3: PERSONAS.

Subcriterio 3B

Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas

DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE BIBLIOTECA

En los sucesivos planes estratégicos se ha contemplado un eje dedicado a las Personas. En el Plan actual, el Eje 6 está enfocado a la mejora de las habilidades y conocimientos del personal. Para llevar a cabo esta estrategia, la Biblioteca fomenta la formación de todo su personal, poniendo especial énfasis en la capacitación tecnológica y en la optimización del uso de los recursos bibliotecarios. Cuenta para ello con un

Plan de Formación anual de la Universidad y un Plan específico anual para el personal de la Biblioteca que la Gerencia apoya y financia y en el que se incluyen cursos a la carta, asistencia a seminarios, jornadas, talleres y congresos. Asimismo, el personal participa y asiste a cursos y reuniones profesionales organizados por otras instituciones y redes de las que la Biblioteca es miembro (REBIUN, Consorcio Madroño, SEDIC,

etc.). Como soporte de esta estrategia se ha creado en la nueva intranet 2.0 un espacio sobre eventos profesionales que permite a todo el

personal informarse de las novedades que se producen en su área de trabajo.

INDICADORES

% de asistencia a cursos de formación

% de cursos realizados por el personal

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Se analizan las encuestas de evaluación de los cursos de formación con el fin de mejorar los resultados señalados por el personal y medir el aprovechamiento de los mismos. En las encuestas de clima laboral que se aplican cada

dos años se incluyen preguntas sobre los planes de formación de la Universidad y los propios de la Biblioteca. Dentro del Plan de Formación de la UNED se ha llevado a cabo una encuesta de “detección de necesidades de formación”.

Se me facilita la formación necesaria para realizar adecuadamente mi trabajo

70%

71,19%

Tengo acceso a conocimiento relevante y buenas prácticas relacionadas con mis procesos/procedimientos de trabajo

68,42%

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Se ha programado en diversas ediciones un curso de formación en competencias informacionales para el personal técnico especializado y auxiliar como estrategia para mejorar su capacitación respecto a sus tareas de información a los usuarios y de mejora de sus habilidades informacionales. Todo el personal está capacitado para responder consultas relativas a la de búsqueda de información y resolver, en una primera instancia, con estrategias básicas de recuperación de la información.

En la nueva intranet se ha creado un apartado dedicado a tutoriales y cursos en el que el Grupo de Comunicación Interna recoge: 1. Tutoriales que permitan al personal mejorar sus destrezas informáticas y competencias digitales en general; 2. Los cursos sobre Biblioteconomía y Documentación de las principales organizaciones profesionales que tiene el plazo de matrícula abierto para que cualquier persona pueda solicitar a su jefe la realización de alguno de estos cursos.

CRITERIO 3: PERSONAS.

Subcriterio 3C

Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad

IMPLICACIÓN DEL PERSONAL EN GRUPOS DE TRABAJO Y ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN

La Biblioteca fomenta la cultura del trabajo en equipo y, como respuesta, un gran número de personas interviene de forma activa en los Grupos de Trabajo y de Mejora estables. También cabe destacar la presencia del personal en los Grupos de Trabajo de las redes profesionales, como el Consorcio Madroño y REBIUN, de los que la Biblioteca es miembro. El personal también participa a través de su presencia en Congresos, Jornadas, Talleres, etc., tanto como ponentes, representando a la

Biblioteca, como asistentes a los mismos para mantenerse al día sobre las novedades y conocer buenas prácticas de otras instituciones similares a la nuestra.

Existe también gran implicación en los órganos de representación de la propia universidad, como son el Claustro, la Junta de Personal, la Comisión de Investigación y Doctorado, a la que asiste como invitada la Dirección, la Comisión de Formación, la Comisión de Seguridad y Salud Laboral, etc.

INDICADORES

Nº o % de participantes en los Grupos de Trabajo
Nº o % de participantes en Grupos de Trabajo externos.

Nº o % de participantes en los Grupos de Mejora

Figura 3.c1. Grupos de Trabajo y de Mejora de la Biblioteca

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 (11)	Plan de Gestión de la Colección
Grupo Formación de Usuarios (13)	Plan de Formación de Usuarios Cursos virtuales de competencias genéricas en información Cursos virtuales sobre herramientas 2.0 Curso virtual sobre competencias en información en abierto (OCW UNED y Curso COMA).
Grupo de Servicios a los Usuarios (8)	Carta de servicios Plan de Accesibilidad Universal
Grupo de Comunicación Interna (9)	Plan de Comunicación Interna. Plan de Comunicación externa Intranet 2.0
Grupo de Biblioteca Sostenible (6)	Plan de Biblioteca sostenible; Guía Verde de la Biblioteca
Comisión de Actividades Culturales (5)	Planificación y organización exposiciones, eventos, etc.

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

El cambio de modelo a la gestión por procesos ha facilitado el cambio de mentalidad en todas las unidades de la Biblioteca para trabajar en proyectos transversales e intercampus y la puesta

en producción de herramientas colaborativas, como la intranet, facilitan los flujos de información y el trabajo en equipo.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

El GT de Formación de Usuarios ha sumado nuevos miembros y ha redefinido su dinámica de trabajo para optimizar el rendimiento. Se han creado subequipos de trabajo dentro del mismo, por áreas de conocimiento en cuyas titulaciones se imparte el curso de competencias en información.

La realización de proyectos digitales innovadores involucra unidades dispares de la Biblioteca, colaborando los perfiles bibliotecarios más tradicionales y los tecnológicamente más punteros. La incorporación de colecciones como el Legado Jaime Oliver Asín o la Biblioteca del Proyecto MANES (Manuales Escolares) al repositorio institucional ha requerido de los conocimientos de fondo antiguo de bibliotecarios

del servicio de Normalización, Proceso y Control Bibliográfico y el desarrollo de metadatos en el objeto digital por parte de la Coordinación del Área de Servicios Digitales a la Docencia y la Investigación.

Además hemos iniciado una nueva forma de colaboración entre servicios de la Biblioteca mediante la creación de equipos de trabajo no permanentes para el desarrollo de proyectos concretos de alto desempeño. Este sistema ha sido el empleado para el desarrollo del curso Curso Online Masivo en Abierto (COMA) sobre Competencias digitales básicas y la organización de los actos conmemorativos de la Biblioteca en el marco de la celebración de los 40 años de la UNED.

LAS PROPUESTAS INNOVADORAS DEL PERSONAL SE INCORPORAN EN LA ESTRATEGIA

La Biblioteca fomenta una cultura emprendedora y participativa, orientada a la calidad y a la excelencia, que se pone de manifiesto en las numerosas actividades e iniciativas de mejora propuestas por personal de la Biblioteca. Gran parte del personal participa activamente en la puesta en marcha de proyectos innovadores que sitúen a la Biblioteca en un lugar relevante dentro de la organización y ofrezcan mejores servicios a los usuarios, siendo estos proyectos asumidos e incorporados a la estrategia (redes sociales, innovación tecnológica, formación en

competencias, etc.). Su planificación y desarrollo se encomienda a las personas responsables de la propuesta y se presenta a todo el colectivo en las Jornadas anuales de Biblioteca, como medio de reconocimiento a los miembros del equipo que ha puesto en marcha la propuesta y canal de difusión de la iniciativa entre el resto del personal. Todos los años, grupos de trabajo permanentes y no permanentes de la Biblioteca presentan proyectos innovadores a la convocatoria de Premios del Consejo Social de la universidad.

INDICADORES

Nº de informes de conveniencia propuestos
Nº de proyectos presentados a los premios del Consejo Social

Nº de premios del Consejo Social recibidos por el personal de Biblioteca.

Figura 3.c.2.

PROYECTOS INNOVADORES PRESENTADOS A LOS PREMIOS DEL CONSEJO SOCIAL UNED			
<p>2006 Premiado Implantación de un archivo digital de la UNED</p> 	<p>2007 Premiado Plan de Mejora de la Biblioteca de la UNED.</p> 	<p>2008 Plan de Comunicación Interna para una biblioteca excelente.</p> 	<p>2009 Accesibilidad Universal en las Bibliotecas de la Sede Central de la UNED.</p> 
<p>2009 Carta de servicios de la Biblioteca: un compromiso de calidad con nuestros usuarios</p> 	<p>2010 Premiado BIBLIOTECA UNED 2.0</p> 	<p>2010 Procedimiento Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones</p> 	<p>2011 Biblioteca: Sello de Excelencia Europea 400+</p> 
<p>2011 CI: Formación en competencias informacionales a lo largo de la vida</p> 		<p>2012 La biblioteca en tu mano: nueva web móvil</p> 	

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

La elaboración de informes de conveniencia conlleva la prospección del entorno, comparando mejores prácticas en organizaciones líderes de nuestro sector. Se revisa la información disponible en abierto en sus páginas y se contacta con los responsables para intercambiar

información, datos de evaluación y especificaciones técnicas de los servicios. Todo ello se refleja en los informes de conveniencia donde se adapta la propuesta a las especificidades de nuestra Biblioteca.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La asunción de propuestas innovadoras tales como una programación variada, virtual y presencial, de actividades de extensión cultural ha logrado la implicación voluntaria de personas de la Biblioteca con funciones auxiliares, que en este proyecto han asumido responsabilidades de planificación y organización determinantes para su puesta en práctica.

Desde el inicio de la convocatoria de Premios del Consejo Social de la UNED, equipos mixtos de la Biblioteca han participado en los mismos presentando propuestas innovadoras de productos y servicios, recibiendo en tres ocasiones.

IMPLICACIÓN DEL PERSONAL DE BIBLIOTECA EN LAS TAREAS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD

Una parte fundamental de la estrategia de la Biblioteca es su participación en la implantación del nuevo paradigma de aprendizaje que se hace efectivo con el EEES. Para ello, el 50% del personal bibliotecario apoya las tareas docentes mediante una amplia programación de cursos de formación en competencias informacionales que imparte a nuestros estudiantes de grado y posgrado. También se ofrecen cursos de competencias digitales e informacionales para los docentes, a través del Instituto Universitario de

Educación a Distancia (IUED), y se desarrollan programas de formación abiertos a toda la sociedad a través de la Fundación UNED. Otra importante tarea formativa se orienta a la formación del personal bibliotecario de los Centros Asociados en el uso y manejo de los diferentes módulos del sistema integrado de gestión bibliotecaria que compartimos, así como de las nuevas herramientas de gestión de la información implantadas en la Biblioteca.

INDICADORES

% del personal implicado en la formación

Nº alumnos en enseñanzas regladas

Nº de participantes del PDI en los cursos

Nº de docentes

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Se utilizan las encuestas que se pasan tras la finalización de los cursos de competencias en información y los talleres para PDI que se imparten y las reuniones con los docentes de las asignaturas para el establecimiento de los programas y las prácticas de estos cursos. Como resultado de estas actividades, el proyecto se ha presentado por parte del equipo docente de la

Facultad de Educación a la convocatoria de redes de innovación docente dentro de nuestra propia universidad. Además, se está elaborando un artículo para difundir la experiencia de colaboración entre docentes y bibliotecarios del curso de competencia en revistas con factor de impacto.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Para extender la formación en competencias informacionales y mejorar los resultados del aprendizaje autónomo, se realizó un curso en abierto para el OCW de la UNED. Está previsto

mejorarlo adaptándolo al formato COMA para permitir al estudiante certificar la adquisición de estas competencias.

CRITERIO 3: PERSONAS.

Subcriterio 3D

Las personas se comunican eficazmente en toda la organización

COMUNICACIÓN EFICAZ ENTRE TODOS LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN

La Biblioteca cuenta desde 2007 con un Grupo de Mejora de la Comunicación Interna con el objetivo de analizar, incrementar, potenciar y evaluar la información interna que debe fluir en todas las direcciones -descendente, ascendente, horizontal, y transversal. Este Grupo de Mejora, formado por personal de todos los grupos y escalas, fue el responsable de la elaboración de

un Plan de Comunicación Interna que permanece activo y se revisa habitualmente y es el que establece los instrumentos y mecanismos utilizados para el intercambio de información e introduce las propuestas de mejora necesarias para fomentar una mayor participación, satisfacción y compromiso de todo el personal.

INDICADORES

Índice de satisfacción sobre la comunicación interna en las encuestas de clima laboral

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Las encuestas de clima laboral son el principal mecanismo de aprendizaje respecto a la comunicación interna. El Grupo de Mejora analiza y compara los resultados de cada serie de encuestas, que se realizan cada dos años desde 2006. Asimismo, en las Jornadas anuales de Biblioteca se realiza una encuesta de satisfacción donde los asistentes expresan su opinión acerca de la organización, los temas presentados, etc. y, en base a ella, se introducen mejoras para próximas ediciones.

Existe una información continua a través de la lista de distribución por perfiles profesionales y general que se utiliza para informaciones puntuales, y un Boletín mensual de novedades. Como apoyo a todo ello, en nuestra organización se promueve la participación abierta, la creatividad y el trabajo en equipo; los líderes siempre están dispuestos a la admisión de propuestas y las puertas están abiertas para todo el personal que quiera expresar una opinión, una sugerencia o una queja y se facilitan foros y espacios de participación interna y externa.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La nueva plataforma de intranet 2.0, más amigable y participativa, cuenta con un sistema de micromensajería, notificaciones de alertas,

novedades y noticias profesionales que han facilitado y mejorado los flujos de la comunicación interna entre los Grupos de Trabajo y de Mejora.

REVISIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

La Biblioteca es consciente de los cambios experimentados hacia una cultura 2.0 y la implementación de nuevos canales y

herramientas sociales que favorezcan la participación, la gestión del conocimiento, la inteligencia colectiva y el trabajo colaborativo. Por

Biblioteca de la UNED. Memoria de Solicitud del Sello de Excelencia Europea 400+

ello se considera imprescindible la revisión y actualización del Plan de Comunicación Interna, con el fin de reflejar el cambio de paradigma en el ámbito de la comunicación y adaptarlo al nuevo escenario en el que está inmersa nuestra

organización. De esta manera, nos aseguramos de la optimización y efectividad del Plan como instrumento de gestión estratégica, tanto para la organización, como para la satisfacción de las expectativas de su propio personal.

INDICADORES

Plan de Comunicación Interna revisado

Nuevo Proceso de Comunicación Interna dentro del proceso estratégico de Comunicación y Marketing

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Con el fin de detectar y medir el grado de satisfacción e implicación del personal de la Biblioteca se realizan cada dos años encuestas

de clima laboral cuyos resultados sirven de base para implementar mejoras en este ámbito.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Revisión y actualización del Plan de Acogida para personal de nuevo ingreso y del procedimiento de acogida asociado a este Plan.

Revisión y modificación de la encuesta sobre Comunicación Interna entregada en la Jornada anual de la Biblioteca.

CREACIÓN DE UNA NUEVA INTRANET 2.0

La Biblioteca apuesta por la eficiencia, el avance tecnológico y la adaptación a nuevos entornos profesionales 2.0 en los que, independientemente de la localización y horario de trabajo, se facilite la interacción y el trabajo en equipo. Para poner en marcha esta estrategia, tras evaluar diferentes sistemas, se optó por la implementación de un sistema de intranet 2.0 con el sistema de código abierto *Open Atrium*, basado en Drupal. Esta aplicación permite crear fácilmente múltiples grupos de trabajo o espacios profesionales públicos o privados, diferenciados por colores, designar los miembros que los integran y establecer diferentes "roles de usuario"-administrador, manager o usuario-, con permisos de gestión distintos en los diferentes grupos.

Cada espacio dispone de herramientas 2.0 como blogs, wikis, calendarios, micromensajería, etc que se pueden personalizar y adaptar a las diferentes necesidades, dándole la utilidad y el uso más conveniente. El espacio inicial, "MIBLIOTECA" al que accede todo el personal de la organización, dispone de la información principal de referencia. Se concibe, por tanto, como el centro neurálgico de la Biblioteca, un espacio profesional de comunicación y participación, que potencie y favorezca el aprovechamiento de la inteligencia colectiva. La aplicación dispone además de un buscador que permite recuperar contenidos por tipologías documentales (contenidos publicados en el blog, wiki, etc.), palabras-clave y texto libre.

INDICADORES

Nº de grupos creados

Nº de miembros por grupos

% de personas con rol de manager



MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

El GM de Comunicación Interna implantó y mantiene al día la nueva intranet 2.0, gracias a la investigación que desarrolla a través de los grupos de usuarios y foros de consulta de Drupal,

y en la propia comunidad *Open Atrium*. Los miembros del GM de Comunicación Interna intervienen tanto realizando consultas, como planteando respuestas a las cuestiones

planteadas por otros internautas. Además se cuenta con bibliografía que sirve de apoyo a la hora de incorporar opciones nuevas.

El personal de la Biblioteca cuenta con un manual de uso y un videotutorial que resuelve las

principales dudas que puedan surgir en el uso de la intranet. Además pueden plantear cualquier duda al GM de Comunicación Interna a través de la lista de distribución o las administradoras del portal.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La nueva intranet dispone de un portal principal en el que participa todo el personal de la organización, potenciando así el sentimiento de pertenencia a la organización gracias al papel activo que todas las personas han adquirido, participando en la creación de contenidos y logrando la comunicación en todos los sentidos. En él se han incluido nuevas secciones de las que antes no disponíamos como el de *Tutoriales* y *Manuales*, con cursos en abierto y videotutoriales para potenciar las destrezas informáticas del personal; o el de *Información profesional*, con enlaces a los principales portales y blogs profesionales. Destacar también el de *Identidad Corporativa* que alberga una colección de plantillas de presentaciones, de documentación interna y logos para unificar y reforzar la imagen de marca de la organización, tanto interna como externamente.

Al acceder a la intranet aparece un cuadro que resume la actividad reciente que ha tenido lugar

en la misma y quién ha sido el responsable de la actualización. De esta manera todo el personal está al día de las novedades e informaciones compartidas.

Incluye además un directorio que engloba a todo el personal de la Biblioteca para acceder fácilmente a los datos de contacto con fotografía, email, teléfono, ubicación, puesto y grupos a los que pertenece la persona. Cada grupo también dispone de un directorio reducido con los miembros adscritos al mismo.

La elaboración de un glosario, revisado y actualizado periódicamente, para indizar los contenidos más relevantes, permite recuperar a través del buscador con facilidad los documentos que interesen.

La herramienta de micromensajería en los distintos espacios profesionales ha permitido reducir el número de correos electrónicos que se enviaban, mejorando la productividad al reducir la longitud y sintetizar las ideas y mensajes.

CRITERIO 3: PERSONAS.

Subcriterio 3E

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización

VALORACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA BIBLIOTECA POR PARTE DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

La Biblioteca y su personal tienen la aprobación y el reconocimiento profesional por parte de toda la comunidad universitaria como se puede comprobar en muchas menciones del Consejo de Gobierno y en las encuestas de satisfacción de los usuarios, donde el personal es el aspecto mejor valorado del funcionamiento del servicio por su profesionalidad, dedicación y cordialidad. Su espíritu innovador y emprendedor se han visto reconocidos con tres Premios otorgados por el Consejo Social a las iniciativas innovadoras del personal de administración y servicios. Cada año la Biblioteca presenta un nuevo proyecto, bien a

la iniciativa innovadora o en la modalidad de buenas prácticas.

