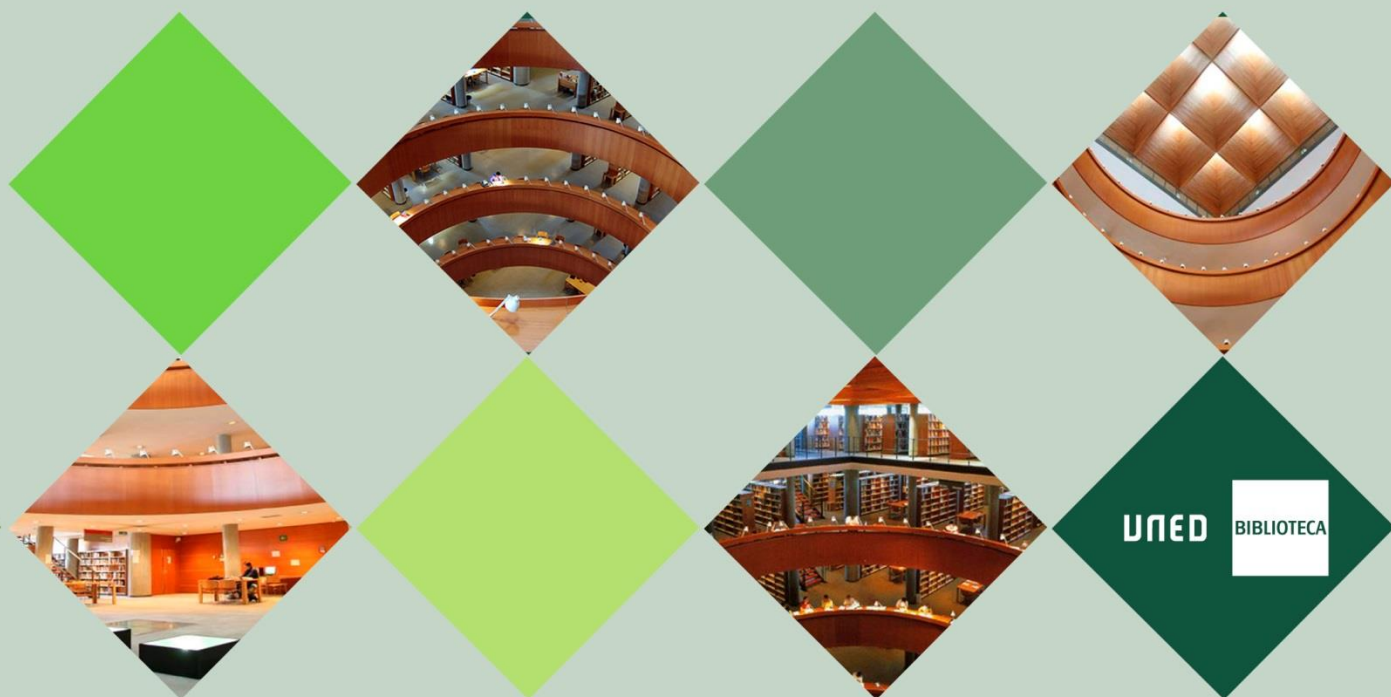


# MEMORIA DE SOLICITUD DE RENOVACIÓN SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA



UNED BIBLIOTECA

Octubre 2015

## ÍNDICE

<b>INFORMACIÓN CLAVE</b> .....	1-6
<b>AGENTES FACILITADORES</b>	
Criterio 1. Liderazgo .....	8-10
Criterio 2. Estrategia.....	12-14
Criterio 3. Personas.....	16-18
Criterio 4. Alianzas y recursos.....	20-22
Criterio 5. Procesos, productos y servicios .....	24-26
<b>RESULTADOS</b>	
Criterio 6. Resultados en los clientes .....	28-31
Criterio 7. Resultados en las personas .....	31-35
Criterio 8. Resultados en la sociedad .....	35-38
Criterio 9. Resultados clave .....	38-41
<b>EVIDENCIAS Y ANEXOS</b> .....	43-87
<b>GLOSARIO</b> .....	88-89

### 1.1 HECHOS Y DATOS

#### NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: BIBLIOTECA DE LA UNED

Pº Senda del Rey, 5- 28040 Madrid

#### ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca de la UNED tiene una estructura centralizada, con sedes en los dos campus de la ciudad universitaria y unificada en cuanto a su política bibliotecaria, dirección y con procesos, servicios y procedimientos normalizados. Además, cuenta con una biblioteca en el Instituto Universitario “Gutiérrez Mellado”. Depende

orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia de la UNED.

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.

#### SECTOR DE ACTIVIDAD

Enseñanza pública superior.

#### 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.

#### PARÁMETROS ECONÓMICOS

La Biblioteca dispone de presupuesto anual, correspondiente a una partida dentro del global del Vicerrectorado del que depende. Este presupuesto ha ido incrementándose hasta 2013, en que la necesaria contención del gasto público y el recorte de las subvenciones que recibe la universidad de la

Administración han provocado una tendencia decreciente en los ingresos de los últimos ejercicios. La planificación económica se realiza de forma anual para responder a los objetivos y compromisos adquiridos y al sostenimiento de los servicios.

#### TOTAL DE EMPLEADOS

La plantilla está formada por 82 personas: 57 funcionarios (5 facultativos, 31 ayudantes, 14 auxiliares de Biblioteca, 7 administrativos) y 25 laborales (1 informático, grupo I, 1 informático, grupo III, 15 técnicos especialistas, 2 oficiales de oficios y 6 ordenanzas). (Véase *Figura 3.1, 3.2 y Anexo 1.*

*Organigrama*). El equipo directivo está formado por la Dirección y Subdirección de la Biblioteca, los Coordinadores de Áreas y los Jefes de Servicio. La Comisión de Biblioteca, establecida en su reglamento, aprueba las líneas de actuación y las memorias anuales.