Su personal también se ha visto reconocido y recompensado tras la obtención de los diferentes Sellos de Calidad, entregados en actos públicos presididos por el Rector y, a partir del cual, todo el personal de la Biblioteca recibe una gratificación lineal. Por esta gestión de calidad y la obtención de una certificación externa, nuestra Unidad es reconocida como un modelo de referencia y de buenas prácticas dentro de la propia organización.

INDICADORES

Descripción de los proyectos presentados a premios y los galardonados

Nº felicitaciones recogidas a través del procedimiento de RSF

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Se recogen sistemáticamente felicitaciones, agradecimientos y menciones que recibe la

biblioteca a través de los sistemas de RSF y de alertas en redes sociales

Resultados de la encuesta de satisfacción con respecto personal que se midan como indicador.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Actualmente se está implantando el sistema de evaluación del desempeño diseñado para nuestra comunidad universitaria en relación con el personal de administración y servicios y que en un futuro se convertirá en un mecanismo de reconocimiento y recompensa a las personas de la organización.

La Universidad cuenta habitualmente con personas de Biblioteca expertas en diferentes ámbitos profesionales para la programación de actividades como congresos, jornadas, cursos de verano, actividades culturales, talleres, exposiciones, etc. que han mejorado el reconocimiento profesional y la visibilidad de su personal.

PROGRAMAS DE ASISTENCIA Y AYUDA AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD

La UNED ha desarrollado y puesto en marcha diferentes planes de apoyo y protección de los derechos de sus trabajadores, entre los que cabe destacar el Plan de Acción Social, el Plan de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales, el Plan de Pensiones, la existencia de servicio médico en todos los Campus, una mutua

de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como la figura de un Defensor Universitario. Además, la Gerencia ha firmado con las organizaciones sindicales un Acuerdo Marco sobre Condiciones de Trabajo (2010) que desarrollan distintos compromisos como políticas de igualdad, Protocolo de Acoso, etc.

INDICADORES

Nº de personas que reciben ayudas sociales

Nº de personas que disfrutan de conciliación laboral

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

La Universidad facilita a sus trabajadores distintos planes sociales de ayuda y planes de formación, que son evaluados a través de encuestas. Todos ellos se encuentran recogidos en la página web de la Universidad y son públicos para su personal, al igual que las respectivas Memorias, donde se recogen todos los datos relativos a la ejecución de dichos planes. Tanto los planes de Acción Social como los de Formación son negociados con los representantes de los

trabajadores, al igual que las acciones de la Oficina de Igualdad y el Protocolo de actuación en materia de acoso de la UNED. Esta implicación directa de los representantes de los trabajadores posibilita la mejora de las acciones de la Universidad en estos temas.

Todos ellos son recogidos en el Plan de Acogida del Personal de nuevo ingreso de la Biblioteca para garantizar su conocimiento por parte de todos los miembros de la organización.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Se ha mejorado la ayuda dirigida a la adquisición del abono transporte mensual, incrementándose el porcentaje que se recibe según el nivel de renta, apoyando así a las personas de la organización que mayores dificultades económicas padecen.

La página de la [Oficina de Igualdad, que se encuentra dentro de la web de la UNED](#), publicita

para todo el personal de la Universidad las acciones que se realizan en materia de igualdad. Hay que destacar otras prestaciones que se han incluido dependiendo de las nuevas necesidades, como puede ser la ayuda para campamentos escolares a los hijos de trabajadores de la UNED.



946 Historia de España

Guerra Civil

LA VICTORIA Y EL CAOS
A los sesenta años del 1 de abril de 1939

CRITERIO 4 ALIANZAS Y RECURSOS



GESTIÓN DE ALIANZAS Y RECURSOS COMO SOPORTE AL DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y LA ESTRATEGIA

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. Una parte fundamental de la gestión se lleva a cabo mediante alianzas con otras instituciones, especialmente con REBIUN y el Consorcio Madroño, participando de sus planes estratégicos, grupos de trabajo, proyectos y sus órganos de gobierno. Son también aliados imprescindibles los Centros Asociados, con quienes compartimos usuarios, recursos y servicios, y trabajamos de forma coordinada en diversos aspectos de política y estrategia. La

variedad de recursos disponibles favorece la gestión de los procesos y servicios y responde a los objetivos propuestos. En cuanto al 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 (Comunidad de Madrid a través del Consorcio Madroño) y con subvenciones (ayudas del Ministerio de Cultura para la digitalización de fondos bibliográficos). A continuación se presenta una muestra gráfica de la política de cooperación y la gestión compartida de recursos.

Figura 4.1.

ACCIONES COOPERATIVAS	RESULTADOS
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. Centros Asociados conectados a UNICORN



La red de bibliotecas de Centros conectadas al mismo sistema de gestión bibliotecaria sigue una evolución ascendente y en la actualidad cuenta

con 82 puntos conectados dependientes de los 62 CCAA. y la Sede Central, así como de dos Centros en el extranjero.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS. Subcriterio 4A Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.

CULMINACIÓN DEL PROCESO DE INCLUSIÓN DE LOS CENTROS ASOCIADOS EN LA RED DE BIBLIOTECAS DE LA UNED

Este proceso, al que han ido adhiriéndose de manera voluntaria y paulatina las distintas bibliotecas de los Centros Asociados que la UNED posee en todo el Estado, puede darse por técnicamente finalizado en su primera fase, consistente en la incorporación de sus fondos

bibliográficos y audiovisuales en un gran catálogo colectivo. La segunda fase, también voluntaria, dada la plena autonomía de los Centros en la materia, contempla la implantación del mismo programa de circulación para todas las bibliotecas UNED y está muy avanzada en la actualidad.

INDICADORES

Nº de bibliotecas de Centros integradas en el módulo de catalogación

Nº de bibliotecas de Centros integradas en el módulo de circulación

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Pese a la heterogeneidad en materia de personal y recursos que presentan las bibliotecas de Centros de la UNED, desde la Biblioteca de la Sede Central se fomenta la formación continua y la asesoría técnica y bibliográfica a través de cursos, sesiones y tutoriales específicos.

Asimismo, cada dos años se celebran unos encuentros mixtos de bibliotecarios de la UNED y de los Centros Asociados con el fin de sumar conocimientos, compartir experiencias y unificar el máximo posible de criterios y actuaciones.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

A través de una selección cuidadosa y exhaustiva de recursos gratuitos en internet, estructurados en guías por comunidades autónomas, ponemos a disposición de los Centros Asociados una herramienta de difusión cultural centrada en el entorno geográfico y demográfico de los mismos, contribuyendo con ello a una de las misiones que, de acuerdo con los propios Estatutos de la UNED, tienen encomendadas.

Por último destacar que se ha abierto una nueva línea de colaboración organizando conjuntamente Cursos de Verano promovidos por la Biblioteca y celebrados en los centros. Este verano tendrá lugar en el CA de Madrid-Sur [Redes sociales: el nuevo currículum 2.0](#) y en Barcelona [Cursos Online Masivos en Abierto: nuevos entornos de aprendizaje](#), como fruto de esta colaboración.

SE PROMUEVEN CONVENIOS DE COOPERACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES PARA LOGRAR UN BENEFICIO MUTUO Y SOSTENIBLE

Son varios los convenios de cooperación que ha establecido la Biblioteca a lo largo de estos años y entre ellos podemos destacar el que dio carta de naturaleza al Consorcio Madroño de cooperación de las bibliotecas de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid y la UNED, o con DIALNET, portal que promueve la difusión y visibilidad de las revistas hispanas, participando en el vaciado de las revistas de nuestra universidad.

En 2012 la Biblioteca ha rubricado un convenio con el CNRS y l'Université d'Aix-Marseille que nos consolida como colaboradora fundamental en el proceso de comunicación científica,

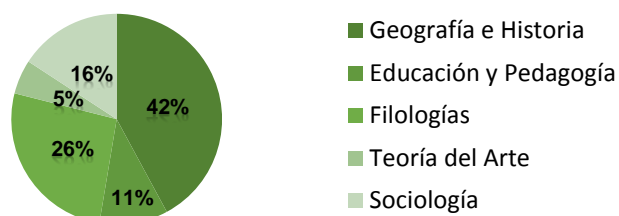
fortaleciendo nuestro papel innovador en el seno de la universidad. Dicha colaboración tiene como finalidad el desarrollo de la comunidad hispanohablante de Hypothèses, plataforma de blogs científicos de humanidades y ciencias sociales, ya consolidada en otros países de nuestro entorno con portales lingüísticos en las principales lenguas europeas y que garantiza la estabilidad y el futuro del proyecto. Su carácter internacional nos proyecta hacia el exterior como gestores de blogs de investigadores y docentes de centros de investigación de España y Latinoamérica.

INDICADORES

Manual de uso de Hypotheses en español

Nº de mensajes enviados a través de las listas de distribución del portal Hypothèses

Figura 4.a.1 Hypotheses. Distribución de los blogs en español por materias



MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Se consultan las plataformas de blogs de investigación que funcionan con éxito en universidades de prestigio, como las de las universidades de Harvard, Standford, John Hopkins University, Université de Paris V, entre

otras, para conocer el funcionamiento de este tipo de portal.

Hypotheses dispone de un [consejo científico](#) para el portal lingüístico español que asesora al equipo de la Biblioteca sobre la calidad de los proyectos

científicos que solicitan la creación de un nuevo blog. Además los administradores de los distintos portales lingüísticos, francés, alemán y español

celebran reuniones virtuales mensuales con el objeto de poner en común conocimientos y resolver conjuntamente problemas que puedan ir surgiendo.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

El equipo técnico de la Biblioteca ha elaborado un Manual de uso de Hypothèses en español dirigido a las personas que tienen un blog en la plataforma hispana que sirve como documento de referencia y soporte al configurar el blog y activar nuevas opciones. A petición de la propia comunidad de blogueros se han activado nuevas plantillas que ofrecen mayores opciones de personalización en el diseño.

Se ha revisado la composición del Consejo Científico del portal español, incorporando docentes de la UNED. Con ello se ha conseguido que la relación entre el Consejo Científico y el equipo técnico de la Biblioteca que mantiene el portal sea permanente, obteniendo una rápida respuesta sobre la pertinencia de los proyectos de blogs que solicitan incorporarse, reduciendo los plazos de creación.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS. Subcriterio 4B Gestión de los recursos económicos-financieros para asegurar un éxito sostenido

GESTIÓN DEL IMPACTO DE LA CRISIS EN EL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA

La elaboración del presupuesto de la Biblioteca sigue las directrices presupuestarias y las normas que fija la Universidad y se ha venido confeccionado a partir de estimaciones de gastos que contemplaban tanto los compromisos adquiridos en años anteriores, tales como la renovación de los recursos electrónicos, licencias de uso y mantenimiento de programas de gestión, las cuotas de redes y consorcios, las adquisiciones de fondos bibliográficos, equipamiento y mobiliario, como los objetivos del Plan Estratégico que precisaban de una financiación extraordinaria. 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, haciendo el seguimiento y control del gasto en la aplicación económica de la UNED (Universitas XXI). El presupuesto de la Biblioteca ha experimentado un aumento sostenido en los últimos años, si bien en 2013 ha sufrido de forma notable el impacto de los recortes en el sector de la enseñanza superior, para lo cual ha sido necesaria una cuidadosa evaluación de las necesidades presupuestarias por capítulos para conseguir una disminución del 20% requerida por las autoridades académicas.

Figura 4.b.1 Evolución del presupuesto de la Biblioteca

	2009	2010	2011	2012	2013
Evolución del presupuesto de la Biblioteca	1.702.420	1.775.067	1.854.916	1.822.202	1.471.894

INDICADORES

Reducción del presupuesto en relación con el recorte de colecciones electrónicas

Evolución decreciente del nº de personas trabajando en la organización

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Para priorizar la suscripción o adquisición de publicaciones se ha evaluado el uso de las colecciones en los dos años anteriores. Una vez obtenidos los resultados y tomada la decisión de cancelación de determinados paquetes electrónicos o títulos individuales, la Dirección ha mantenido contactos con los Departamentos de la UNED y los miembros de la Comisión de Investigación y Doctorado informando de las

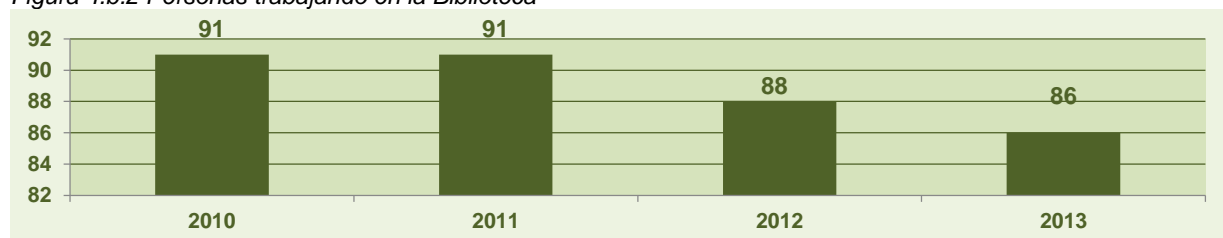
medidas adoptadas y proponiendo medidas alternativas, como la promoción del uso del servicio de préstamo interbibliotecario. Se ha iniciado el estudio de cargas de trabajo en distintos servicios de la Biblioteca a partir de las estadísticas de rendimiento obtenidas del sistema de gestión bibliotecaria, entradas a nuestras instalaciones, entre otros, para apoyar la toma de decisiones sobre la reasignación de efectivos.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Para afrontar la reducción en la dotación de recursos humanos experimentada desde el inicio de la crisis, se ha procedido a la reasignación de funciones y adscripciones, optimizando el rendimiento de las personas.

Se ha logrado la financiación de patrocinadores del sector documental para la celebración de eventos excepcionales como la exposición conmemorativa de la Biblioteca dentro de los actos del 40 aniversario de la UNED.

Figura 4.b.2 Personas trabajando en la Biblioteca



NEGOCIACIÓN CONJUNTA DEL CONSORCIO MADROÑO CON LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

Los miembros de la Comisión Técnica del Consorcio Madroño han llevado a cabo durante 2012 un intenso trabajo de evaluación de las colecciones electrónicas suscritas de modo conjunto y de negociación con sus principales proveedores para obtener colecciones sostenibles en relación a su coste/uso sin mermar la calidad de las mismas. En el proceso han participado los miembros de los grupos de trabajo

de cada universidad del Consorcio, la Oficina Técnica y los Directores de las Bibliotecas, evaluando y seleccionando títulos y suscripciones y manteniendo reuniones con los proveedores buscando y alcanzando soluciones aceptables para todas las partes implicadas, teniendo siempre como referente las necesidades de docencia e investigación de los usuarios.

INDICADORES

Evaluación coste/uso de las colecciones electrónicas

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Se comparte información sobre acuerdos de licencias y contratos entre los miembros del propio Consorcio como referente básico para las estrategias de negociación, tanto de forma

conjunta como individualmente cada universidad. También se recaban datos de procesos similares producidos en instituciones de nuestro sector.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La siguiente fase que se ha iniciado es la negociación de licencias de recursos electrónicos a nivel nacional, en la que participan representantes ministeriales, de los consorcios y

redes de bibliotecas universitarias para obtener mayores ventajas en los precios y en los contenidos de las colecciones.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS. Subcriterio 4C Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales

Figura 4.c.1 Mejoras en infraestructuras y equipamiento 2011/2012

INFRAESTRUCTURAS	EQUIPAMIENTOS
Biblioteca Campus Norte: Obras de adecuación del espacio y amueblamiento Amueblamiento del Depósito con compactos para publicaciones periódicas Dotación de Sala AVIP para formación Biblioteca Central: Mejora de los ascensores de uso interno Mejora de las infraestructuras informáticas y redes Remodelación de espacios de trabajo en 6ª y 7ª planta Renovación de la señalización	Adquisición de equipamiento informático destinado a usuarios Adquisición de equipamiento informático destinado a personal Adquisición de portátiles para préstamo en sala Equipos de reproducción de documentos de última generación Adquisición de servidor para repositorio institucional Nuevo sistema de gestión de acceso externo a los recursos EZProxy Nueva herramienta de descubrimiento Linceo+ Sistema de autopréstamo en Biblioteca de Campus Norte

CREACIÓN DE UNA BIBLIOTECA DE CAMPUS

En los últimos años diversos planes plurianuales de inversión han permitido la construcción nuevos espacios de bibliotecas en muchas universidades españolas, que han optado, en la mayoría de las ocasiones, por el modelo de bibliotecas de campus que ofrecen servicios a toda la comunidad universitaria. Este modelo, de origen americano, ha sido también asumido en los últimos años por las universidades europeas y consiste en la integración de antiguas y pequeñas bibliotecas de facultades y departamentos, para convertirlas en espacios multidisciplinares con instalaciones ubicadas en lugares centrales y de fácil acceso. En estos momentos de crisis hemos

optado por este modelo en nuestra universidad, concentrando los recursos, los servicios y las colecciones bibliográficas, para convertirla en un Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), presente en los Estatutos de nuestra universidad, y que mejora claramente la eficiencia de los recursos asignados y hace posible su sostenibilidad. En el campus Juan del Rosal se ha creado una Biblioteca de Campus Norte que aúna las de las Facultades de Educación, Psicología y del Instituto Universitario de Educación a Distancia, así como de las Escuelas de Ingeniería Industrial e Informática.

INDICADORES

Nº de préstamos en autopréstamo

Nº de puestos de lectura

Nº de metros lineales de depósito

M. lineales de estanterías en libre acceso



MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

La experiencia de la Biblioteca, que comenzó a prestar servicio con una red descentralizada de puntos de servicio, compuesta por bibliotecas departamentales con fondos dispersos, nos ha servido para aprender y mejorar la estructura. Las

numerosas debilidades detectadas en este sistema, han servido a la organización para apostar por una decidida política de unificación de puntos de servicio materializándose en la creación de la Biblioteca de Campus Norte.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Se ha incorporado en esta nueva instalación un sistema de autopréstamo de última generación que mejora la eficiencia del proceso permitiendo al usuario gestionar sus propios préstamos y ser autónomo, y al personal dedicarse a otras tareas menos rutinarias.

Además dispone de un Aula AVIP, una herramienta docente que permite dar soporte

tecnológico a las tutorías y seminarios presenciales e interconectarnos con los Centros Asociados para su funcionamiento en Red. Se trata de una plataforma tecnológica orientada a servicios audiovisuales que permite aprovechar el enorme potencial de la estructura multisede de la UNED.

MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

La Biblioteca está comprometida con el cuidado y el respeto al medio ambiente en el ámbito de su actividad y cuenta para ello con un Grupo de Mejora de Biblioteca Sostenible formado por personal de diversas categorías profesionales y adscritos a diferentes servicios.

El compromiso se pone de manifiesto en las siguientes líneas de política ambiental:

- Difundir, comunicar y poner a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, esta política.

- Incorporar progresivamente criterios medioambientales en su actuación, en relación con las infraestructuras, procesos y servicios.
- Establecer buenas prácticas que promuevan actitudes y comportamientos respetuosos con el entorno.
- Contribuir a la formación y sensibilización social en materia medioambiental, así como participar en los programas de educación que desarrolle la Universidad.
- Cumplir con la legislación, reglamentación y disposiciones vigentes en materia ambiental.
- Incorporar criterios ambientales en la compra de productos y en la contratación de servicios

- Revisar y mantener actualizada esta política.

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. El Grupo de Mejora de Biblioteca Sostenible ha elaborado un Plan y una Guía Verde 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.

INDICADORES

Porcentaje de consumos energéticos Nº de mensajes enviados.

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

El Grupo de Mejora de Biblioteca Sostenible realiza diversas actividades de sensibilización sobre cuestiones medioambientales y concienciación social. Ejemplo de ello son iniciativas tales como la *Idea verde del mes*, que se distribuye entre el personal a través de las listas de distribución, proponiendo actuaciones individuales concretas que favorezcan al medioambiente o la campaña *Taponos solidarios*, realizada en colaboración con la [Fundación SEUR](#) y destinada a recaudar fondos para apoyar causas sociales. Además se informa al personal de las campañas de reciclado realizadas por el Ayuntamiento, la propia universidad y [Univerde](#), complementando estas campañas con otras

organizadas por el Grupo, como la de recogida de CDs y DVDs usados. Así mismo, se han realizado en el ámbito de la Biblioteca diversas exposiciones, orientadas tanto al personal como hacia los usuarios, sobre estos temas ([Exposición virtual sobre Energía y Desarrollo Sostenible en la Semana de la Ciencia](#) y [La energía nos mueve: ciencia para una energía más limpia, sostenible y accesible](#)) y se ha creado un *Blog sobre Biblioteca Sostenible*, que ayude a profundizar en la sensibilización ambiental del personal, informando y fomentando actitudes positivas hacia el cuidado del medio ambiente, difundiendo iniciativas a su favor desarrolladas en [el marco de nuestra universidad](#).

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

En las instalaciones de la Biblioteca se han tomado medidas de eficiencia y ahorro energético sustituyendo todas las lámparas por otras de bajo consumo o instalando grifos de descarga temporizada. Dos de las últimas actuaciones, promovidas por el Grupo de Mejora, han consistido por un lado en la renovación y mejora de los ascensores de la zona de acceso del personal con mecanismos de llamada inteligente que optimizan su uso, reduciendo el número de viajes, y un sistema de iluminación LED. Además, se han instalado en determinadas zonas comunes sistemas de encendido de la

iluminación por detección de presencia. Igualmente, están en estudio la mejora del alumbrado de la 7ª planta, separándolo en diversas fases para permitir su encendido independiente.

Además se ha establecido un servicio público de alquiler de bicicletas en Ciudad Universitaria de Madrid, con un punto situado frente a la Biblioteca Central que incluye aparcamiento, facilitando un transporte sostenible a todos los clientes, garantizando la movilidad eficiente, económica, y saludable.

IMPLANTACIÓN DE TECNOLOGÍAS QUE OPTIMIZAN LA GESTIÓN Y EL ACCESO DE LAS COLECCIONES

Una de las principales estrategias de la Biblioteca es mantenerse al día en las tecnologías emergentes y esta política se pone de manifiesto en objetivos operativos que se incorporan al Plan Estratégico. Estos objetivos se ha concretado en las diversas herramientas que se han implantado para optimizar el rendimiento de nuestra actividad, esto es, la gestión de la información de apoyo al aprendizaje y a la investigación. Como hitos de los últimos años cabe destacar la implementación del repositorio institucional para la gestión de la información científica generada en nuestra universidad o un metabuscador, portal de acceso y explotación a todos los recursos electrónicos y un servidor de enlaces que integra todos los contenidos digitales y permite recuperar en una sola búsqueda los contenidos. La evolución de esta tecnología hacia el desarrollo de herramientas que se acercan más a la experiencia de navegación del usuario ha permitido poner en marcha un proyecto llevado a

cabo por las universidades del Consorcio Madroño. El resultado de la evaluación conjunta de diversos productos existentes en el mercado ha sido la implantación de forma coordinada de una herramienta de descubrimiento a través de un portal web que indiza los contenidos de las colecciones en formato electrónico y en papel, aportando valor a los usuarios y ofreciendo una mayor visibilidad a los recursos, mejorando su capacidad para acceder a la información que las bibliotecas ponen a su disposición.



INDICADORES

Nº de descargas del repositorio (gráfico)

Incremento del número de consultas y descargas de la colección electrónica.

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

El proyecto se ha abordado de manera conjunta por las universidades del Consorcio Madroño, del mismo modo en que se planteó hace años la adquisición de un Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (SIGB). Aprendiendo de aquel proceso modélico, se ha identificado, analizado y evaluado diferentes opciones de mercado que cubrieran las funcionalidades deseadas en este tipo de herramientas (*discovery*). Tras seleccionarse cuatro candidatas finales, éstas

fueron sometidas a un análisis más exhaustivo basado en criterios de coste y funcionalidades y fueron estudiadas en diversas presentaciones ofrecidas por los proveedores, así como en reuniones internas de trabajo, con el fin de obtener, entre otras ventajas, mejoras sustanciales en coste, mayor rapidez y eficiencia en la propia implantación y una mayor integración de la solución elegida.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Para el seguimiento de la implantación y el desarrollo de la aplicación se ha creado un Grupo de Trabajo conjunto en el que participan bibliotecarios de todas las universidades del Consorcio, que se mantiene en contacto permanente con el equipo de la empresa proveedora y que intercambian ejemplos de buenas prácticas entre sí.

que se está trabajando en su puesta en marcha en la actualidad.

La próxima fase en la implantación de esta herramienta será la creación de un catálogo colectivo de las universidades del Consorcio en el



Para la visibilización del patrimonio bibliográfico digitalizado, se ha creado un portal común, [Singularis](#), de todas las universidades miembro del Consorcio Madroño, que permite la

recuperación y consulta en abierto de sus fondos más valiosos e incorpora estudios de las ediciones.

MIGRACIÓN DE LAS REVISTAS ELECTRÓNICAS DE LA UNED AL PORTAL OPEN JOURNAL SYSTEM

Las revistas publicadas por la UNED se habían digitalizado y eran accesibles a través del portal del repositorio institucional e-Spacio UNED. Tras unos años de funcionamiento, el equipo de la Biblioteca y el Servicio de Publicaciones de la universidad llevaron a cabo un proceso de evaluación del sistema y, tras un análisis del entorno interno y externo, se decidió crear un equipo mixto/transversal para llevar a cabo la migración de las revistas digitales a una nueva plataforma. Open Journal System (OJS) es un software de código abierto para la administración de revistas creado por el Public Knowledge Project, liberado bajo licencia GNU General

Public License. Su principal fortaleza es que es el sistema utilizado mayoritariamente para la creación y gestión de revistas digitales en las universidades, tanto en España como en el resto del mundo. La migración a esta plataforma significaba su integración en una red internacional de revistas digitales científicas, con el consiguiente aumento de visibilidad e interoperabilidad. Otro de los puntos de mejora respecto al sistema anterior es la automatización de todos los procesos relacionados con la creación y flujos editoriales, así como la autonomía de cada revista en todos los procesos y poder definir sus propias políticas editoriales.

INDICADORES

Nº de revistas creadas en el nuevo portal OJS
Nº de artículos migrados

Nº de consultas atendidas
Nº de sesiones de formación realizadas

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

El proyecto ha supuesto la creación de un equipo transversal, Biblioteca, Servicio de Publicaciones y Departamento de Investigación, en el que se han llevado a cabo reuniones para compartir prácticas, conocer las respectivas culturas y coordinar las tareas de las diferentes partes

implicadas que han resultado en el establecimiento de unos flujos de trabajo coordinados para apoyar de la manera más eficaz y eficiente a los editores de las revistas en su migración al nuevo sistema.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Una importante mejora ha sido la asignación del DOI a las revistas y artículos, identificador permanente que garantiza el acceso directo y persistente al recurso aunque cambie su dirección en la red, con lo que se asegura la accesibilidad de forma consistente. Aumenta la visibilidad de las publicaciones científicas, aumentado así el nivel de citación, ya que permite su rápida identificación y acceso, garantiza la propiedad intelectual del recurso electrónico, gracias a la información asociada en sus metadatos y permite la interoperabilidad con otras

plataformas, repositorios o motores de búsqueda y permite a los investigadores saber qué contenidos tienen, encontrar lo que quieren, así como reutilizar contenidos.

La incorporación de las revistas digitales de la UNED al nuevo portal OJS ha supuesto que éstas deban pasar por unos filtros de criterios de calidad que permitirán su indización por un mayor y más importante número de indizadores de revistas, con lo que se incrementa significativamente su impacto.

WEB MÓVIL DE BIBLIOTECA ALINEADA CON EL NUEVO MODELO DE MOBILE LEARNING EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR

En un contexto de navegación móvil en el que se generalizan los dispositivos de este tipo, la Biblioteca, como servicio de información, debe aparecer como proveedora y gestora de contenidos incorporándose a lo que ya se denomina mobile learning. Las especiales características de estos dispositivos y la consulta

en situación de movilidad por parte del usuario indujo a la Biblioteca a desarrollar una versión móvil de su web, adaptando el diseño y los contenidos.



INDICADORES

Nº de visitas desde dispositivos móviles

Nº de felicitaciones recibidas por el servicio de accesibilidad móvil

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Para la selección de servicios y contenidos que se ofrecen a través de la versión móvil de la web de la Biblioteca, nos basamos en los datos de uso y consulta que se producen en la web tradicional y de los que disponemos gracias a Google

Analytics. Estos datos se revisan mensualmente para tomar decisiones sobre el cambio de contenidos en la web móvil. Además disponemos de las estadísticas de consulta de la versión móvil de la web.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Para facilitar el acceso a la web móvil de la Biblioteca se ha insertado en la web convencional un código QR (quick response) y en los impresos informativos de la Biblioteca (carteles, folletos, etc.). Este código dirige a la url de la web móvil, evitando tener que teclear la dirección en el navegador. Esto facilita al usuario el acceso a la información,



permitiéndole pasar del dato en papel a una información ampliada en la web en unos segundos.

Se ha incorporado a la versión móvil de nuestra web la nueva herramienta de descubrimiento Linceo+, permitiendo las búsquedas de recursos de información desde dispositivos móviles y aumentar, por tanto, la rapidez de respuesta y la facilidad de acceso para nuestros usuarios.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4E

Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización

BUENAS PRÁCTICAS COMPARTIDAS EN EL ÁMBITO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Desde 2010 el Consorcio Madroño de bibliotecas de las Universidades públicas de la Comunidad de Madrid y de la UNED organiza unas jornadas profesionales con el objetivo de compartir buenas prácticas en diferentes ámbitos como el apoyo a la investigación, la gestión de calidad, la participación en el Espacio Europeo de Educación Superior, etc. Nuestros bibliotecarios han colaborado en todas sus ediciones presentando proyectos y servicios innovadores que consideramos de interés para otras

instituciones similares a la nuestra; además, la asistencia nutrida de personal técnico de la Biblioteca es prueba del interés y de la importancia que damos a la oportunidad de compartir buenas prácticas.

Por otra parte, la frecuente presencia de bibliotecarios en congresos, jornadas, seminarios, etc., no sólo como asistentes, sino como ponentes de proyectos es también un buen indicador de esta práctica afianzada de compartición del conocimiento.

INDICADORES

Nº de ponencias presentadas en jornadas, congresos, etc.

Nº de asistentes a jornadas, congresos, etc.

Figura 4.e.1

JORNADAS BUENAS PRÁCTICAS DEL CONSORCIO MADROÑO	
3 Mayo 2010	Integración de competencias genéricas en información en los estudios de posgrado de la Universidad. Isabel Calzas y Rosa Sánchez.
25 Noviembre 2010	Proyecto de socialización cultural en la biblioteca 2.0: nuevos escenarios. Beatriz Tejada.
12 Abril 2011	Renovación del Sello de Calidad de la Biblioteca de la UNED. Isabel Calzas, M ^a Jesús López.
30 Octubre 2012	La Biblioteca proactiva: apoyo al PDI para la acreditación y Sexenios en la UNED. Rosa Sánchez y Alexis Moreno.
17 Junio 2013	Biblioteca UNED: el servicio de outsourcing de nuestra universidad. Beatriz Tejada Carrasco.

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Las jornadas de buenas prácticas se evalúan mediante cuestionarios y se mejoran en las siguientes ediciones.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Las lecciones aprendidas y las buenas prácticas que se realizan en otras bibliotecas se ponen en práctica en gran número de ocasiones desarrollando proyectos similares y en colaboración con aquellas instituciones que tomamos como modelo de referencia en determinado aspecto e intercambiamos experiencias de implantación y puesta en marcha.

La Biblioteca participa en proyectos en colaboración con otras unidades de nuestra universidad; como muestra reciente de esta actividad podemos mencionar el desarrollo de un esquema de metadatos común para todos nuestros recursos de docencia e investigación en abierto.



CRITERIO 5

PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



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 Apéndice 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. Servicios, productos e instalaciones

INSTALACIONES y PRODUCTOS (2012)		SERVICIOS
- Superficie (m ²)	9.517	- Información y atención al usuario
- Estanterías (libre acceso+depósito)	16.963	- Consulta en sala y Fondos especiales
- Puestos de lectura	625	- Préstamo, reservas, renovaciones
- PCs plantilla + usuarios	82 + 53	- Información bibliográfica y referencia
- Días de apertura anual	280	- Préstamo interbibliotecario
- Horas de apertura semanal	67	- Formación de usuarios presencial y virtual
- Usuarios activos	9.038	- Publicación científica en abierto
- Entradas a la Biblioteca	414.178	- Reproducción de documentos
- Préstamos domiciliarios	117.601	- Salas: investigadores, trabajo en grupo, visionado, formación, reuniones
- Transacciones de P.I.	6.803	- Préstamo de portátiles
- Monografías	451.091	- Buzón de devoluciones
- Tesis y memorias de investigación	5.663	- Servicios de Biblioteca 2.0
- Revistas en papel	5.884	- Red wi-fi
- Revistas electrónicas	26.935	- Otros servicios: Cafetería, Librería, taquillas
- Bases de datos en línea	51	
- Libros electrónicos	45.311	
- Material audiovisual	28.844	
- Documentos en repositorio	54.362	
- Consultas al repositorio	764.850	
- Descargas del repositorio	2.943.350	
- Consultas al OPAC	16.426.383	
- Consultas a la Web	521.497	
- Consultas recursos electrónicos	866.913	
- Descargas recursos electrónicos	467.342	
- Presupuesto	1.822.202 €	

NORMAS DE CERTIFICACIÓN O DE RECONOCIMIENTO EXTERNO A LA GESTION 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 y en 2011 con el Sello de Excelencia Europea 400+.

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 1ª 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).

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.

CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS. Subcriterio 5A
Los procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés

REVISIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO

Todos los procesos de la Biblioteca están identificados, definidos y documentados con fichas de procesos que establecen los propietarios e indicadores de rendimiento de cada uno, el objetivo, el alcance, las entradas y salidas, la documentación de referencia, la normativa aplicable y los diagramas de flujo. Los procesos están clasificados en estratégicos, claves y de apoyo, y algunos están desplegados en diferentes subprocesos (ver Mapa de Procesos

en *Apéndice 2*). El personal se implica en su revisión, fundamentalmente a través de su participación en Grupos de Trabajo y de Mejora, y los cambios que se introducen se comunican por los canales establecidos. Las modificaciones de mayor calado se proponen previamente en pruebas para el análisis y valoración de su impacto y las personas implicadas o afectadas reciben información y formación antes de su puesta en funcionamiento.

INDICADORES

% de procesos revisados

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

La información que recibimos de los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación establecidos sirve fundamentalmente para la mejora de los procesos. Además, los Grupos de Trabajo y de Mejora ponen en práctica métodos de *brainstorming* para la innovación de los

procesos y se identifican y analizan buenas prácticas en instituciones similares, como otras bibliotecas universitarias, para estudiar su posible implantación y proceso de mejora en nuestra Biblioteca.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

El Grupo de Gestión de la Colección ha trabajado en la revisión y mejora de todos los procesos y subprocesos relativos a las colecciones,

identificando un nuevo proceso de Colección Electrónica que aúna todo la gestión documental de los formatos electrónicos.

Figura 5.a.1. Macroproceso de gestión de la colección

Gestión de la colección
Selección
Adquisición
Reclamaciones
Control de publicaciones periódicas
Proceso Técnico
Colección electrónica
Bibliografía recomendada
Proceso físico de documentos
Inventario
Expurgo y reorganización
Conservación y preservación

CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS. Subcriterio 5B
Los productos y servicios se desarrollan para dar valor óptimo a los clientes

SISTEMA PARA EL ESTUDIO, PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PUESTA EN MARCHA DE NUEVOS SERVICIOS

La evolución constante del sector de la información en la actualidad requiere una permanente puesta al día por parte del personal técnico de la Biblioteca. Como resultado de ello, se elaboran informes de conveniencia sobre la

incorporación de nuevos productos y servicios basados en nuevas tecnologías conocidas a través de sesiones informativas o mediante técnicas de *benchmarking*. Tal y como viene establecido en el Proceso de Planificación

Estratégica, estos informes analizan los productos y servicios de instituciones similares a la nuestra, evalúan distintas opciones para su prestación y planifican su implantación en la Biblioteca teniendo en cuenta nuestras especificidades. Se presentan al Grupo de

Trabajo al que compete la cuestión estudiada, o al Jefe inmediatamente superior para someterlo a examen y, una vez evaluada su pertinencia y sostenibilidad económica, se asume su desarrollo por parte de la Biblioteca en colaboración con proveedores y *partners*.

INDICADORES

Foros y encuestas de satisfacción de los cursos y másteres impartidos
Indicadores de redes

Nº informes realizados sobre servicios innovadores

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

La información recibida de nuestros usuarios a través del procedimiento de RSF y de las diferentes encuestas, así como los comentarios y mensajes recibidos en redes sociales o las presentaciones que realizan nuestros proveedores es analizada para valorar su conveniencia y posibilidades de implantación por

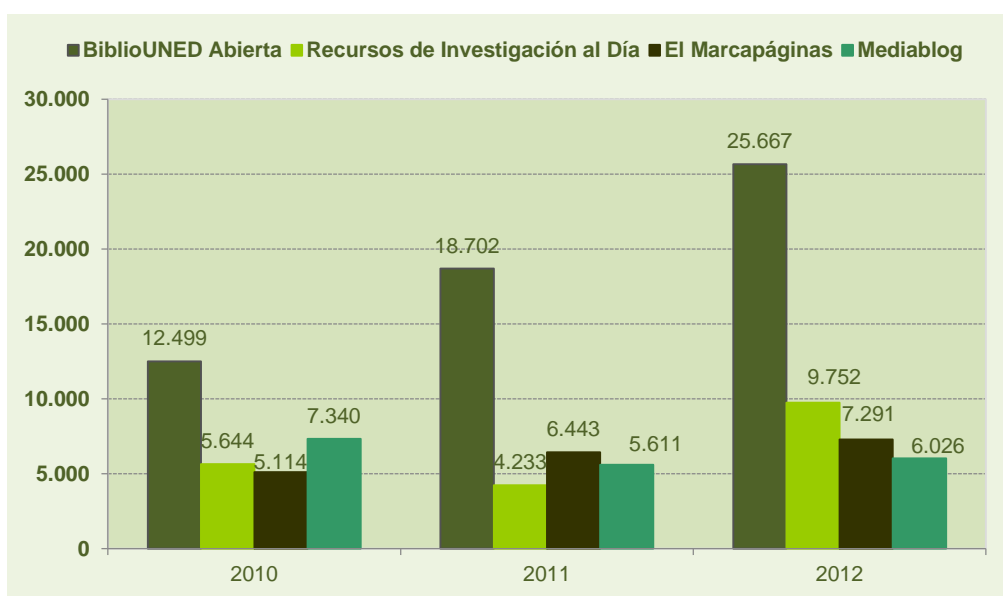
parte de los responsables de los servicios. Las solicitudes de nuevos productos y servicios se han materializado en detallados informes tales como el de libros electrónicos, presentado por la Dirección a la Comisión de Investigación y Doctorado.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

El proyecto de Biblioteca 2.0 partió de un informe de conveniencia para la puesta en marcha de este servicio a partir de la práctica observada en bibliotecas universitarias americanas y algunas nacionales. La implantación de este nuevo servicio hizo necesario orientar la formación de una parte del equipo profesional de la organización hacia la especialización en gestión de entornos virtuales, habiéndose convertido en la actualidad en profesionales de referencia en el sector. Este grupo ha progresado desde la

necesidad de formarse para prestar un servicio innovador, a transformarse en formadores en usos y potencialidades de la web 2.0 a través de distintas instituciones como el IUED, especializado en la formación en técnicas de enseñanza a distancia para docentes e investigadores de la UNED o a través de la Fundación UNED (FUNED) para profesionales de la información y, en general, para cualquier persona interesada en adquirir nuevas competencias y reciclarse profesionalmente.