#### 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 geográfico.

#### CENTROS DE TRABAJO Y UBICACIÓN

**Campus Senda del Rey:** Biblioteca Central, con los servicios centrales y los fondos de las facultades de Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales.

**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.

## 1.2 HITOS CLAVE HISTÓRICOS Y LOGROS ALCANZADOS

### HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La UNED se crea por Decreto 2310/1972, de 18 de agosto, y su nacimiento está ligado al crecimiento que experimenta el sistema universitario español de aquellos años. Su objetivo era y es facilitar el acceso a la enseñanza superior a un gran sector de la población que por diversos motivos (sociales, laborales, 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 del Instituto Universitario Gutiérrez Mellado. En 2012 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 llevadas a cabo en el ámbito de la calidad y la mejora continua desde entonces son:

1. Primer proceso de autoevaluación siguiendo la Guía de Evaluación de Bibliotecas y evaluación externa por parte de evaluadores acreditados de la ANECA en 2006.
2. Proceso de Evaluación Final y Plan de Mejora 2007-2009, en marzo de 2007.

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

3. Presentación al CEG del Plan de Acción con tres áreas de mejora, en octubre de 2008. Obtención del Sello EFQM 200+ en diciembre de 2008.
4. Proceso de Autoevaluación y evaluación externa para la solicitud del Sello de Calidad EFQM 400+, obtenido en 2011.
5. Renovación de este sello en 2013.
6. Nuevo proceso de evaluación en 2015 con la visita de los evaluadores prevista para octubre.

con mecanismos para la gestión y mejora de los servicios y recursos materiales adecuados para sus estudiantes. (*Véase Objetivos de Calidad de la UNED 2015*).

## 1.3 RETOS Y ESTRATEGIA

### VISIÓN

*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.*

*(Plan Estratégico de la Biblioteca 2012-2015, Carta de Servicios de la Biblioteca de la UNED)*

El análisis externo se realiza mediante la captación de la opinión de nuestros grupos de interés (usuarios, aliados, partners), la prospectiva de tendencias en el ámbito de las bibliotecas

universitarias españolas y extranjeras, las innovaciones tecnológicas en el sector profesional, el intercambio mediante los grupos de trabajo y la formación permanente del personal.

El análisis interno se lleva a cabo través de la evolución de nuestros indicadores de los procesos y

de los resultados de los objetivos estratégicos. (Véase Anexo 3. Análisis DAFO).

## ESTRATEGIA PRINCIPAL Y OBJETIVOS CLAVE

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 a lo largo de su despliegue.

EJES ESTRATÉGICOS	
<b>1. Apoyo a la investigación</b>	<i>Asegurar que los investigadores actuales y futuros podrán disponer de la infraestructura y los servicios que necesitan para llevar a cabo sus objetivos de investigación y comunicación científica en un entorno en constante evolución</i>
<b>2. Apoyo a la docencia</b>	<i>Contribuir eficazmente al logro de los objetivos de excelencia en la docencia y el aprendizaje en nuestra Universidad.</i>
<b>3. Colecciones</b>	<i>Proveer, mantener, preservar y facilitar el acceso a recursos de información de calidad para el apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación en la Universidad.</i>
<b>4. Marketing y comunicación</b>	<i>Unir marketing tradicional y marketing social como herramientas clave para el éxito, aumentando el impacto de los servicios prestados y anticipándonos de manera proactiva a las necesidades futuras de nuestros usuarios.</i>
<b>5. La Biblioteca como espacio</b>	<i>Diseñar espacios reales cómodos y atractivos que faciliten la convivencia de todos aquellos que tienen intereses educativos y culturales similares; lugares que permitan satisfacer las necesidades de autoaprendizaje y formación continua de las personas que integran la comunidad universitaria.</i>
<b>6. Desarrollo profesional del personal de la Biblioteca</b>	<i>Mejorar las habilidades y los conocimientos del personal para satisfacer sus expectativas profesionales y cumplir con los requerimientos de una biblioteca del siglo XXI.</i>
<b>7. Cooperación estratégica</b>	<i>Promover la colaboración con otros agentes de nuestra comunidad y fortalecer las alianzas con redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca.</i>

Véase Anexo 4. Plan Anual de Gestión del Plan Estratégico

## FACTORES CLAVE DE ÉXITO Y VENTAJA COMPETITIVA

La UNED es líder en la aplicación de tecnologías de vanguardia en la enseñanza superior y en el desarrollo de metodologías de *e-learning*. La Biblioteca, por tanto, ha adaptado su oferta de recursos y servicios a la especificidad de su institución y de sus usuarios, lo que nos posiciona en

la actualidad en una situación de ventaja competitiva en relación con otras bibliotecas universitarias de nuestro entorno. Los principales activos con que cuenta la Biblioteca para cumplir su misión y desarrollar su visión se describen en el siguiente cuadro:

Factores clave de éxito y ventaja competitiva	Subcriterios relacionados	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4	Eje 5	Eje 6	Eje 7
Innovación tecnológica	2b2, 3c3, 4d1, 4d2, 4e2	X	X	X	X			
Equipo profesional altamente cualificado y gestión del talento	2c3, 3a2, 3b1, 3b2	X	X	X			X	X
Actitud proactiva y flexibilidad al aceptar retos	1d2, 1e1, 5a1, 5b1	X					X	X
Servicios orientados a los usuarios y oferta en línea	2a1, 5b2, 5c2, 5d1, 5e, 6b	X	X	X		X		
Capacidad de aceptación de nuevos requerimientos en la enseñanza superior (EEES)	2b3, 2c4	X	X					

Cartera de aliados y partners	1c1,1c2, 2c3, 4a1, 4a2,							X
Colaboración con Centros Asociados de la UNED	1c1, 1c2, 2a1, 2d2		X	X				X
Colecciones de calidad de apoyo a la docencia y la investigación	2a2, 4b, 5d1, 5d2	X	X					X

## 1.4 MERCADOS, SERVICIOS Y CLIENTES

Los clientes principales son 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.

Además, cumpliendo con nuestra responsabilidad social, ofrecemos nuestros servicios a la sociedad en

general, y a otras organizaciones del sector de la información (Véase Anexo 8. Grupos de interés segmentados).

A lo largo de esta memoria utilizaremos el término *usuarios* para referirnos a clientes siguiendo la terminología habitual en la biblioteconomía. Los compromisos con nuestros usuarios se recogen en la Carta de Servicios (Véase Anexo 7).

## 1.5 CADENA DE VALOR (PROCESOS, PARTNERS Y PROVEEDORES)

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 gestiona colecciones impresas y electrónicas de apoyo a estos procesos y contribuye como agente activo al haberse incorporado como colaborador en las actividades docentes y de investigación. Con la implantación 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 presencia de la Biblioteca como colaboradora esencial del proceso de creación y difusión del conocimiento, participando en la cadena de generación de conocimiento científico mediante la gestión de la publicación académica en abierto de la universidad y en los procedimientos de acreditación.

PROCESOS CLAVE		
MACROPROCESOS	SUBPROCESOS	
GESTIÓN DE LA COLECCIÓN	Selección	
	Adquisición	Bibliografía recomendada Concurso Suscripciones
	Colección electrónica	
	Digitalización	
	Control de publicaciones periódicas	
	Reclamaciones	
	Proceso técnico	Autoridades
CIRCULACIÓN DE LA COLECCIÓN	Proceso físico de documentos	
	Inventario	
	Expurgo y reorganización de fondos	
	Conservación y preservación	
	Préstamo y renovación	
	Reservas	
	Consulta de colecciones especiales	
SERVICIOS A LOS USUARIOS	Control de fondos	
	Gestión de usuarios	
	Préstamo interbibliotecario	Solicitante Suministrador
	Formación	
	Apertura extraordinaria	
	Reclamaciones, quejas y sugerencias	
	Gestión de salas	
Reproducción de documentos		
Actividades culturales		

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, con los que mantenemos reuniones frecuentes y formamos grupos de trabajo. (Véase Anexo 10. Aliados externos).

Toda la gestión de la Biblioteca se lleva a cabo a través de aplicaciones informáticas y contamos con un Jefe de Informática y un técnico especialista en la plantilla, además de la asistencia

que el Centro de Tecnología de la UNED presta a toda la institución. Contamos con herramientas con licencia y otras *open source* en las que se participa en el grupo de desarrolladores como se puede ver en la Figura 1.5.1 incluida a continuación.

En el actual contexto de crisis económica los presupuestos y las plantillas de los servicios públicos se han visto notablemente afectados. Nuestro compromiso es mantener los niveles de calidad en un escenario desfavorable.

Figura 1.5.1 Software empleado para ofrecer productos

Producto – software	Inicio	Resultados	Personal implicado
Unicorn/Symphony*	1999/2013	SIGB	Personal técnico y auxiliar
GTBib-SOD*	2000	Gestión de préstamo interbibliotecario	Préstamo Interbibliotecario
FEDORA* Neo4j Solr SPARQL	2005	Plataforma e-Spacio	Área de Servicios Digitales e Informática
Base Datos RSF	2010	Centralización y control de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones	Coordinación de Área de Atención a Usuarios Entornos virtuales
Midenet	2014	Gestión y monitorización del CMI, PEB, CS y procesos de la Biblioteca	Dirección y Jefe de Servicio de Entornos virtuales
Open Atrium	2011	Intranet	Todo el personal
Wordpress	2012	Gestión de blogs Hypothèses Investiga UNED Oficina de Difusión del Conocimiento	Personal de Entornos virtuales
Biblioteca 2.0	2009	Biblioteca digital y comunicación interactiva con los usuarios	Servicios de: Entornos Virtuales Referencia, Mediateca
aLF	2007	Cursos virtuales y comunidades de trabajo compartido	Todo el personal
Videotutoriales	2012	Polimedias en Canal Youtube	CEMAV / Personal de Biblioteca
EZproxy	2013	Acceso desde el exterior a recursos electrónicos que precisan autenticación	Servicio de Referencia, Informática
Summon*	2013	Linco+: buscador de recursos de información	Todo el personal
UniversitasXXI	2008	Gestión económica de la Universidad	Administración de Biblioteca y Servicio de Gestión de la Colección Impresa
Fac-e	2015	Procedimiento factura-e	Administración de Biblioteca y Servicio de Gestión de la Colección Impresa
Wirenode	2011	Plataforma Web móvil de la Biblioteca	Personal de Entornos virtuales
Dialnet*	2007	Catálogo colectivo de difusión y recuperación de publicaciones científicas españolas	Personal de Servicio de Información Bibliográfica y Referencia
Hootsuite	2012	Gestión integrada de redes sociales	Personal de Entornos virtuales
OJS	2013	Portal de revistas electrónicas de la UNED	Área de Servicios Digitales e Informática
OCS	2014	Gestión online de congresos de la UNED	Área de Servicios Digitales e Informática
XeBook*	2015	Gestión y préstamo de publicaciones científicas electrónicas obtenidas por canje	Servicio de Gestión de la Colección Impresa

\* Estos productos tienen un grupo de usuarios constituido del que la Biblioteca es miembro

## 1.6 ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS

Como se ha señalado más arriba, la Biblioteca de la UNED cuenta con una estructura centralizada, con sedes en los diferentes campus y unificada en cuanto a su política bibliotecaria y dirección y con procesos, servicios y procedimientos normalizados. El equipo directivo está formado por

la Dirección, Subdirección, Coordinadores de Áreas y Jefes de Servicio, que mantienen reuniones frecuentes en pleno o en comisiones de trabajo, para el seguimiento de proyectos y objetivos o para la toma de decisiones. Sus responsabilidades y competencias están definidas



en el Manual de Funciones (*Véase Anexo 12*). La eficacia de la gestión se mide a través del Cuadro de Mando Integral (*Véase Anexo 5*). y de los resultados anuales del Plan Estratégico (*Véase 9B*).