Figura 5.b.1 Visitas Blogs Biblioteca UNED



Por otra parte, el diseño y mantenimiento de blogs de la Biblioteca capacitó al personal en el manejo experto de esta herramienta. Esto ha facilitado el establecimiento de contactos

profesionales que han sido capitalizados en la firma de un convenio de colaboración que convierte a la Biblioteca UNED en partner del CNRS y la *Université d'Aix-Marseille* para el

mantenimiento del portal en español Hypothèses de blogs de carácter académico y científico. De este modo la Biblioteca ha pasado de ofrecer sus blogs, a gestionar una plataforma de blogs académicos dirigida a aquellos investigadores que quieran mantener el suyo propio.

Está previsto implantar un proceso de gestión de ciclo de vida de los servicios que evalúe el

impacto a través de técnicas de percepción de los clientes internos y externos y se lleve a cabo el seguimiento mediante estadísticas de uso con el fin de anticiparse a la evolución del mismo y alargar su ciclo de vida introduciendo mejoras constantes.

PUESTA EN MARCHA DE UN NUEVO SERVICIO DE APOYO AL PDI PARA LA ACREDITACIÓN Y OBTENCIÓN DE SEXENIOS DE INVESTIGACIÓN

El personal que presta el servicio de información bibliográfica y referencia se ha especializado en las tareas de apoyo a los profesores e investigadores en sus procesos de acreditación y obtención de tramos de investigación. Esto se traduce en actividades de revisión de citas y factor de impacto de las publicaciones, así como la impartición de sesiones informativas para el PDI organizadas por el Vicerrectorado de Investigación y el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED). Estas sesiones se imparten conjuntamente por parte de docentes de la UNED que han ocupado cargos de gestión en estos organismos de acreditación y personal técnico de la Biblioteca. El objetivo de estas

sesiones se centra en informar sobre el funcionamiento de las herramientas que permiten la localización de los indicios de calidad de las publicaciones científicas, principal objeto de evaluación en los procesos de la ANECA (acreditaciones) y de la CNEAI (sexenios de investigación). Estas sesiones se complementan con el asesoramiento personalizado que se presta en los servicios de Información Bibliográfica y Referencia de la Biblioteca Central y de Campus Norte. Este asesoramiento pasa por la elaboración de informes en los que se especifican los indicios de calidad de las publicaciones del investigador que ha solicitado el servicio.

INDICADORES

Nº de sesiones impartidas a través del IUED

Nº de sesiones a la carta

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Contactos con la ANECA y CNEAI, consulta de las webs institucionales, del Boletín Oficial del Estado y de publicaciones científicas para

mantenerse permanentemente informado de los cambios legislativos y modificaciones relativas a estos procesos.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Se han elaborado y difundido diferentes herramientas de soporte para este servicio como videotutoriales para realizar búsquedas en herramientas como *Journal Citation Reports* (JCR) de Thomson-Reuters y para la cumplimentación del apartado indicios de calidad en la API del programa ACADEMIA de ANECA. También informes a la carta como el realizado

sobre la citación recibida en *Web of Science* por la revista *Educación XX1* de la UNED, con la finalidad de ayudar a localizar citas que no se hayan contabilizado de manera automática.

Otro servicio innovador es la autoevaluación de las revistas editadas por la UNED atendiendo al cumplimiento de los criterios establecidos en las convocatorias de la ANECA y CNEAI.

CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS. Subcriterio 5C
Los productos y servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente

PLAN DE MARKETING DE LA BIBLIOTECA PARA LA PROMOCIÓN EFICAZ DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Plan de Marketing (PM) de la Biblioteca contempla los canales y actuaciones necesarios para lograr que nuestros productos y servicios sean dados a conocer de forma eficaz. Dicho Plan aúna marketing tradicional con marketing

digital e incluye la colaboración con la UNED y sus Centros Asociados para la publicación de novedades en las webs de los mismos y sus redes sociales, logrando un mayor alcance y la rentabilización de las inversiones realizadas. El

Servicio de Entornos Virtuales y Marketing y la Coordinación del Área de Bibliotecas de Centros Asociados promueven que se desarrolle un flujo

eficaz de comunicación entre las mencionadas instituciones.

INDICADORES

Nº de anuncios publicados en la web institucional de la UNED

Nº de anuncios publicados en las webs institucionales de los Centros Asociados de la UNED

Nº de tweets de la UNED en que se menciona a la Biblioteca

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Las estadísticas de respuesta a los mensajes en redes sociales, así como las fuentes desde las que se produce el tráfico hacia nuestra web y blogs, conocidas a través de herramientas como

Google Analytics, se analizan para detectar qué canales y publicaciones han sido más eficaces en nuestra comunicación de servicios y productos para potenciarlos en próximas promociones.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Toda estrategia de marketing digital comienza en la página web institucional, motivo por el que hemos rediseñado nuestra página con el fin de dar un mayor peso a la imagen y poder incluir un elemento promocional básico en las webs actuales como es el *slider*. En el *slider* de la web de la Biblioteca se incluyen todos los productos nuevos y se difunden los cambios que se producen en los servicios. También se ha implementado en la web la opción de compartir el contenido de nuestra web y blogs en redes sociales para realizar *inbound marketing* o “marketing entrante”, convirtiendo a los usuarios en promotores de la Biblioteca. En concreto, el lanzamiento de *Linceo+*, buscador integrado de todos los recursos suscritos por la Biblioteca, se realizó utilizando los canales contemplados en el

PM. Tras su puesta en producción y observando un insuficiente rendimiento en su uso por parte de los clientes, se decidió recabar la opinión de los mismos para conocer su nivel de satisfacción con la nueva herramienta, así como darla a conocer mejor y fomentar su uso. Se ha logrado un gran éxito debido a la unión de marketing tradicional y digital, optando por el lanzamiento de una encuesta en Twitter con el envío de mensajes personalizados, a través de mensajes directos y menciones a nuestros seguidores. En Facebook se optó por la modalidad de encuesta promocionada que garantiza la visibilidad en el muro de nuestros seguidores. Está previsto para próximos lanzamientos de productos o servicios el pago de publicaciones promocionadas a través de Facebook para lograr mayor alcance.

Biblioteca UNED @Biblioteca_UNED
Has probado Linceo+ para buscar recursos en la biblioteca? Opinad xfa bit.ly/12SryL8 @ripaldaconde @Vi_Simon @Lidialcp @jacantero
Abrir

Virginia Inés Simón @Vi_Simon
@Biblioteca_UNED louego les cuento, aún no.

daniel inglada @dinglada1
RT @Biblioteca_UNED Linceo+, una herramienta útil para buscar recursos en la biblioteca bit.ly/12SryL8

Biblioteca UNED hizo una pregunta
26 de febrero

Necesitamos vuestra opinión ¿Habéis probado Linceo+, el nuevo buscador integrado de la Biblioteca? Busca desde un único punto en el catálogo, bases de datos, publicaciones electrónicas... Más info: http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25994834&_dad=portal&_schema=PORTAL

Sí, lo he usado y es muy fácil 6+

Sí, lo he usado y no veo mucha diferencia

No lo conozco 71+

Me gusta · Comentar · Compartir 12

A Angelica Vasilache, Marisol Lozano Hernández, Sonia Garcia Gonzalez: 9 personas más les gusta esto.

Gema Marina A mi me encanta, fácil, intuitivo, práctico, lo tiene casi todo. Un saludo
26 de febrero a la(s) 21:22 · Me gusta

Lucia Miranda Manden información soy alumna
26 de febrero a la(s) 21:32 · Me gusta

Biblioteca UNED Beatriz Tejada Lucia Miranda tienes la info de en qué consiste http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25994834&_dad=portal&_schema=PORTAL Si das tu opinión te lo agradeceremos muuuuuuuuuuuucho

UNED Biblioteca | ¿Qué es Linceo+?
portal.uned.es
UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia

26 de febrero a la(s) 21:47 · Me gusta · Eliminar Vista Previa

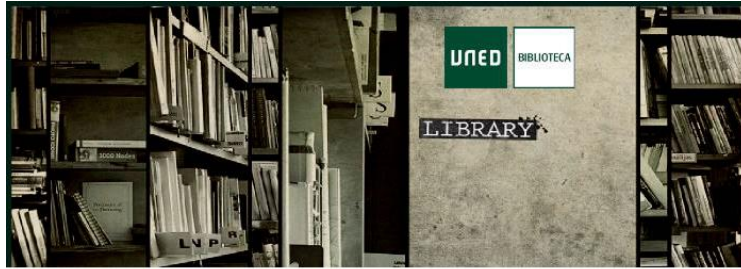
Lucia Miranda Muy buena la información
26 de febrero a la(s) 21:54 · Me gusta

Lucia Miranda Gracias.
26 de febrero a la(s) 21:54 · Ya no me gusta · 1

LA INFORMACIÓN SE DIFUNDE DE FORMA SEGMENTADA POR PERFILES DE USUARIOS

La Biblioteca envía periódicamente boletines electrónicos a los estudiantes con las novedades que se introducen en los productos y servicios a través de una lista de distribución de la que somos propietarios y que se actualiza periódicamente, garantizando que se da de baja a todos aquellos estudiantes que finalizan su

vinculación con la universidad y viceversa. Se ha diseñado una plantilla para dicha *newsletter* que incluye como elemento fijo enlaces a nuestros perfiles en redes sociales, web y blog *BiblioUNED Abierta* para lograr también su promoción y que comiencen a seguirnos.



Boletín de Novedades nº 31. Biblioteca UNED

INDICADORES

Nº de *newsletter* enviadas

Listas de distribución por perfiles de clientes: estudiantes, PAS, PDI y Consorcio Madroño

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Los cambios legislativos en relación a la protección de datos que afectan a la distribución de la *newsletter* de la Biblioteca se conocen a través de la suscripción a los boletines y publicaciones de la Agencia Española de Protección de Datos. En caso de duda en la interpretación de los requerimientos de la legislación, la Dirección de la Biblioteca consulta

al Comité de Seguridad en materia de Protección de Datos de la UNED, que emite un informe sobre la consulta planteada. Además se investigan nuevos servicios especializados en el envío de boletines electrónicos como MailChimp, en especial aquellos que ofrecen datos sobre el número de clicks realizados en los distintos elementos.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

En la página web de la Biblioteca se ha incorporado la opción de solicitar la suscripción al boletín electrónico a través de un sencillo formulario en el que se integra el obligatorio aviso legal. Este mismo formulario garantiza el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación, facilitando el procedimiento a aquellos estudiantes que quieran darse de baja.

Por otra parte, para extender la comunicación mediante boletines electrónicos al PDI, se ha negociado con los gestores de otras unidades de la UNED la utilización de las listas de distribución que involucran a este personal para el envío de información de la Biblioteca. Asimismo se ha incluido un espacio dedicado a las novedades de la Biblioteca en el Boletín electrónico mensual de la Facultad de Educación, colaboración que pretendemos extender al resto de facultades.

CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS. Subcriterio 5D
Los productos y servicios se producen, distribuyen y gestionan

GESTIÓN INFORMATIZADA DE TODOS LOS PROCESOS

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, se revisan y todo el personal trabaja en un entorno de gestión integrado, ya

que la Biblioteca ha apostado desde hace tiempo por la innovación tecnológica y la calidad. Uno de los factores críticos de éxito para la gestión de la organización se basa en los productos y herramientas de que dispone la Biblioteca. En el siguiente cuadro se detallan:

Figura 5.d.1

Producto – software	Inicio	Finalidad	Personal implicado
Unicorn	1999	SIGB	Personal técnico y auxiliar
GTBib-SOD	2000	Gestión de préstamo interbibliotecario	Préstamo Interbibliotecario
FEDORA	2005	Plataforma <i>e-Spacio</i>	Innovación Tecnológica e Informática
Base Datos RSF	2010	Centralización y control de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones	Coordinación de Área de Atención a Usuarios
Open Atrium	2011	Plataforma de Intranet	Todo el personal
Wordpress	2012	Gestión de blogs en Hypothèses	Entornos virtuales
Biblioteca 2.0	2009	Biblioteca digital y comunicación interactiva con los usuarios	Entornos Virtuales Referencia, Mediateca
aLF	2007	Cursos virtuales y comunidades de trabajo compartido	Todo el personal
Summon	2013	Buscador de recursos de información	Todo el personal
UniversitasXXI	2008	Gestión económica de la Universidad	Administración
Wirenode	2011	Plataforma Web móvil de la Biblioteca	Entornos virtuales
Dialnet	2007	Catálogo colectivo de difusión y recuperación de publicaciones científicas españolas	Personal de Referencia

El equipo directivo conoce, implementa, desarrolla, trabaja, forma al personal y controla todos los sistemas de gestión. De lo reflejado en el cuadro anterior destacaremos el sistema integrado de gestión Unicorn, que utiliza todo el personal bibliotecario de la Sede Central y de los Centros Asociados que están integrados en el mismo; la plataforma *open source* FEDORA, que soporta el repositorio institucional *e-SpacioUNED* y gestiona la producción científica de nuestra universidad; la herramienta de "descubrimiento" *Linceo+* (Summon) que gestiona y da acceso a todas nuestras colecciones; la plataforma de

e-learning de la UNED, aLF, que la Biblioteca utiliza para la realización de cursos virtuales, gestión de contenidos, tutorización y evaluación virtual a los estudiantes; la plataforma *open source* Open Atrium para la nueva Intranet, utilizada como soporte de trabajo en equipo, gracias a sus comunidades y espacios de trabajo compartido; la plataforma de blogs Hypotheses.es, con un portal web que integra los blogs científicos basado en un desarrollo propio de wordpress, con soporte técnico y herramientas de comunicación entre la comunidad.

INDICADORES

Nº de procesos automatizados

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Todos los sistemas señalados proporcionan datos estadísticos e informes de actividad que facilitan la evaluación y el control de gestión; se revisan y actualizan continuamente y son herramientas

imprescindibles para la organización. Por su parte, el Manual de Social Media que establece el marco de la Biblioteca 2.0, contempla la revisión permanente de una tecnología en beta.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

La intranet ha migrado de una plataforma como Lenya, que había quedado obsoleta, a una mucha más potente, también *open source*, como Open Atrium. Este nuevo gestor de contenidos está basado en Drupal, que se utiliza para crear sitios web dinámicos y con gran variedad de funcionalidades. Otro ejemplo

de mejora es la implantación de *Linceo+*, herramienta de descubrimiento que gestiona las colecciones de la Biblioteca. Actualmente está en fase de estudio la migración a nueva versión del sistema integrado de gestión bibliotecaria.

CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS. Subcriterio 5E Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran

FEEDBACK CONTINUÓ DEL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN 2.0

Los medios sociales permiten una relación más dinámica con los clientes y una comunicación interactiva en tiempo real. La Biblioteca mantiene cuatro blogs temáticos en los que se pueden realizar comentarios libremente, respondidos por el personal técnico que los gestiona. Las páginas en Twitter y Facebook son un foro abierto en el que preguntarnos, comentar contenidos o hacer recomendaciones. También, se gestionan los

recursos de investigación por materias con Netvibes y los recursos de información disponibles en Internet con el servicio de marcadores sociales Delicious. La red social Pinterest y Etcetera son utilizados para realizar exposiciones virtuales y crear píldoras monográficas de conocimiento que fomenten la cultura y permitan la interacción.

INDICADORES

Nº de interacciones anuales en Facebook

Nº de menciones en Twitter

Incremento anual de seguidores en redes sociales superior al objetivo del 50%

Nº de mensajes directos recibidos en Twitter

Nº comentarios recibidos en blogs

MECANISMOS DE APRENDIZAJE Y CREATIVIDAD

Los community managers de la Biblioteca están al día de la evolución de las herramientas de la web 2.0 gracias a la suscripción mediante RSS a webs, blogs y portales como el de la [Oficina de Seguridad del Internauta](#) y [Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado](#).

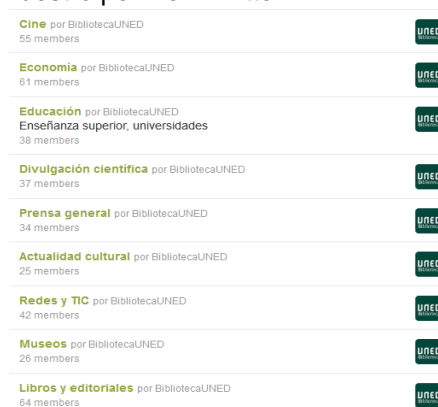
LinkedIn, Twitter y Facebook que se gestionan conjuntamente gracias a *Hootsuite* con un panel

integrado. Es accesible simultáneamente a todos los miembros implicados en este servicio, proporciona datos en tiempo real de la evolución y repercusión de la actividad diaria de la Biblioteca en estas redes y de los mensajes y recomendaciones que se reciben de los clientes. Gracias a ello la respuesta es instantánea, tal y como exige la inmediatez de las redes sociales.

EJEMPLOS DE MEJORA E INNOVACIÓN

Nuestra página de Facebook ha incorporado un apartado dedicado a preguntas frecuentes sobre el servicio de Biblioteca. El diseño se ha adaptado a las novedades presentadas por la red social, en particular con respecto a la cabecera. Además se aprovecha la opción de crear eventos e invitar a los seguidores a asistir a las actividades que organizamos.

Por otra parte, se ha rediseñado la página de Twitter personalizando el fondo ajustándolo a la identidad corporativa e incluyendo los teléfonos de información general para facilitar su localización a los usuarios que prefieran contactar con nosotros por este medio. También se han creado listas por materias, seleccionando perfiles que ofrezcan información de calidad para que nuestros seguidores se suscriban añadiendo valor a nuestro perfil en Twitter.