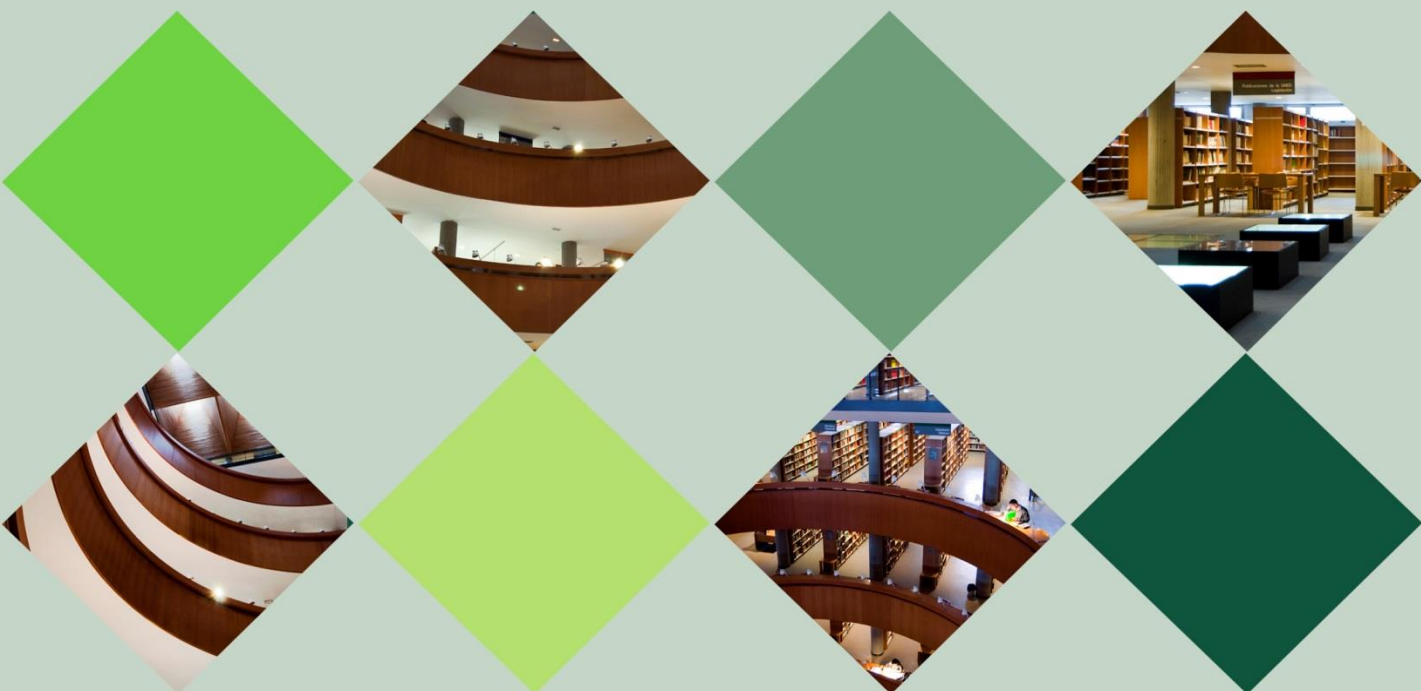
Los valores de la Biblioteca de la UNED, que su personal ha elegido como aquellos con los que se sienten identificados y son la guía en el ejercicio profesional, junto con el Código Ético son:

- Servicio público, orientado a la satisfacción de las necesidades de información
- Calidad y mejora continua
- Profesionalidad

- Innovación y Acceso Abierto, adaptando los servicios a las nuevas necesidades sociales y a los cambios tecnológicos
- Cooperación
- Participación, con una actitud abierta y dialogante
- Responsabilidad social

Estos valores aparecen recogidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca y en el ya mencionado Código Ético.

# CRITERIO 1 LIDERAZGO



## INTRODUCCIÓN

El equipo que lidera la Biblioteca lo forman la Dirección y aquellas personas que coordinan áreas y dirigen servicios. Están directamente implicados en el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Biblioteca (PEB) y en el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca (CS). Sus funciones, en cuanto que plazas singularizadas están claramente definidas, así como la misión del puesto que desempeñan en los manuales de funciones, documentación accesible a todo el personal a través de la intranet. Existe también un liderazgo informal que se extiende a todas aquellas personas que coordinan grupos o proyectos de la Biblioteca y que participan en grupos de trabajo externos. Asimismo, la propia Biblioteca es considerada líder por su innovación y compromiso con la mejora continua.

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

## 1a1 Misión, Visión, Valores

<b>Descripción</b>	Están establecidos en el PEB 2012/2015 y se reformulan con cada nuevo plan. Se comunican a través de la web de transparencia de la Biblioteca y aparecen en la CS y en el Código Ético, así como en el Plan de Biblioteca Sostenible. Los valores se han elegido por votación de todo el personal de Biblioteca y se revisan en la Jornada anual de Biblioteca. Se comunican por los canales de comunicación interna.					
<b>Evidencias</b>	PEB 2012/2015	CS	Código Ético	Reglamento de la Biblioteca	Plan de Biblioteca Sostenible	Anexo 14
<b>Vínculos y Resultados</b>	7a1	Encuestas clima		Encuestas Jornadas Biblioteca		

## 1a2 Liderazgo

<b>Descripción</b>	El equipo de Consejo de Dirección lidera los servicios y está directamente implicado en el cumplimiento de los objetivos y los compromisos establecidos. Sus funciones están establecidas en el Manual de Funciones y son responsables de objetivos estratégicos del PEB. El Reglamento de Biblioteca establece la periodicidad de las reuniones del mismo y señala la especial importancia de que sus miembros representen los valores de la organización. En sus reuniones se realiza una revisión anual de la propia estrategia y el liderazgo.					
<b>Evidencias</b>	Reglamento Biblioteca	Reglamento del Consejo de Dirección	Plan de Gestión 2015	Manual de Funciones	Actas de los Consejos de Dirección	Reglamentos grupos de trabajo
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.6, 1b1, 1d3, 7a1					

## 1a3 Código ético

<b>Descripción</b>	El <i>Código Ético de la Biblioteca de la UNED</i> desarrolla el compromiso de sus profesionales con las libertades, los derechos y con la sociedad en general en el ejercicio de su actividad. Está publicado en la página web de la Biblioteca, en cumplimiento de la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Se establece su revisión por el Consejo de Dirección, sometiéndose posteriormente a debate con toda la organización.					
<b>Evidencias</b>	Código Ético de la UNED		RSC UNED	Código Ético de la Biblioteca		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.6, 1b1, 7a1			Biblioteca Transparente		

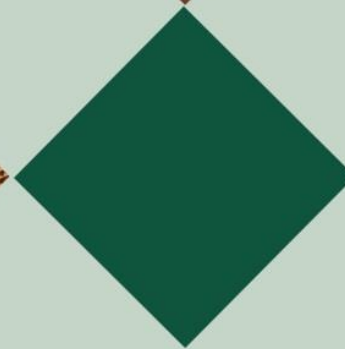
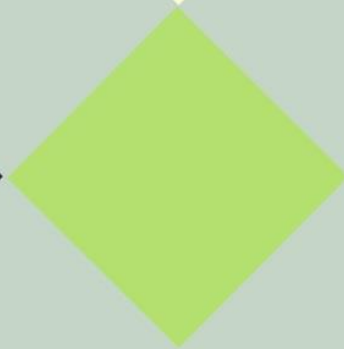
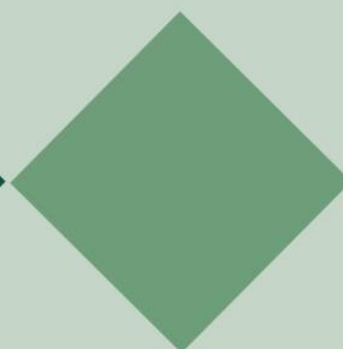
## 1a4 Responsabilidad social

<b>Descripción</b>	La UNED tiene un fuerte compromiso social desde su creación que se demuestra contribuyendo a la inserción de personas en situación de privación de libertad y con el mayor número de estudiantes con					
--------------------	--	--	--	--	--	--

	discapacidad matriculados, entre otros y cuenta con una unidad específica, UNIDIS, con la que colabora la Biblioteca. Además los líderes han impulsado varias iniciativas de responsabilidad social con campañas que incluyen el envío de libros a países desfavorecidos, tapones solidarios, entre otros.				
<b>Evidencias</b>	Guía universitaria para estudiantes con discapacidad	Cátedra RSC Telefónica-UNED	Plan de accesibilidad de la Biblioteca		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 17		8b		
<b>1b1 Sistema de toma de decisiones</b>					
<b>Descripción</b>	Los órganos directivos vienen establecidos en la normativa de nuestra institución. Los máximos órganos de decisión de la Biblioteca son el Consejo de Dirección y la Comisión de Biblioteca, de composición mixta. Otros grupos establecidos, como son los de trabajo, de mejora y comisiones de actividades, contribuyen de forma efectiva al liderazgo.				
<b>Evidencias</b>	Estatutos UNED	Reglamento Biblioteca	Reglamentos Grupos de trabajo		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 6				
<b>1b2 Promoción de un gobierno abierto</b>					
<b>Descripción</b>	La Dirección promueve un gobierno abierto ofreciendo criterios claros y públicos a nuestros proveedores para la contratación; servicios públicos de calidad para nuestros usuarios, posibilitando su participación en la toma de decisiones. El rendimiento de cuentas a las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general se realiza a través de Biblioteca Transparente, donde pueden obtener información relevante y comprensible de la organización.				
<b>Evidencias</b>	Código ético	Biblioteca Transparente	Encuestas de usuarios	Sistema de RSF	Carta de Servicios
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 11. Acciones de mejoras emprendidas				
<b>1b3 Cuadro de Mando</b>					
<b>Descripción</b>	Tras la evaluación de 2013 la Biblioteca se dotó de un Cuadro de Mando Integral cuyos indicadores permiten conocer la evolución de los resultados, establecidos de acuerdo con las necesidades de los diferentes grupos de interés: usuarios, personal, sociedad y resultados clave. Estos indicadores están asociados a los procesos, se revisan y se marcan objetivos anualmente y se modifican si se considera preciso.				
<b>Evidencias</b>	Cuadro de Mando Integral	Presentación <i>Un cuadro de mando para la gestión de calidad en la Biblioteca</i> (Jornada de Biblioteca)	Manual de Administrador y manual de usuario de Midenet		
<b>Vínculos y Resultados</b>	2b1, 2d1, 9				
<b>1b4 Revisión de los procesos</b>					
<b>Descripción</b>	Los procesos están identificados, definidos y documentados. La descripción de los mismos cuenta con indicadores y responsables. El personal se implica en su revisión periódica a través de los grupos de mejora y la revisión de los resultados de las encuestas y las RSF. Los cambios se comunican a toda la organización a través de los canales internos. A raíz de las revisiones se introducen mejoras en los procesos.				
<b>Evidencias</b>	Mapa de Procesos	Anexo 11. Acciones de mejoras emprendidas	Intranet	Manuales de procedimiento	
<b>Vínculos y Resultados</b>	5a2, 5b1, 5b2, 6b				
<b>1c1 Gestión de alianzas</b>					
<b>Descripción</b>	La cooperación y las alianzas son claves en el desarrollo de la actividad de la Biblioteca, que se despliega en uno de sus procesos estratégicos (PE2) y el eje 7 de su PEB 2012/2015. Los líderes se implican mediante su participación en grupos de trabajo y reuniones y estos contactos frecuentes con nuestros aliados nos permiten obtener información y revisar la eficacia del sistema.				
<b>Evidencias</b>	Proceso estratégico de cooperación y alianzas	Anexos 9 y 10	Encuentros de Bibliotecarios de CCAA	Anexo 6. Órganos y Comisiones de la UNED	
<b>Vínculos y</b>					