CRITERIOS 6-9

RESULTADOS

TENDENCIAS GENERALES EN LOS RESULTADOS

En líneas generales, la tendencia en los resultados es positiva, pese al impacto de la crisis en los últimos años, 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 y considerado por su calidad. El liderazgo, la planificación de la estrategia orientada a las necesidades de los usuarios, 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. Las relaciones de colaboración y las alianzas externas, una decidida apuesta por la innovación tecnológica y una plantilla altamente cualificada y con una notable vocación de servicio, son factores críticos de éxito. 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.

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 creciente se pone de manifiesto a través de las encuestas segmentadas realizadas a profesores e investigadores, estudiantes de grado y posgrado y personal de administración y servicios, así como en las encuestas de clima laboral y mediante el sistema de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones gestionado por la Biblioteca.

Toda esta información se tiene en consideración para la puesta en marcha de numerosos proyectos de mejora y la planificación de nuevos servicios. Las encuestas de satisfacción se aplican específicamente a cada grupo de interés y se han diseñado diferentes itinerarios según el modo de acceso a los servicios (*ver Subcriterio 2A*), lo que nos permite obtener resultados mucho más ajustados a las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.

RELACIONES CAUSA-EFECTO ENTRE LOS AGENTES FACILITADORES Y LOS RESULTADOS Y SEGMENTACIÓN

Nuestro Plan Estratégico 2012/2015 contempla en sus siete ejes estratégicos los intereses de los diferentes grupos y todos los objetivos se orientan a la mejora continua de los servicios y a la satisfacción de los clientes (*ver Subcriterio 2C*).

Los resultados obtenidos están en relación con el tipo de usuario, los puntos de servicio, la cooperación con otras instituciones y el personal. En cuanto a las áreas de interés para estudiantes y personal docente e investigador son factores críticos de éxito una eficaz gestión de la colección (*ver Subcriterio 4B*), las actividades de apoyo a la investigación (*ver Subcriterio 5B*), el papel activo adoptado por la Biblioteca en la formación en competencias genéricas en información (*ver Subcriterios 1E, 2B, 3C*), una decidida apuesta por las tecnologías de la información y

comunicación innovadoras, la participación en proyectos transversales de la Universidad y en proyectos relacionados con la innovación tecnológica (*ver Subcriterio 4D*). En relación con las personas, los resultados vienen relacionados con el desarrollo de nuevos canales de comunicación interna (*ver Subcriterio 3D*), el trabajo en equipo (*ver Subcriterios 3C y 1E*) y la mejora de la formación (*ver Subcriterio 3B*). Por último, debemos señalar que también estamos abiertos a sectores más amplios que nuestra propia comunidad universitaria, que se pone de manifiesto con la intensa actividad de extensión cultural y bibliotecaria y la responsabilidad social y las medidas de sostenibilidad medioambiental (*ver Criterio 1C*).

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES Medidas de percepción

Subcriterio 6A

Las encuestas de satisfacción con los servicios son bienales desde 2006, se aplican vía web a los distintos clientes/usuarios de la Biblioteca: estudiantes con carnet de las bibliotecas en

Madrid -ya que pueden acceder a nuestros servicios presenciales-, 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 cuestiones que habían recibido menor valoración encuestas anteriores o han sido objeto de reclamaciones o quejas en nuestro sistema de RSF.

Figura 6.a.1. Encuesta de satisfacción estudiantes

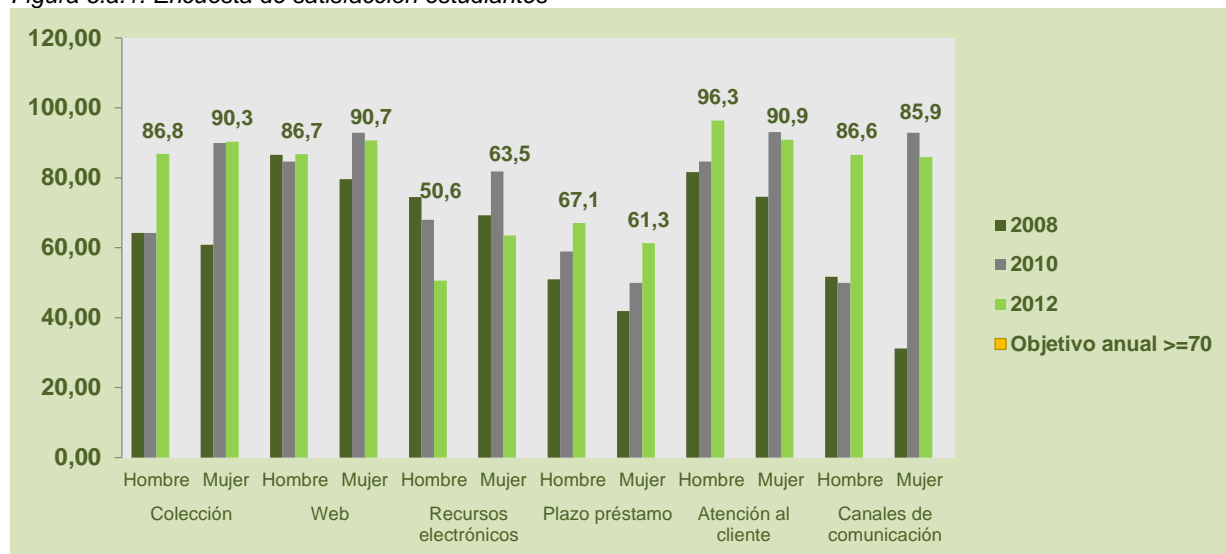
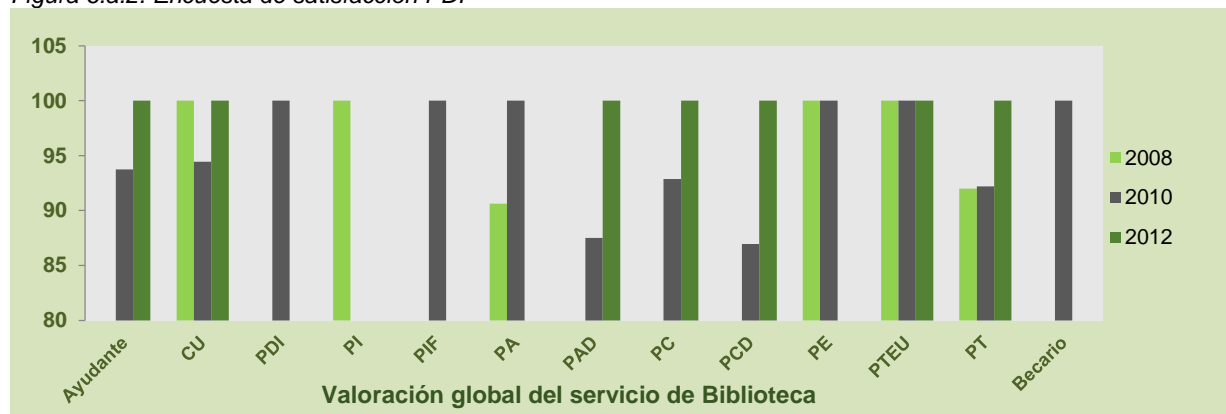
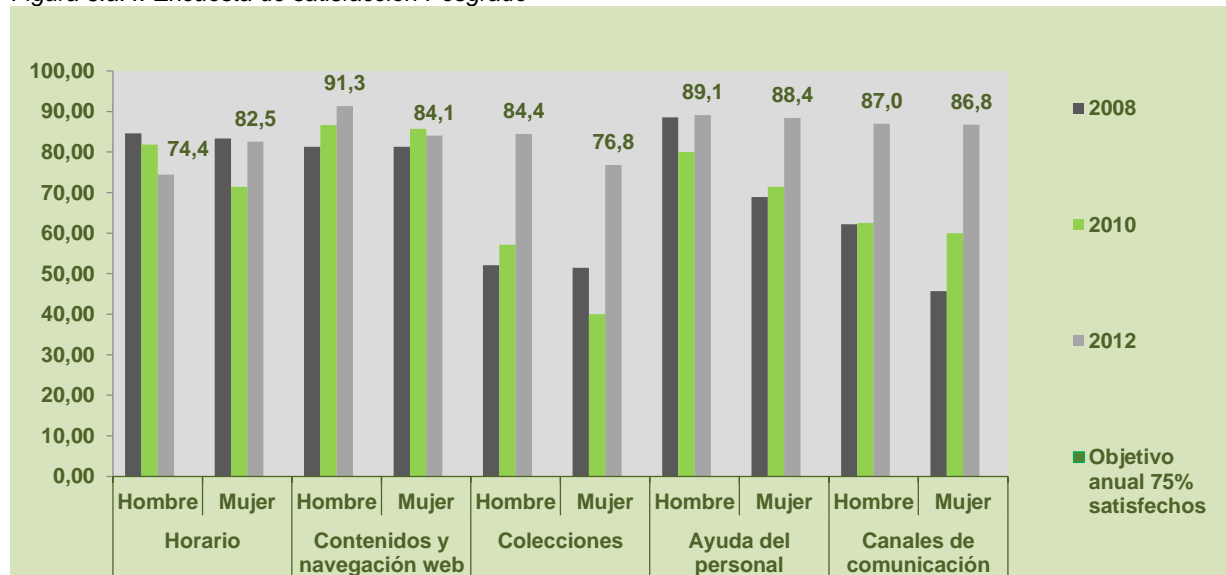


Figura 6.a.2. Encuesta de satisfacción PDI



*CU: Catedrático Universitario; PDI: Personal Docente, Investigador o Tco.; PI: Personal Investigador; PIF: Investigador en formación; PA: Asociado; PAD: Ayudante Doctor; PC: Profesor colaborador; PCD: Contratado Doctor; PE: Emérito; PTEU: Titular Escuela Universitaria; PT: Titular de Universidad

Figura 6.a.4. Encuesta de satisfacción Posgrado



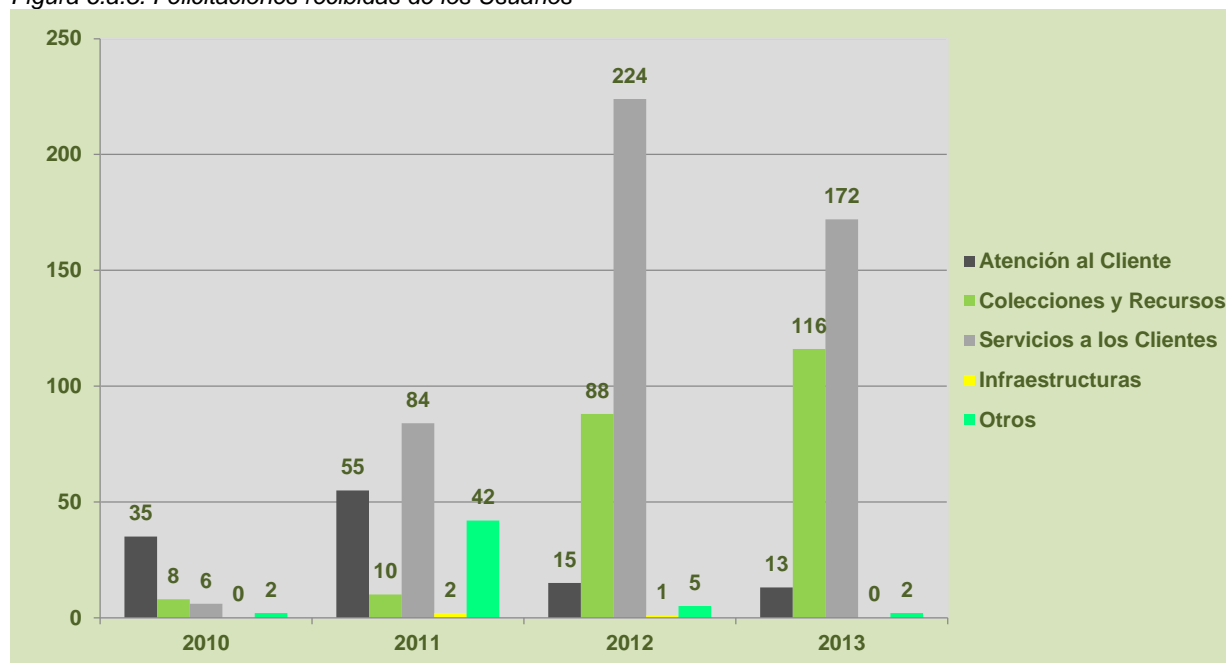
El procedimiento estandarizado para la gestión de RSF de la Biblioteca se estableció a finales de 2009. Desde

esta fecha el número de felicitaciones recibidas y registradas en la base de datos no ha dejado de

crecer, como puede observarse en la siguiente figura. Cabe destacar la relación tan favorable de felicitaciones frente a reclamaciones registradas. Mientras en 2011 se recibió un total de 193 felicitaciones, las reclamaciones ascendieron sólo a 68. Esta proporción mejoró aún más en 2012, consolidándose como tendencia, al recibirse 303 felicitaciones frente a 72 reclamaciones. Los aspectos

más valorados, como puede observarse en el gráfico, son los cursos impartidos por la Biblioteca en estudios oficiales y en abierto a la sociedad (incluidos en la categoría *Servicios a los clientes*); así como las herramientas de búsqueda, entre ellas el repositorio e-SpacioUNED y el buscador de recursos de la Biblioteca, Linceo+, dentro de la categoría *Colecciones y Recursos* y *Recursos*.

Figura 6.a.5. Felicitaciones recibidas de los Usuarios



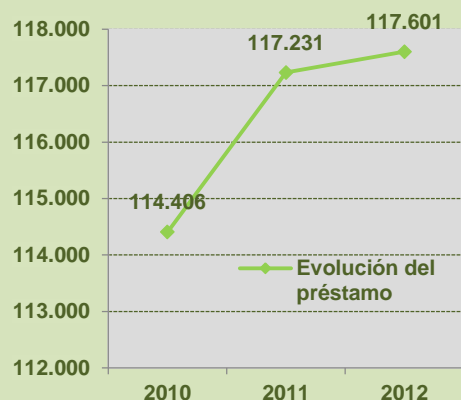
CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES Subcriterio 6B

Indicadores de rendimiento

Los gráficos muestran algunos indicadores de rendimiento muy relevantes para nuestros clientes: la presencia de la bibliografía básica y el

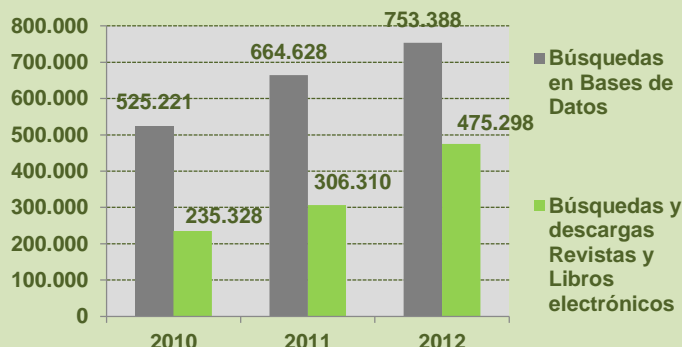
préstamo, sobre todo, para estudiantes; y las búsquedas y descargas junto con la formación de usuarios, más orientadas a tercer ciclo y PDI.

Figura 6.b.1. Evolución del préstamo



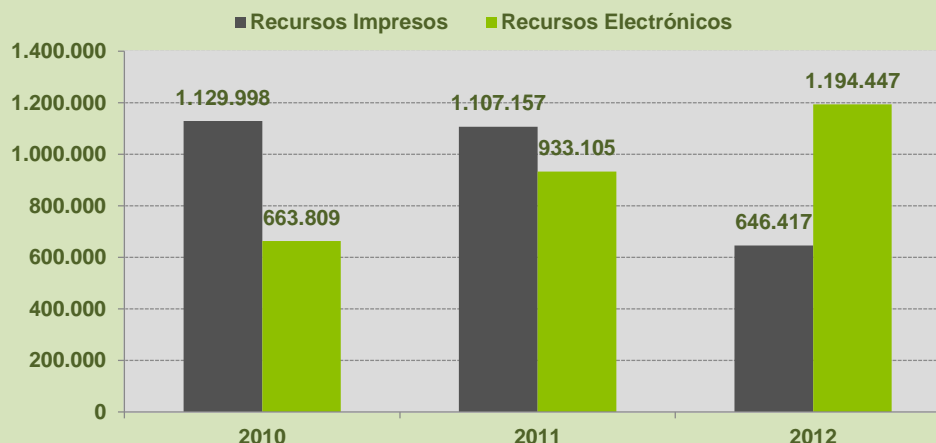
Los datos evolucionan favorablemente debido al cambio en las políticas de préstamo, ya que como respuesta a los datos de las encuestas de satisfacción y las reclamaciones en el sistema de RSF, se modificaron y ampliaron los plazos y el número de ejemplares en préstamo en 2010, experimentando un fuerte incremento en 2011.

Figura 6.b.2. Búsquedas y descargas en colecciones electrónicas



Las búsquedas en bases de datos y las descargas de revistas y libros muestran un incremento sostenido, debido al aumento de la inversión en este tipo de recursos y en los contenidos disponibles. Se ha hecho una intensa campaña de difusión, especialmente entre el PDI para intensificar su uso y explotación. Esto se ha visto complementado con una mejora del sistema de acceso externo con la instalación de *EZProxy*, confirmada en las últimas encuestas de satisfacción de usuarios, y la implementación de un metabuscador en 2012 y una herramienta de descubrimiento en 2013 que permiten la búsqueda de información a través de un único punto de consulta. La evolución es similar en todas las Bibliotecas del Consorcio Madroño.

Figura 6.b.3. Gasto en recursos de información



La tendencia se va invirtiendo comparando ambos tipos de recursos: va decreciendo el gasto en recursos impresos, frente al aumento en recursos electrónicos. Gran parte de la colección de revistas ha ido cambiando a lo largo de los últimos años a soporte electrónico y ha crecido exponencialmente el número de títulos, pasando de 1.000 títulos en 2002 a más de 26.000 en 2012, multiplicando la oferta de contenidos a nuestros usuarios de forma notable. En una universidad como la nuestra, donde los servicios a distancia son esenciales, hemos dedicado un gran esfuerzo en facilitar y ampliar el número de contenidos científicos de calidad.

Figura 6.b.4 Acciones de mejora emprendidas

Como resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios que se aplicó en 2010 se hizo un análisis de los ítems que tenían menor grado de acuerdo y, junto con las quejas o reclamaciones recogidas a través del sistema de RSF, se acometieron una serie de acciones de mejora que se han ido introduciendo a lo largo de los últimos dos años y que se recogen en el siguiente cuadro

	2010 Área de mejora	2012 Acción de Mejora
Adquisiciones	Bibliografía básica: más ejemplares y ediciones más actualizadas	Renovación y actualización del 100% de la bibliografía básica Más ejemplares en grados que comparten bibliografía básica
	Reducir el tiempo de disponibilidad de los ejemplares solicitados por PDI	Creación del procedimiento, seguimiento y medida de la disponibilidad de ejemplares en menos de 48h.
Colecciones electrónicas	Mejorar el acceso a los recursos electrónicos	Nuevo sistema de acceso externo EZProxy
	Mejorar la búsqueda de revistas en el catálogo	Puesta en marcha del nuevo metabuscador Linceo Sustitución de 3.300 enlaces de revistas electrónicas por resolvidor de enlaces SFX
Ordenación y localización	Mejorar la localización de la bibliografía básica en las estanterías	Creación de nuevas signaturas. Revisión y control diario de este fondo
	Indicador de planta en la localización	Mejora en la señalización Indicación de la ubicación en catálogo
Política de préstamos	Aumento de plazo y ejemplares en préstamo	Incremento de los plazos para todos los perfiles de usuario, a excepción del PDI
Página Web	Mejorar la usabilidad y accesibilidad de la página	Nuevo diseño Estudio sobre accesibilidad. Actualización 2/3 días de la página
	Potenciar la actividad de las redes sociales	Biblioteca en Facebook, Twitter, Pinterest Monitorización diaria de actividades e interacciones Enlace a web Biblioteca en todas las redes, preguntas frecuentes y listas por áreas de conocimiento en Twitter
Instalaciones	Mejorar iluminación y conexiones eléctricas	Incremento potencia Todos los puestos de lectura con conexión
	Mejorar la climatización	Cambio de la instalación Equipos más sostenibles
	Apertura de parking	Incremento plazas en apertura extraordinaria
Formación	Formación en competencias informacionales	Inclusión de cursos en grado y posgrado Cursos IUED, FUNED, COMA Mayor difusión de formación a la carta
Préstamo Interbibliotecario	Mejorar plazos de entrega e información estado solicitudes	Mejoras en programa de gestión Compromiso de disponibilidad en 24h. Normas de PI para Centros Asociados
Satisfacción	Grado de satisfacción respecto a atención del personal	Se mantiene muy alto

La Biblioteca recoge desde 2006 la opinión de su personal a través de encuestas bienales de clima laboral, -enviadas vía web y gestionadas por la Oficina de Calidad de la Universidad-, y de acuerdo con su Plan Estratégico. Este año se modificó el cuestionario para acomodarlo a la encuesta de personal de Centros Asociados y prevista para todo el personal de administración y servicios de nuestra universidad. Las preguntas son valoradas en una escala de 1 a 6, desde *totalmente en desacuerdo* a *totalmente de acuerdo* y se reserva un espacio para quejas, sugerencias y/o propuestas de mejora. Esta encuesta fue contestada por un 59% del personal, viéndose incrementada la participación con respecto a los años anteriores, siendo de un 47% en el año 2008 y del 49,5% en 2010. Las valoraciones están expresadas en porcentajes y refleja el número de personas que contestan en la escala de valoración 4, 5 y 6.

La información es segmentada por categorías profesionales correspondientes a las escalas A (Directivos), B (Técnicos), C y D (Auxiliares), E (Ordenanzas) y Becarios de colaboración.

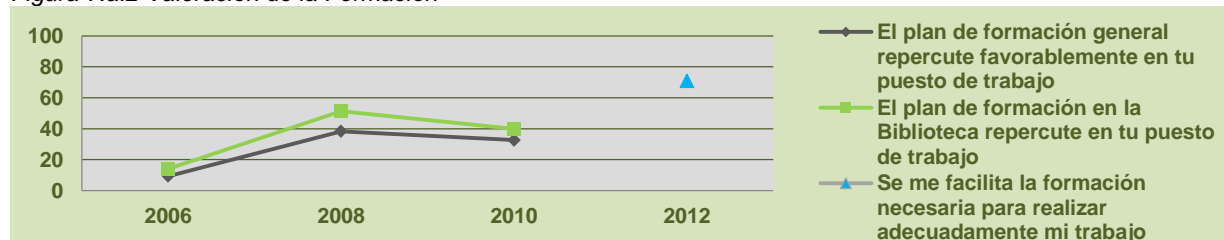
Hemos destacado en los siguientes gráficos los resultados obtenidos en los ítems relativos a la formación y la asistencia a cursos. En la última encuesta la pregunta variaba respecto a los cuestionario de 2008 y 2010, incrementándose en este caso la percepción de que se facilita formación necesaria para el puesto de trabajo. En cuanto a la actualización periódica de los conocimientos también es percibida de un modo positivo en las tres series de encuestas. Es notable el esfuerzo que se realiza en la organización por mantener al día las capacidades y habilidades profesionales de su plantilla, considerando esta estrategia como un elemento motivador para el personal y de gran valor para los resultados de la propia Biblioteca.

En cuanto al trabajo en equipo, la percepción positiva se va incrementando a lo largo de las encuestas, de un modo lento pero constante. La transición de una organización de tipo jerárquico característica de una administración pública, a otra más flexible en la que se trabaja por procesos y en grupos de trabajo o por proyectos, es lenta y complicada, pero los cambios se van reflejando en los resultados.

Figura 7.a.1. Valoración del trabajo en equipo y de la actualización de conocimientos



Figura 7.a.2 Valoración de la Formación



La percepción relativa a las instalaciones también se ha incrementado, especialmente tras

actuaciones decididas sobre la climatización y el cambio a las instalaciones de Campus Norte.

Figura 7.a.3 Valoración del grado de satisfacción con tu puesto de trabajo

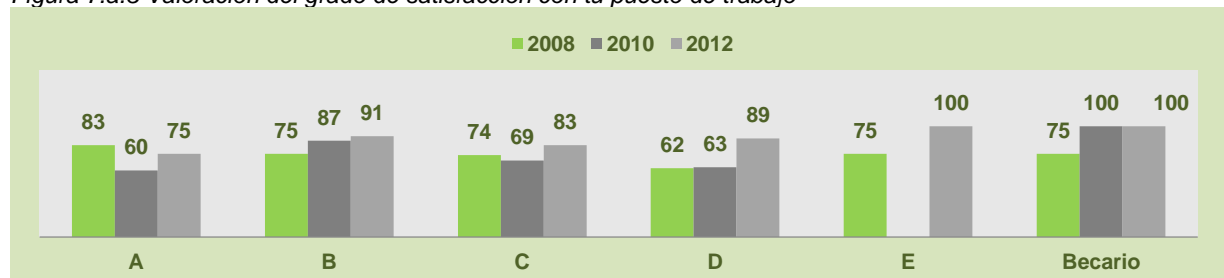
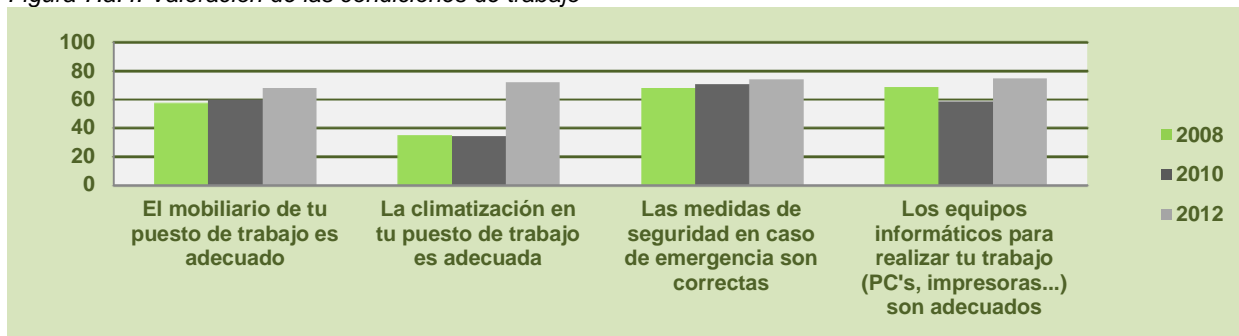


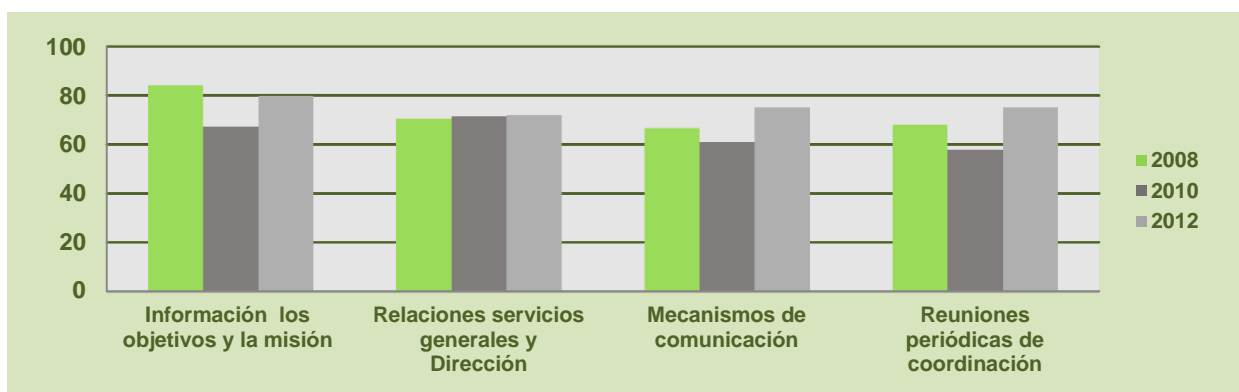
Figura 7.a.4. Valoración de las condiciones de trabajo



Los ítems relativos a la comunicación interna han experimentado un incremento tras un descenso producido en la encuesta de 2010 que, posiblemente tenga su causa en el cambio a una

plataforma de intranet 2.0 mucho más dinámica y participativa, donde varias personas de la plantilla gestionan espacios destinados a grupos de trabajo y de mejora o puntos de servicio.

Figura 7.a.5. Valoración de la comunicación interna



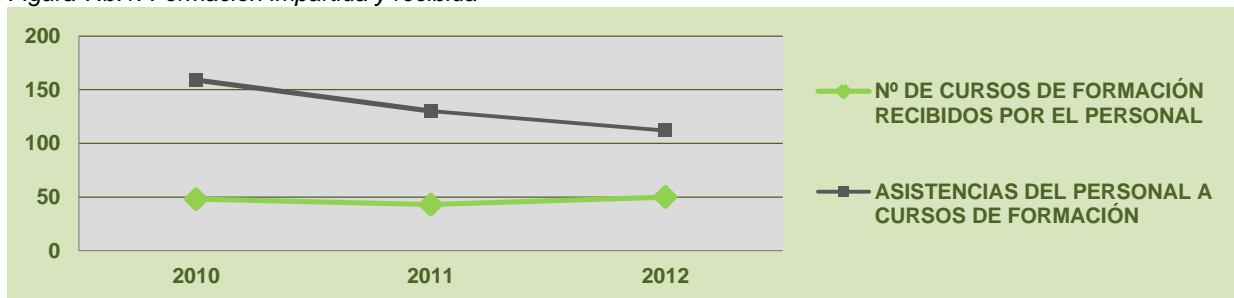
CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS Indicadores de rendimiento

Subcriterio 7B

Se han elegido algunos resultados que consideramos relevantes para el personal de la Biblioteca y que muestran, en especial, el grado de implicación en el trabajo y sus resultados: la

formación, la promoción, su participación en actividades formativas y comparaciones con las universidades del Consorcio Madroño sobre el porcentaje de personal técnico en la plantilla

Figura 7.b.1. Formación impartida y recibida



La comparación del porcentaje de personal técnico en la plantilla de nuestra Biblioteca con la de las bibliotecas universitarias de nuestro entorno es bastante favorable, ya que la mayoría de nuestro personal es técnico bibliotecario en diferentes escalas profesionales. No disponemos aún de datos para 2012, puesto que la última estadística de REBIUN aún no está disponible; no obstante, los resultados a partir de ese año y este

en curso se verán afectados por las políticas públicas de personal que han recortado plantillas, amortizado plazas, limitado tasas de reposición, etc. (ver Figura 4.b.2) y la promoción se ha paralizado. A pesar de todo ello, las bibliotecas universitarias y, en concreto la nuestra, seguimos avanzando en calidad y en proyectos de mejora gracias a la implicación del personal y a su vocación de servicio.

Figura 7.b.3. Porcentaje de personal técnico

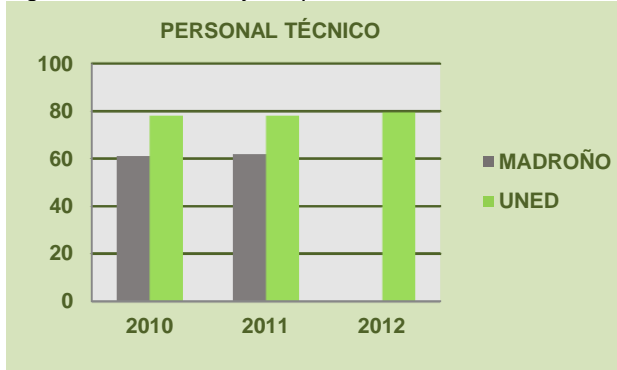
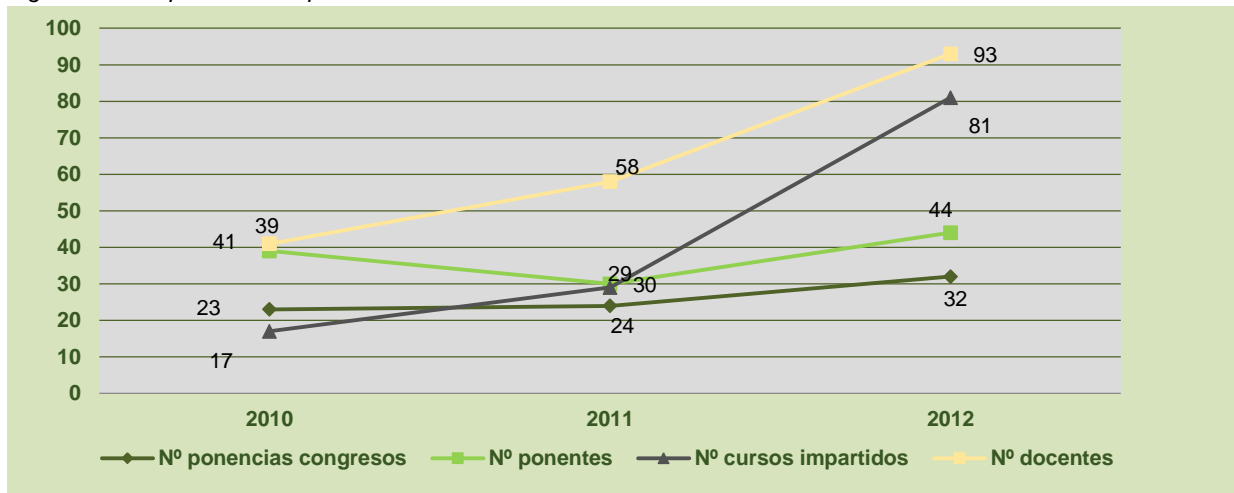


Figura 7.b.4. Porcentaje de personal promocionado



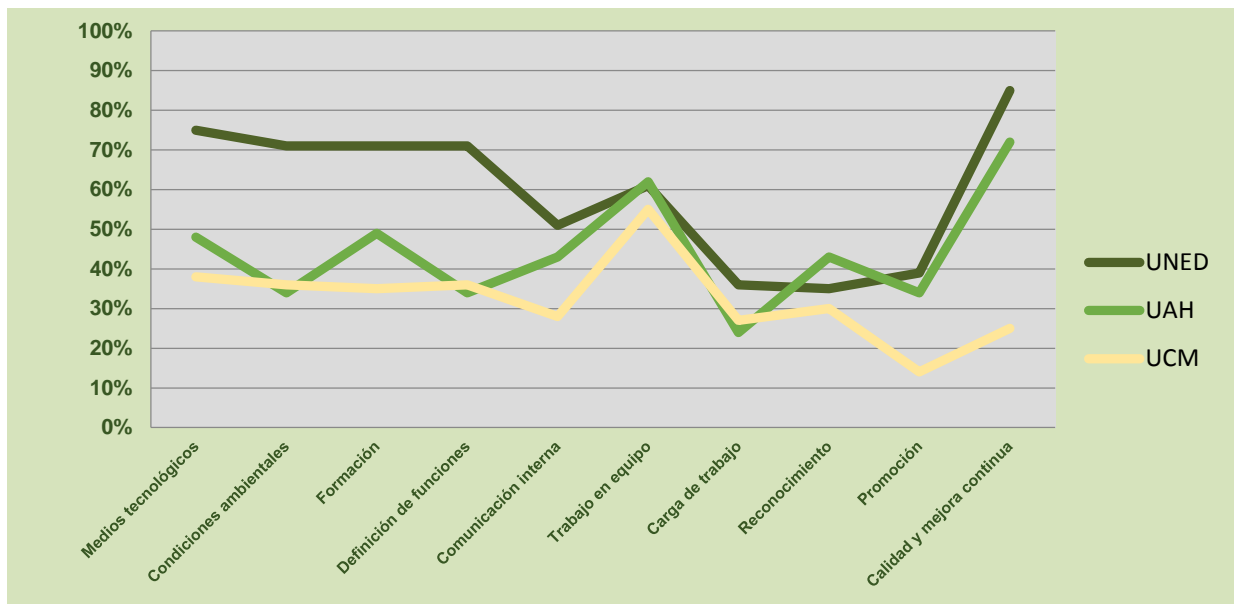
Figura 7.b.5 Implicación del personal



Se ha realizado la comparación con encuestas de clima aplicadas recientemente en las universidades de Alcalá de Henares y Complutense, escogiendo bloques de preguntas con contenidos temáticos similares. Los datos corresponden al porcentaje de empleados que valoran positivamente la pregunta. Debemos tener en cuenta en la comparación que no se han utilizado las mismas escalas de valoración, siendo utilizada para la UNED una escala de 1 a

6 y en las universidades analizadas una escala de 1 a 5. No obstante, los resultados son muy favorables en nuestro caso, siendo notable la alta valoración relativa a la calidad y la mejora continua, en las que está muy implicado el personal, así como en los medios tecnológicos utilizados. Los ítems menos valorados son los relativos a trabajo en equipo, como se mencionaba más arriba, y el reconocimiento.

Figura 7.b.5 Comparación con otras universidades



CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La Biblioteca se implica con grupos de interés externos distintos de los de su comunidad de usuarios, aliados y partners mediante la realización de actividades culturales y de extensión abiertas a toda la sociedad. Podemos citar entre otras, las visitas y exposiciones, la colaboración con la Fundación UNED en la organización de cursos con créditos de competencias digitales e informacionales dirigidos a cualquier persona con interés en ampliar su

formación a lo largo de la vida y ofreciendo servicios a la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la UNED, así como con los Centros Asociados organizando y participando en Cursos de Verano; colaboración con UNIDIS en proyectos de accesibilidad para estudiantes con discapacidad; intervención en jornadas, seminario y congresos con ponencias realizadas a cargo del personal de la Biblioteca exponiendo proyectos y buenas prácticas.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

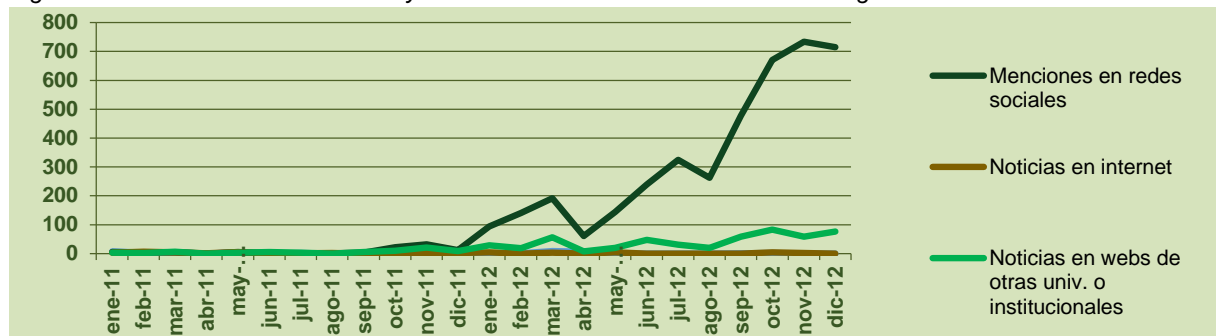
Subcriterio 8A

Medidas de percepción

En cuanto a las medidas de percepción hemos seleccionado datos estadísticos y encuestas que muestran el impacto de nuestras actividades y las referencias que se recogen sobre ellas en

encuestas, estudios y mediciones externas y que reflejan el resultado y la influencia en redes sociales.