Resultados	Inf. clave 1.54a1, 4a2	Proceso PE2	PEB Eje 7	Encuesta de satisfacción Consorcio Madroño		
<b>1c2 Colaboración con los grupos de interés</b>						
<b>Descripción</b>	La Biblioteca identifica a sus grupos de interés externos y obtiene información sobre sus necesidades y expectativas a través de canales, como la participación en órganos de gobierno y en grupos transversales de trabajo. Se mantienen reuniones constantes con <i>partners</i> y proveedores de los que se obtiene valiosa información del entorno externo a la institución. Estas alianzas repercuten en las principales áreas de actividad de la Biblioteca y han dado lugar a varios proyectos de innovación.					
<b>Evidencias</b>	Reuniones de los grupos de trabajo	Consorcio Madroño y REBIUN		Negociación de contratos con proveedores		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.5, 4a1, 4a2, 6b	Proyecto e-Ciencia y e-Datos del Consorcio Madroño		Proyecto de licencias nacionales	Anexo 20	
<b>1d1 Comunicación y compromiso con la cultura de la excelencia</b>						
<b>Descripción</b>	La Dirección y sus colaboradores difunden y explican los proyectos que lideran mediante diversos mecanismos de comunicación interna: jornadas anuales, listas de distribución, reuniones de los grupos, blog de comunicación interna de la intranet en las que se explica en detalle el despliegue de objetivos estratégicos. Toda la información clave de la gestión y los resultados es accesible para todas las personas en el espacio de intranet, espacio profesional de comunicación y participación.					
<b>Evidencias</b>	Blog de comunicación interna	Listas de distribución	Presentaciones de Jornadas de Biblioteca	Intranet	Anexo 6	Objetivos de la calidad de la UNED
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.2, 7a	Ítems de la encuesta de clima		Nº de sugerencias introducidas por el personal		
<b>1d2 Innovación y reconocimiento</b>						
<b>Descripción</b>	Se fomenta la cultura emprendedora y la participación en proyectos de la institución y externos, lo que ha situado a la Biblioteca en un lugar relevante en la organización y destacado entre las bibliotecas universitarias españolas. El personal presenta proyectos innovadores a los Premios del Consejo Social de la UNED y otros premios convocados por otras organizaciones del sector profesional.					
<b>Evidencias</b>	Figura 7.b.7	Anexo 9		Documento formación impartida		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Resultados de la Figura 7.b.7		Recompensa por Sello de Calidad			
<b>1d3 Mecanismos de aprendizaje y de mejora continua como parte de la cultura de la excelencia</b>						
<b>Descripción</b>	A través de diversos cauces como son las encuestas bienales segmentadas, el sistema de RSF, los procesos de evaluación, la Biblioteca implanta diversas acciones de mejora anuales.					
<b>Evidencias</b>	Encuestas		RSF		Anexo 11. Acciones de mejoras emprendidas	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.2 6b, 9					
<b>1e1 Flexibilización de la organización</b>						
<b>Descripción</b>	Los cambios producidos en las enseñanzas universitarias se han materializado en una actualización en los perfiles profesionales de los bibliotecarios, más adaptados a las necesidades de la estrategia y, en consecuencia, se ha producido una reestructuración de la RPT. Se ha adaptado la plantilla y se han producido cambios en los puestos en relación con las necesidades de recursos humanos.					
<b>Evidencias</b>	Manual de funciones	RPT	Plan de ordenación de RRHH de Gerencia de la UNED de movilidad funcional			Planes de formación
<b>Vínculos y Resultados</b>	7a, 7b	Figura 7.b.4 Promoción y reasignación de efectivos para ejecutar la estrategia				
<b>1e2 Análisis del entorno</b>						
<b>Descripción</b>	El equipo líder analiza los cambios producidos en el entorno y se mantiene en contacto con sus colegas para detectar nuevas tendencias. La próxima Jornada de Biblioteca de este año se plantea como un <i>brainstorming</i> sobre el futuro de las bibliotecas y de la profesión en el que todo el personal participará y del que saldrán los ejes del próximo PEB.					
<b>Evidencias</b>	Reuniones grupos trabajo externos			Espacio de información profesional en la intranet		
<b>Vínculos y Resultados</b>	1c1, 1c2, 1d2 7b					

# CRITERIO 2 ESTRATEGIA



## CRITERIO 2: ESTRATEGIA.

### INTRODUCCIÓN

El PEB se alinea con las Orientaciones Estratégicas de la propia universidad y en la planificación y revisión de nuestra política se tiene en cuenta, de forma prioritaria, las necesidades de los usuarios expresadas en las encuestas de satisfacción y mediante el sistema de gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, así como a través del contacto directo con nuestros grupos de interés. Todo ello contribuye a la consecución de nuestra

misión y a la implantación de nuestra visión. Asimismo, nuestros socios de REBIUN y el Consorcio Madroño son ejes de referencia en la orientación a la mejora y el aprendizaje.

La información que recabamos de todos ellos la utilizamos también en la definición de la estrategia, el establecimiento de prioridades y la introducción de cambios.