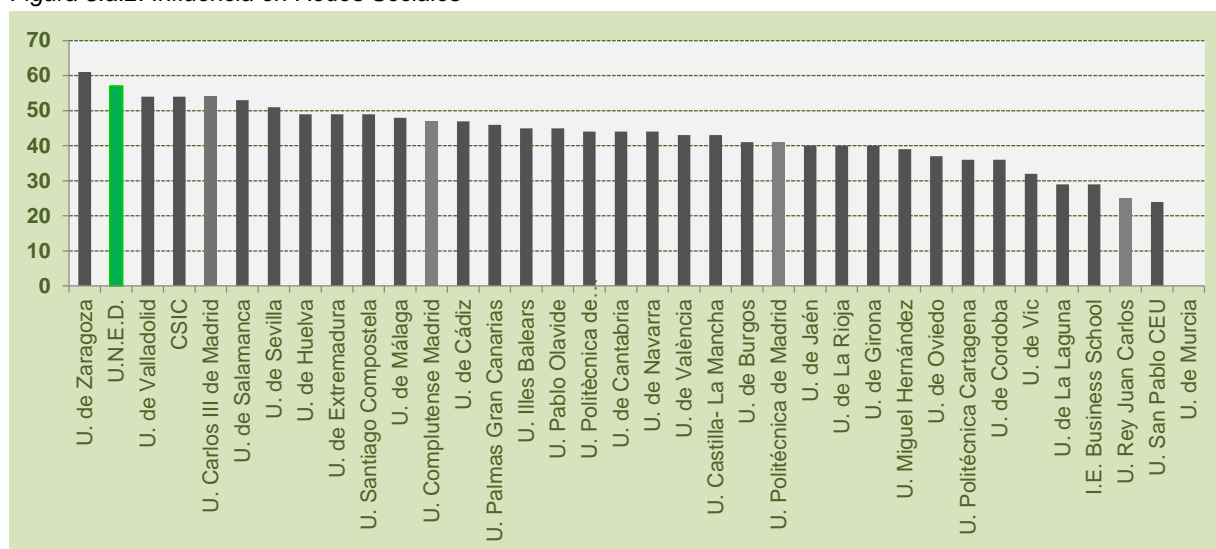
Figura 8.a.1. Referencias a servicios y actividades de la Biblioteca en medios digitales externos a la Universidad



Se recoge en este gráfico la repercusión de las actividades organizadas por la Biblioteca en diferentes medios de comunicación digitales y su

muy favorable evolución como resultado de las estrategias de marketing y difusión que se han llevado a cabo en los últimos dos años.

Figura 8.a.2. Influencia en Redes Sociales



En el estudio realizado por la Biblioteca de la U. de Zaragoza sobre el servicio de las [bibliotecas REBIUN](#), en las redes sociales Facebook y Twitter, la Biblioteca UNED se posiciona en 2º lugar, gracias a su número de seguidores y el

alcance e interacción que sus contenidos experimentan. Se revisa también que dichas herramientas de la web social aparezcan en la página web de inicio, como es nuestro caso.

Encuestas de los cursos en abierto

En los siguientes gráficos se muestra la valoración de las personas que han realizado los cursos impartidos a través de la Fundación UNED por personal de la Biblioteca. Destaca la alta

valoración que reciben tanto por la calidad de los materiales e información, como por la atención de los formadores. En las encuestas realizadas 0 es el mínimo y 5 el máximo.

Figura 8.a.3. Valoración del Curso de Competencias en Información

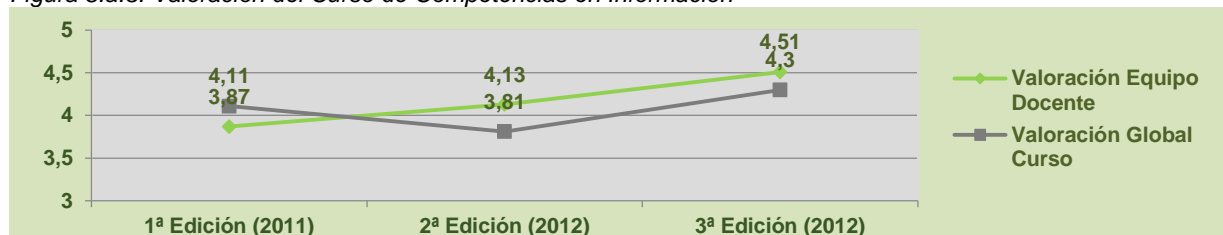
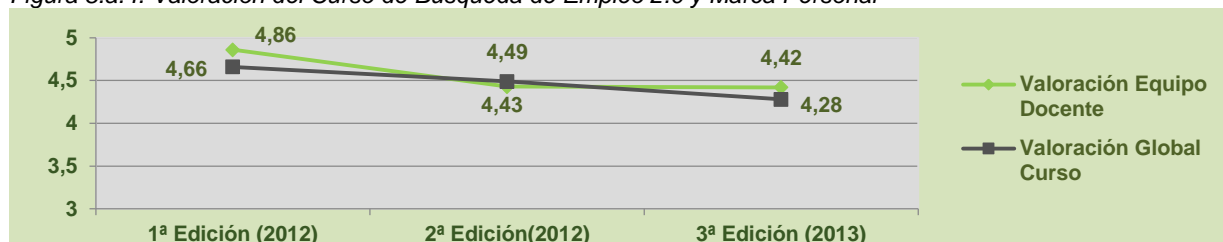


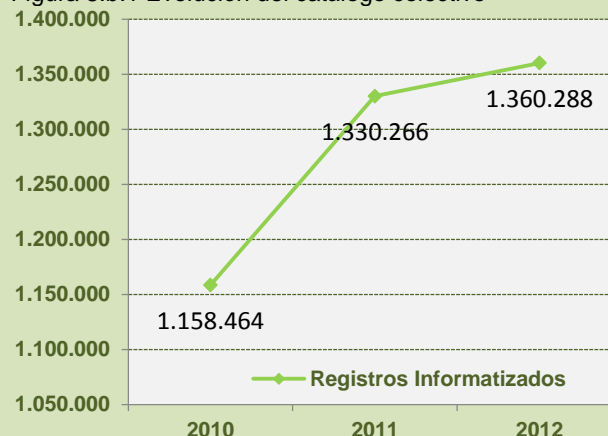
Figura 8.a.4. Valoración del Curso de Búsqueda de Empleo 2.0 y Marca Personal



CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Indicadores de rendimiento

Subcriterio 8B

Figura 8.b.1 Evolución del catálogo colectivo



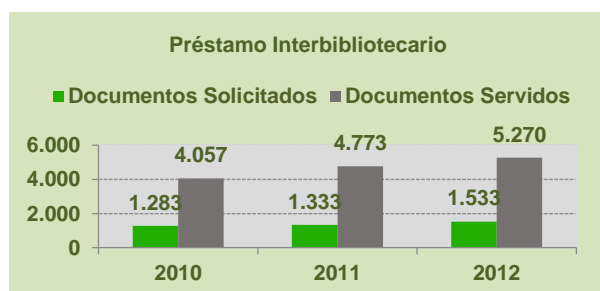
El catálogo colectivo de la red de bibliotecas de la UNED está accesible para su consulta en abierto a toda la sociedad. Con una disponibilidad de 24/7, ponemos a disposición de todos una colección de más de un millón de documentos. El incremento de los fondos está directamente relacionado con la estrategia de incluir todas las bibliotecas de los Centros Asociados en el mismo sistema de gestión, lo que beneficia no sólo a nuestros usuarios directos, estudiantes y profesores, sino a todo aquel que quiera consultar nuestro catálogo colectivo. Los últimos datos de que disponemos son de 16.426.383 de accesos en 2012.

Figura 8.b.2. Evolución de las actividades culturales



El número de actividades culturales de todo tipo ha aumentado considerablemente en los últimos años, como resultado de los objetivos fijados en el Plan Estratégico. Además puede verse como se ha potenciado la realización de exposiciones virtuales para llegar a toda la sociedad. Por otra parte, 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.b.3. Actividad de la Biblioteca como suministradora de documentos por préstamo interbibliotecario



El servicio de préstamo interbibliotecario, que permite obtener para nuestros usuarios documentos que no están en nuestra colección (ver Criterio 4B), tiene como contraprestación el poner a disposición de usuarios de otras bibliotecas, documentos de la nuestra. Desde hace años este servicio viene experimentando un constante crecimiento, pero es a partir de 2010 donde se produce el mayor número de solicitudes servidas. El impacto de la crisis en el recorte de colecciones en todas las bibliotecas está, con toda probabilidad, en el origen de este incremento en el servicio.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

Como se ha señalado a lo largo de esta Memoria, los indicadores de seguimiento del Plan Estratégico asociados a sus objetivos operacionales, los indicadores de los procesos y de las memorias de actividad, así como los de

cumplimiento de la Carta de Servicios, están relacionados con todos los Criterios del modelo EFQM. Hemos resaltado los considerados claves para la Biblioteca y para el aseguramiento de un servicio de calidad orientado a nuestros clientes.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

Subcriterio 9A

Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

RESULTADOS ECONÓMICOS

El presupuesto de Biblioteca ha experimentado un aumento sostenido en los últimos años, si bien en 2013 ha sufrido de forma notable el impacto de los recortes en el sector de la enseñanza superior, para lo cual ha sido necesario un detallado examen de las necesidades presupuestarias por capítulos para reducirlo en el 20% exigido. La mayor partida de gasto corresponde a la colección electrónica, que ha sido evaluada en relación a su rendimiento, como se verá en el siguiente *Subcriterio 9B*. El resultado de dicho análisis ha sido la consecución de una colección más ajustada al uso real y

sostenible en cuanto a su coste. Como financiación externa, la Biblioteca de la UNED obtiene una subvención de la Comunidad de Madrid a través de su participación en el Consorcio Madroño, que ha ido disminuyendo en los dos últimos ejercicios hasta en un 50% de la aportación inicial, y ayudas para la digitalización, difusión y preservación de fondos bibliográficos concedidas por el Ministerio de Cultura en las diversas convocatorias dirigidas a bibliotecas españolas. Esta ayuda no se ha concedido a ninguna de ellas en 2012.

Figura 9.a.1. Evolución del Presupuesto de la Biblioteca



La inversión en recursos de información incluye también el gasto aportado por Facultades y Departamentos, tramitado a través de Biblioteca, que gestiona de forma centralizada la adquisición y suscripción de recursos impresos y electrónicos en nuestra universidad, por lo que se observa que el gasto total es superior al asignado en nuestra partida presupuestaria. Esta aportación ha evolucionado del 19% en 2010 al 16% en 2012, lo

que ha supuesto un incremento en 3 puntos de la aportación de la Biblioteca en la adquisición de recursos de información. Las necesidades de los estudiantes se atienden con la adquisición de la totalidad de la bibliografía básica de todos los grados, priorizando su compra en la asignación del presupuesto de la Biblioteca (ver *Figura 2.c.2*).

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

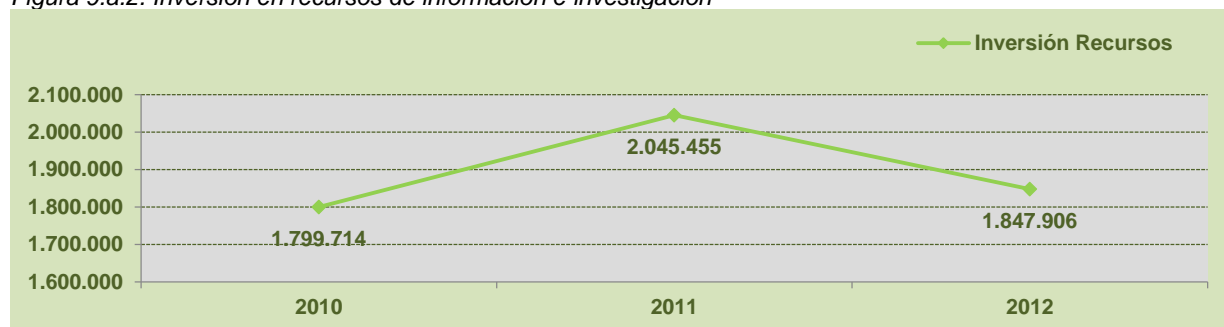


Figura 9.a.3. Comparativa de gasto en recursos impresos y audiovisuales con universidades del Consorcio Madroño

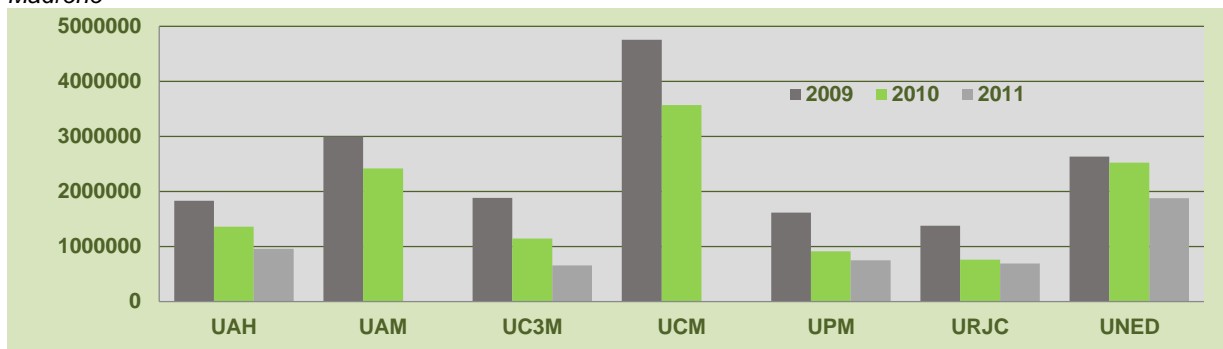
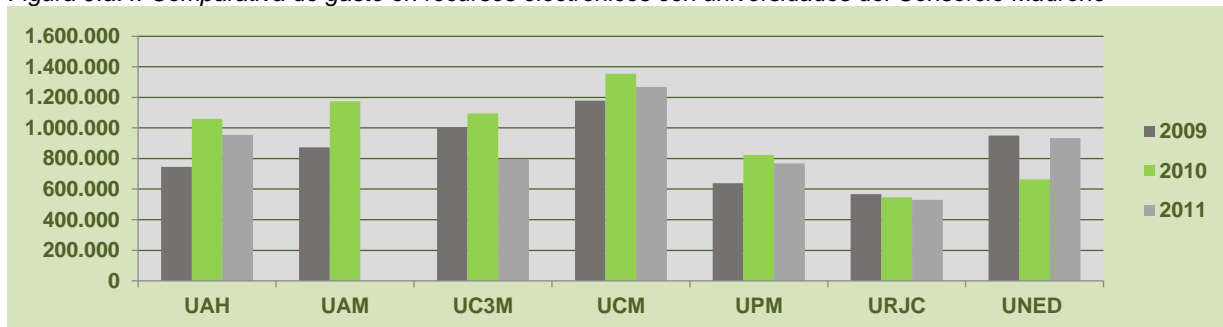


Figura 9.a.4. Comparativa de gasto en recursos electrónicos con universidades del Consorcio Madroño



La UNED ha realizado un esfuerzo de inversión en recursos de información en los últimos años. El gasto en fondos impresos, en los que incluimos el realizado por las bibliotecas de Centros Asociados, sobre todo en bibliografías recomendadas, disminuye en relación con la

inversión en recursos electrónicos. En la comparativa con las universidades del Consorcio Madroño, se observa una evolución similar, si bien es la UNED la que más ha crecido en adquisición de recursos de información electrónica.

RESULTADOS NO ECONÓMICOS

Como resultado de la política de apoyo a la innovación tecnológica en los sucesivos planes estratégicos, el repositorio institucional es uno de los instrumentos que potencian la visibilidad de la producción científica de nuestra institución y favorecen su posicionamiento. De hecho, en el *ranking web* de los repositorios, *e-Spacio UNED* se sitúa en el puesto nº 12 de nuestro país.

El aumento progresivo de documentos en el repositorio, 54.362 objetos digitales en la actualidad, y la facilidad de acceso a los mismos a través de buscadores como Google, ha potenciado el número de las descargas de documentos de carácter científico y académico a texto completo.

Figura 9.a.5. Repositorio institucional e-SpacioUNED



Como se ha señalado a lo largo de esta Memoria, una parte fundamental de nuestra política es la participación en el nuevo paradigma de aprendizaje que se hace efectivo con el EEES. Para ello se han programado cursos de formación en competencias informacionales para estudiantes de grado y posgrado. El número de másteres que han incluido estos cursos impartidos por bibliotecarios se ha incrementado

notablemente a partir de 2012, siendo actualmente de 9 y están previstos otros 5 para el curso académico 2013/2014. También se imparten cursos de competencias digitales e informacionales para docentes a través del IUED y programas de formación abiertos a toda la sociedad a través de la Fundación UNED. Como consecuencia, se ha visto también incrementado de forma exponencial el número de estudiantes.