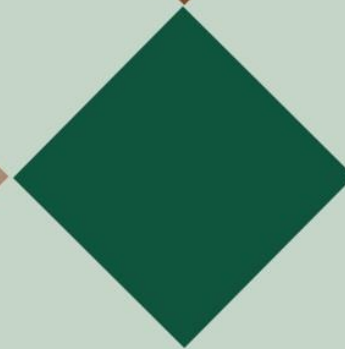
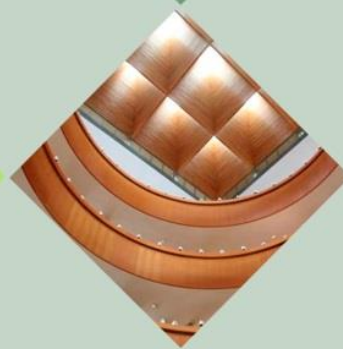
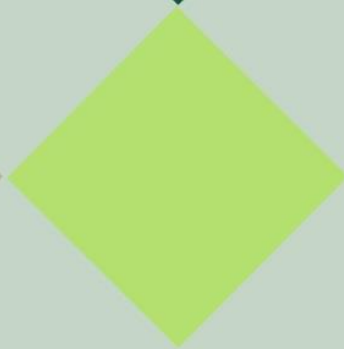
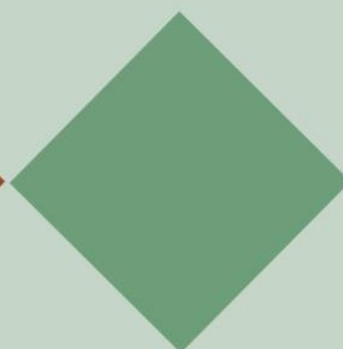
2a1 Grupos de interés					
<b>Descripción</b>	La Biblioteca identifica sus grupos de interés clave y plantea su estrategia orientada a las necesidades de dichos grupos, pero también es proactiva adelantándose a sus expectativas.				
<b>Evidencias</b>	Anexo 8		PEB		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.3, 1.5, 1c2, 4a1, 4a2, 6b		Encuestas de usuarios	RSF	Anexo 8
2a2 Detección de necesidades y expectativas					
<b>Descripción</b>	Cada dos años se envían encuestas de satisfacción segmentadas por perfiles de usuarios en las que se solicitan propuestas de mejora. Otro mecanismo para su detección es el sistema de RSF y reuniones frecuentes con proveedores y con socios a través de grupos de trabajo y comisiones. Toda esta información se utiliza para implantar mejoras en los servicios y los productos.				
<b>Evidencias</b>	Encuestas	Base de datos de RSF	Reuniones con proveedores	Reuniones grupos de trabajo Consorcio	Encuentros con bibliotecarios de CCAA y contacto habitual por mail y espacio compartido en intranet
<b>Vínculos y Resultados</b>	1c, 1c2	Resultados encuestas generales		Figura 6.b.8	Encuestas a CCAA, Mediateca y de PI
2a3 Grupos de mejora y de análisis del entorno					
<b>Descripción</b>	La Biblioteca cuenta con sus propios grupos de mejora, uno de ellos orientado específicamente a implantar, analizar y mejorar los servicios a los usuarios. Además participa en grupos de análisis del entorno de la propia universidad sobre el posicionamiento en rankings, mecenazgo, y marketing digital; y en grupos de trabajo de bibliotecas universitarias (REBIUN, Consorcio Madroño)				
<b>Evidencias</b>	Anexo 9	Reglamento GT	Actas GT	Campaña de Marketing digital UNED	Informe sobre posicionamiento en rankings
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 6	Figura 6.b.8		Anexo 9 y 10	Anexo 15
2b1 Estructuración de resultados en el CMI					
<b>Descripción</b>	El CMI representa las áreas EFQM ligadas al rendimiento de la organización: clientes, personas, sociedad y resultados clave y recoge los indicadores vinculados a ellos. El portal estadístico de REBIUN, con datos e indicadores estandarizados de todas las bibliotecas universitarias, nos permite realizar comparaciones de resultados con organizaciones homólogas a la nuestra y aplicar medidas correctivas en el caso de observar desviaciones, así como conocer tendencias en el ámbito de las bibliotecas universitarias.				
<b>Evidencias</b>	CMI	Memorias anuales			Anexo 16
<b>Vínculos y Resultados</b>	Herramienta de gestión del cuadro de mando				