Figura 9.a.3 Cursos de Formación

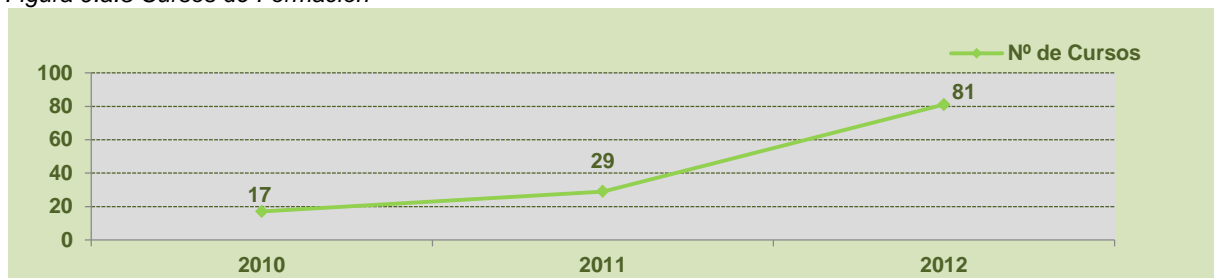


Figura 9.a.4. Nº de estudiantes formados



CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE Subcriterio 9B Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

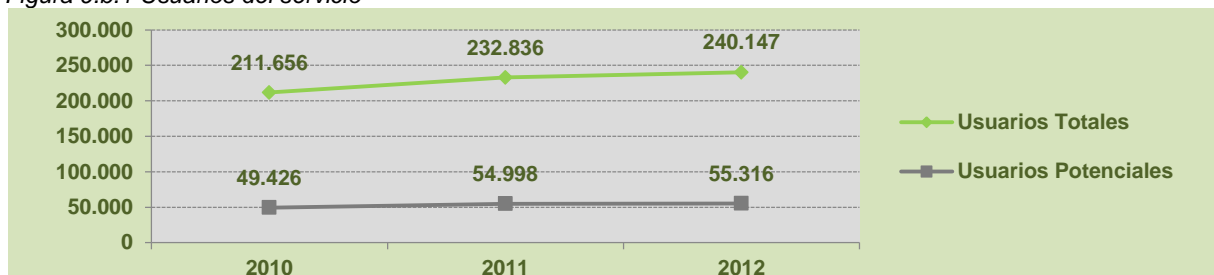
Indicadores y usuarios

La UNED es la mayor universidad española en número de estudiantes, con un modelo de enseñanza semipresencial apoyado en una potente red de Centros Asociados distribuidos por todo el territorio del Estado y en el exterior. Todos los datos e indicadores que se presentan en esta memoria se obtienen a través de procedimientos automatizados que aseguran la objetividad, utilidad y transparencia para una gestión eficaz. Para su extracción y comparación se utilizan normas y estándares internacionales y/o nacionales establecidos por los organismos a los que se destinan (CRUE, INE, REBIUN, Consorcio Madroño, etc.). En muchos casos estos modelos

no se adaptan a las peculiaridades de nuestra institución y al modelo de enseñanza/aprendizaje, caracterizado por un número muy amplio de estudiantes en relación con los servicios centrales.

En el siguiente cuadro se indica el número de usuarios que puede acceder a los servicios a distancia que ofrece la Biblioteca de la Sede Central a toda la comunidad universitaria (recursos electrónicos, catálogo colectivo, página web, guías, tutoriales, cursos en abierto...) y los usuarios potenciales de los servicios presenciales (lectura en sala, préstamo domiciliario, préstamo interbibliotecario, salas especiales, etc.)

Figura 9.b.1 Usuarios del servicio



INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

Como se ha señalado en diversos apartados de esta Memoria, el servicio presencial se presta en colaboración con las bibliotecas de los Centros Asociados (62+extensiones), siendo en la actualidad 82 los conectados a la red de bibliotecas de la UNED. Puestos de lectura y colecciones se multiplican, pues, de forma exponencial. La Biblioteca de la Sede Central cuenta con 4 puntos de servicio presenciales, una

superficie de 9.517 m², con un total de 625 puestos de lectura individuales o para trabajo en grupo y 53 puestos informatizados. Otros servicios destacables son los de salas para investigadores, préstamo de portátiles, máquina autopréstamo en la Biblioteca de Campus Norte, servicios de reproducción de todo tipo de documentos, red wifi para toda la comunidad

universitaria y servicio de apertura extraordinaria en época de exámenes.

COLECCIONES

La colección de la Biblioteca de la Sede Central está formada por 451.091 volúmenes de monografías, de los cuales 430.309 son títulos, 5.663 títulos de revistas en papel y 19.913 materiales audiovisuales. Contamos con 45.311 libros electrónicos, 26.935 revistas electrónicas y

51 bases de datos. El repositorio institucional contiene 54.362 objetos digitales. Las figuras 9.b.2, 9.b.3, 9.b.4, y 9.b.5 muestran los volúmenes y su evolución de algunos de estos soportes.

Figura 9.b.2

Figura 9.b.3

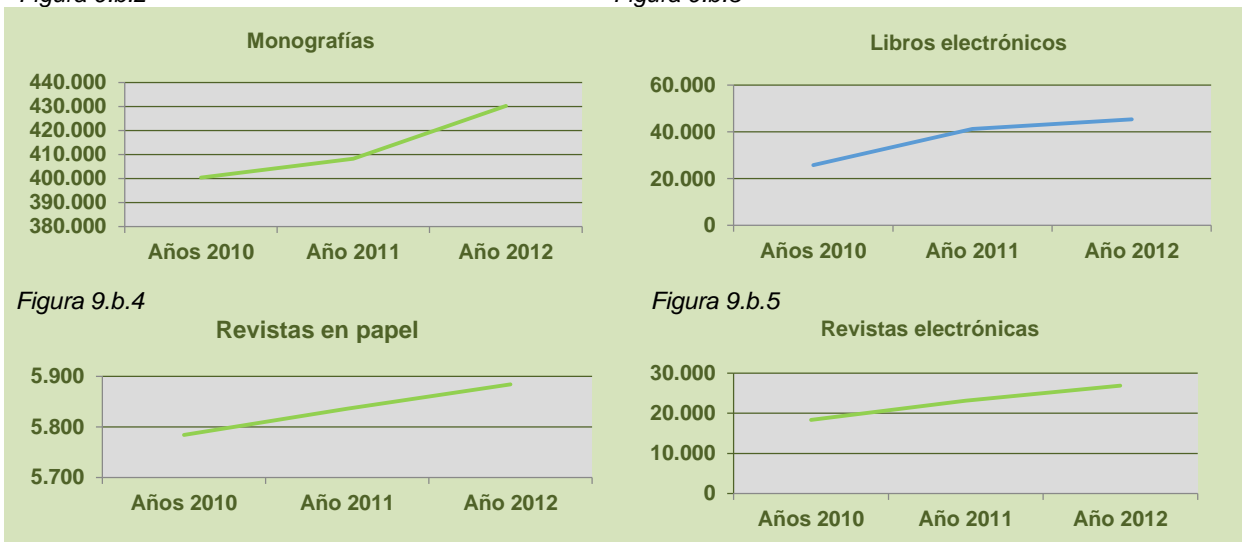


Figura 9.b.4

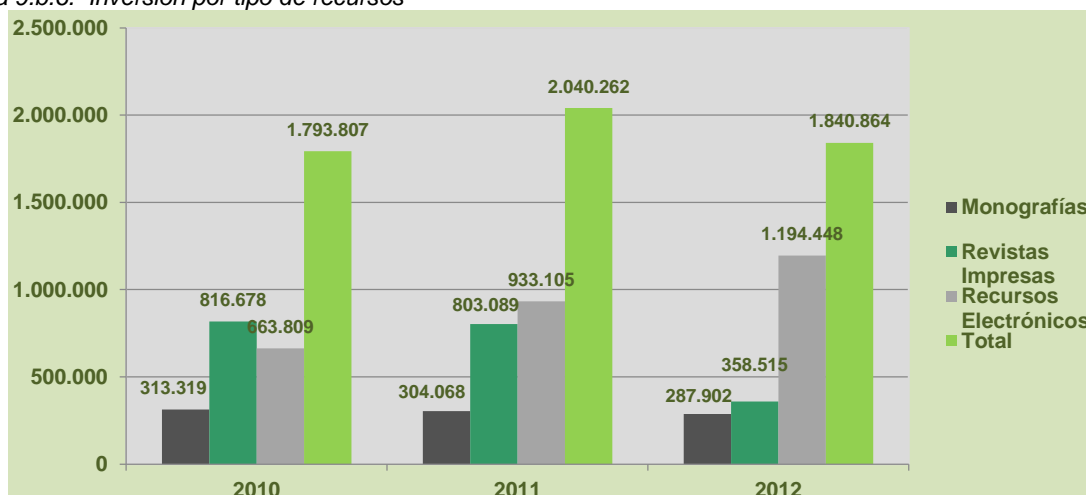
Figura 9.b.5

RENDIMIENTO DE LAS INVERSIONES

La mayor inversión se realiza en recursos de información en soporte electrónico, sobre todo suscripciones a publicaciones periódicas. El cuadro muestra el detalle del gasto en adquisiciones, con un aumento considerable desde 2011 en recursos electrónicos,

especialmente por el paso de muchas revistas a formato sólo electrónico. La media de REBIUN de gasto para ese año fue de 57,46% respecto al presupuesto total. En el caso de la UNED fue de 46%, incrementándose al 65% en 2012.

Figura 9.b.6. Inversión por tipo de recursos



La inversión en la nueva herramienta de descubrimiento, *Linceo+*, ha supuesto una minoración en la inversión absoluta con respecto al coste del sistema de metabúsqueda anterior, a lo que además se suma una mejora de las prestaciones. En el gráfico 6.b.2 puede

observarse cómo se ha incrementado la búsqueda y descarga en bases de datos y revistas y libros electrónicos. A continuación presentamos una muestra de los recursos más relevantes para la investigación relacionando coste y uso de los mismos.

Figura 9.b.7 Rentabilidad de las inversiones en recursos

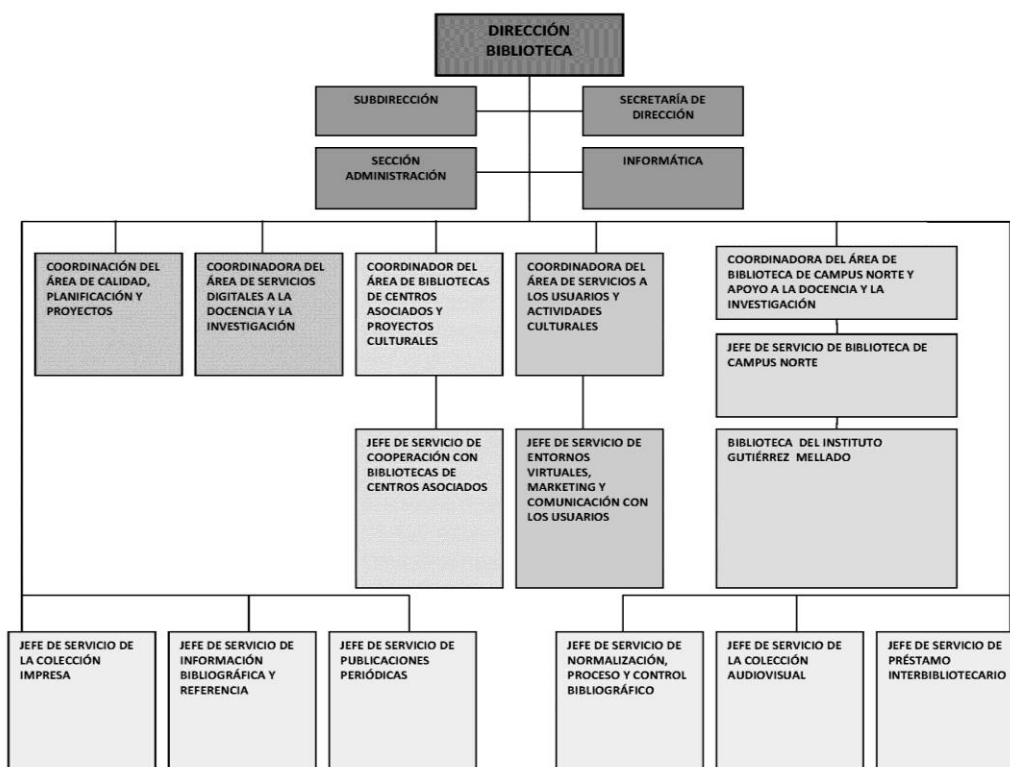
RECURSOS A TEXTO COMPLETO	Coste/uso descarga 2012	Coste/uso búsqueda 2012
ACADEMIC.SEARCH PREMIER	0,90 €	0,66 €
COUNTRY REPORT AND COUNTRY PROFILE	0,89 €	SIN DATOS
IEEEXPLORE	10,98 €	7,98 €
JSTOR	0,37 €	0,42 €
Proquest . ABI/PROQUEST RESEARCH LIBRARY /ECONLIT 2012 (Dato conjunto Descargas)	1,36 €	SIN DATOS
PSYC ARTICLES+PUBLI. LIMITADO A USUARIOS	1,44 €	0,36 €
SAFARI books online	0,10 €	1,44 €
SCIENCEDIRECT BOOKS (ELSEVIER)	0,12 €	SIN DATOS
SCIENCEDIRECT JOURNALS (ELSEVIER)	4,08 €	8,72 €
SPRINGER JOURNALS	15,27 €	SIN DATOS
Vlex	0,12 €	0,12 €

Figura 9.b.8. Rentabilidad de los recursos referenciales

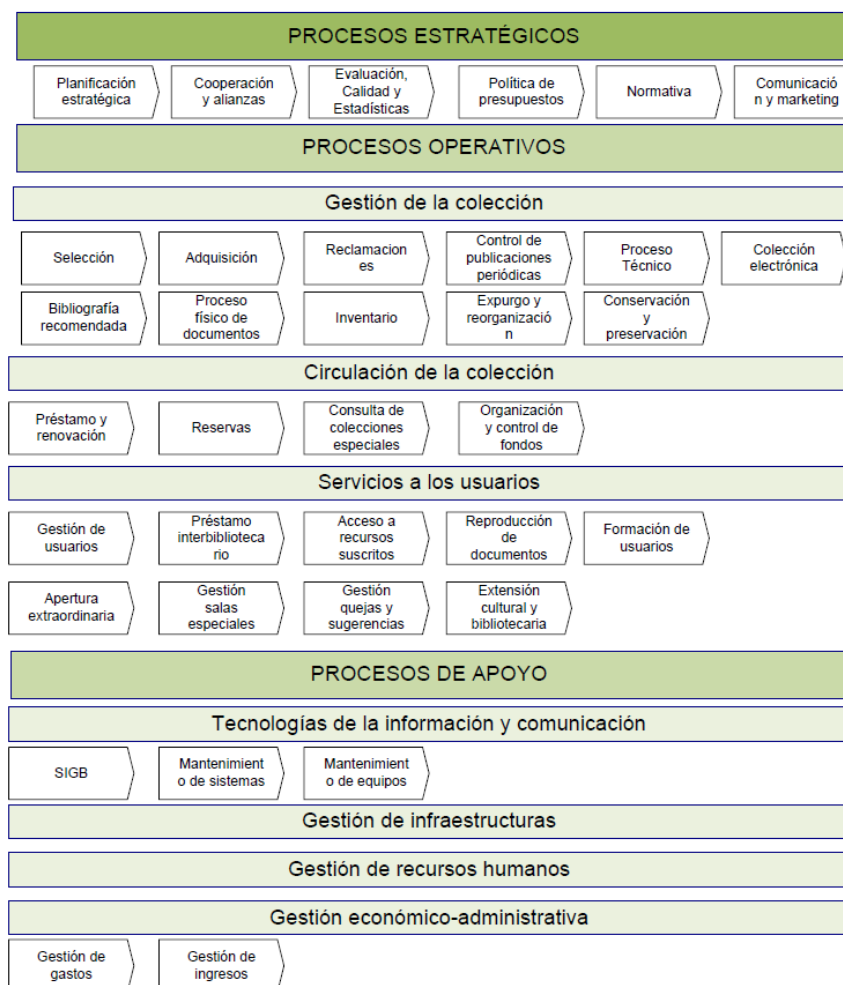
RECURSOS REFERENCIALES	Coste / uso búsquedas 2012
CSIC (ICYT, ISOC, IME)	0,14 €
INTERNATIONAL POLITICAL SCIENCE ABSTRACT (EBSCO)	0,26 €
MLA BIBLIOGRAPHY	0,51 €
PHILOSOPHER'S INDEX	0,37 €
Proquest -ECONLIT-(Búsquedas)	0,10 €
PSYCINFO+REFERENCES. LIMITADO A USUARIOS	0,21 €
WESTLAW-ARANZADI	0,32 €

APÉNDICES

Apéndice 1. Organigrama



Apéndice 2. Mapa de Procesos



GLOSARIO, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AIESAD: Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia.

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

Aula AVIP: Herramienta audiovisual síncrona de la UNED que permite dar soporte tecnológico a las tutorías y seminarios presenciales e interconectar Centros y Aulas para su funcionamiento en Red.

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.

CEG: Club de Excelencia en Gestión.

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).

CNEAI: Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora

CNRS: Centre National pour la Recherche Scientifique.

COAR: Confederation of Open Access Repositories.

Código QR: (Quick Response barcode) sistema para almacenar información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional legible con aplicaciones específicas instaladas en dispositivos móviles con conexión a Internet.

COMA: Curso Online Masivo en Abierto. Son cursos de carácter gratuito con un número de posibles matriculados ilimitado, y que promueven el aprendizaje entre pares para resolver cuestiones entre participantes por medio de mecanismos sociales.

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.

DIALNET: portal de difusión de la producción científica hispana.

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.

DOI: (Digital Object Identifier) En español *identificador digital de objeto* para publicaciones científicas.

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior.

EFQM: European Foundation for Quality Management.

e-Spacio UNED: archivo digital institucional de la UNED.

EZProxy: sistema de gestión de acceso externo a los recursos.

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.

FUNED: Fundación UNED

GM: Grupo de Mejora

GT: Grupo de Trabajo

GTBib-SOD: aplicación destinada a la gestión de un centro de obtención de documentos y préstamo interbibliotecario.

INCUAL: Instituto Nacional de Cualificaciones.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

IUED: Instituto Universitario de Educación a Distancia.

IUGM: Instituto Universitario Gutiérrez Mellado.

JCR: Journal Citation Reports

LENYA: sistema de gestión de contenidos, de software libre, escrito en Java, que maneja formato XML. Se utiliza para la Intranet de la Biblioteca.

Linceo+: buscador de recursos de la Biblioteca UNED

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.

Medios sociales: (Social media en inglés) son plataformas de comunicación en línea donde el contenido es creado por los propios usuarios mediante el uso de las tecnologías de la Web 2.0.

Newsletter: boletín electrónico de novedades que reciben las personas suscritas a una lista de distribución.

OCW-UNED: (Open Course Ware) Cursos en abierto de la UNED.

OJS: Open Journal System.

OPAC: Catálogo en línea de Acceso Público.

Open Atrium: es una distribución de Drupal para crear intranets que permite gestionar proyectos y colaborar a múltiples equipos de trabajo.

Open Source: software cuyo código fuente y otros derechos son publicados bajo una licencia que permite a los usuarios utilizar, cambiar, mejorar el software y redistribuirlo.

PAS: Personal de Administración y Servicios.

PDI: Personal Docente e Investigador.

P.I.: Préstamo Interbibliotecario.

POG: Plan Operativo de la Gerencia de la UNED.

PM: Plan de Marketing

RSF: reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

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.

SEDIC: Asociación Española de Documentación e Información

SIGB: Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria.

UAH: Universidad de Alcalá

UAM: Universidad Autónoma de Madrid.

UAPA: Universidad Abierta para Adultos (República Dominicana).

UC3M: Universidad Carlos III de Madrid.

UCM: Universidad Complutense de Madrid.

UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

UNED Abierta: portal de la UNED en que se recogen los contenidos educativos en abierto de la universidad.

UNED COMA: plataforma de aprendizaje de la UNED para poner a disposición de la sociedad sus cursos online masivos y abiertos

UNICORN: Sistema integrado de gestión de bibliotecas comercializado por la empresa SirsiDynix.

UNIDIS: Centro de Atención a Universitarios con discapacidad de la UNED.

UNIVERSITAS XXI: Plataforma de gestión económica de la universidad.

UPM: Universidad Politécnica de Madrid.

URJC: Universidad Rey Juan Carlos.

WIFI: Red inalámbrica.

Maquetación: Néstor Prades Gargallo
Fotografías: Rebeca Rodríguez Álvarez