2b2 Estrategia digital						
<b>Descripción</b>	La modalidad semipresencial de nuestra universidad, su estructura y organización nos orientan a potenciar los servicios y recursos digitales. La Biblioteca ha creado un Área de Servicios Digitales y un Servicio de Entornos Virtuales que funcionan, además, como observatorio tecnológico.					
<b>Evidencias</b>	Anexo 19. Mapa de servicios digitales			Organigrama		
<b>Vínculos y Resultados</b>	OJS	Investiga UNED	OCS	ODC	4d1	4d2
2b3 Adaptación a los cambios en el sistema universitario						
<b>Descripción</b>	Participación activa en el nuevo paradigma de aprendizaje del EEES que se materializa en los cursos de formación en competencias informacionales que se imparten en todos los niveles de enseñanza reglada y no reglada. Una gran parte del personal técnico de la Biblioteca participa en el apoyo a las tareas docentes de nuestra universidad. Las encuestas de evaluación que se incluyen en cada curso se utilizan para introducir mejoras en los contenidos y la metodología.					
<b>Evidencias</b>	Cursos de competencias en posgrado	Materiales docentes en grado	Canal YouTube Biblioteca	Cursos COMA	Cursos FUNED	Compromiso 11 de la CS
<b>Vínculos y Resultados</b>	Encuestas cursos		Indicador REBIUN nº de cursos		Indicador del CMI Med-UsuR5	
2c1 Plan Estratégico 2012/2015						
<b>Descripción</b>	El PEB cuenta con siete ejes estratégicos que se despliegan en objetivos anuales a través de planes de gestión cuyo seguimiento se realiza mediante una herramienta informática que facilita el análisis de los indicadores.					
<b>Evidencias</b>	PEB 2012/2015			Planes Estratégicos anteriores		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.3	Documentos de cumplimiento de objetivos anuales		Figura 9.b.8	2b1, 2d1, 5a1, 5a2, 6b, 7b, 8b,9	
2c2 Elaboración del Plan Estratégico						
<b>Descripción</b>	La Comisión de Plan Estratégico establece las líneas estratégicas y los objetivos operativos. Nuestros planes se alinean con los de la propia universidad y con los de las redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca. Los responsables están identificados y realizan el seguimiento del cumplimiento de proyectos y objetivos.					
<b>Evidencias</b>	PEB 2012/2015		Orientaciones estratégicas UNED		Herramienta de gestión de objetivos del PEB	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.3		Documentos de cumplimiento de objetivos anuales del gestión anual del PEB			
2c3 Competencias clave						
<b>Descripción</b>	Las competencias clave de nuestra Biblioteca residen sobre todo en su personal y en sus <i>partners</i> estratégicos: conocimientos, formación continua, experiencia y una cultura basada en la calidad del servicio, así como una clara orientación a la colaboración y la participación y responsabilidad social.					
<b>Evidencias</b>	Manual de funciones del personal, donde se describen sus competencias		Anexo 9 y 10		Anexo 6	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.5 , 3b1, 3b2, 4a1, 4a2					
2c4 Revisión continua de la estrategia						
<b>Descripción</b>	En la planificación y revisión de nuestra política se priorizan las necesidades de los usuarios y en ocasiones nos anticipamos a sus demandas, analizando resultados y proyectos de organizaciones análogas. El seguimiento de los objetivos nos permite modificarlos o crear otros nuevos si se considera necesario.					
<b>Evidencias</b>	Revisión de objetivos	Revisión de compromisos de		Revisión de estructura para adaptarla a las		



		la Carta Servicios		orientaciones estratégicas		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Encuestas de satisfacción		RSF		7b	
<b>2d1 Despliegue e implantación</b>						
<b>Descripción</b>	Los objetivos del PEB así como los procesos comprenden todas las áreas de actividad de la biblioteca y los indicadores asociados a su seguimiento nos permiten medir la eficacia de su implantación y revisar la estrategia si es preciso.					
<b>Evidencias</b>	PEB 2012/2015	Plan de gestión anual del PEB	Sistema de gestión de objetivos		Herramienta de gestión del mapa de procesos	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Documentos de cumplimiento de objetivos anuales			Herramienta de gestión del plan de gestión anual de PEB (a partir de 2014)		
<b>2d2 Unificación de políticas</b>						
<b>Descripción</b>	Nuestra estructura es centralizada, con sedes en los dos campus y unificada en cuanto a su política bibliotecaria, dirección, procesos, servicios y procedimientos normalizados. Los cambios se informan a nivel interno a través de los canales de comunicación establecidos y se reflejan en los manuales de procedimiento. La estrecha relación con los Centros Asociados nos permite también extender las recomendaciones al ámbito de actuación de sus bibliotecas.					
<b>Evidencias</b>	PEB 2012/2015		Mapa de procesos	Anexo 14	Manuales de procedimientos	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Documentos de cumplimiento de objetivos anuales		Procesos implantados en toda la organización y algunos de ellos extensivos a la red de bibliotecas de CCAA ( <i>Véase Inf. Clave 1.5</i> )			
<b>2d3 Comunicación de la estrategia</b>						
<b>Descripción</b>	La difusión y la comunicación interna y externa de nuestra política son parte de la estrategia y para ello utilizamos varios canales, fundamentalmente digitales, dadas las características de nuestra universidad. Cuando implantamos nuevas herramientas y colecciones, desplegamos una intensa actividad de formación dirigida a los diferentes segmentos de usuarios. Toda la información relativa a la gestión y la estrategia se encuentra a disposición del personal en la intranet					
<b>Evidencias</b>	Intranet	Blog de comunicación interna	Biblioteca Transparente		Plan de Social Media	Plan de Marketing Carta de servicios
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 8	Notas informativas sobre líneas estratégicas blog de la Intranet	Talleres IUED	Formación a bibliotecarios de Centros Asociados	1d1	Anexo 14
<b>2d4 Evaluación e innovación</b>						
<b>Descripción</b>	Realizamos el seguimiento de la implantación del PEB, así como de los proyectos que emprendemos y cómo evolucionan los indicadores. En las encuestas bienales planteamos la propuesta de nuevos servicios para recabar la opinión. El final de un plan de gestión anual o de un ciclo de planificación estratégica implica el análisis de nuevos escenarios y necesidades.					
<b>Evidencias</b>	Herramienta de gestión del PEB		Memorias anuales	Informes de conveniencia de nuevos productos o servicios		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Encuesta de usuarios con preguntas sobre implantación de servicios				Anexo 13	

# CRITERIO 3 PERSONAS



INTRODUCCIÓN

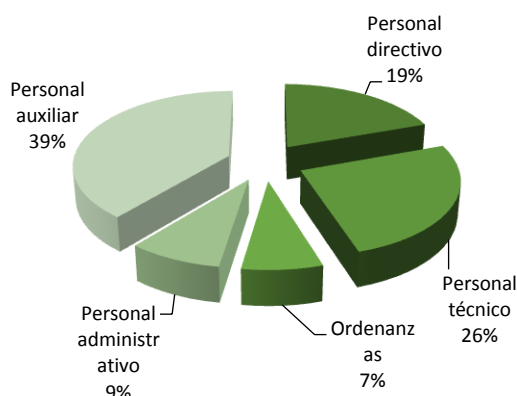
La plantilla de la Biblioteca está formada mayoritariamente por personal técnico con un alto nivel de formación y profesionalidad que son referencia de excelencia dentro de la institución, tal como se muestra en la elevada valoración recibida en las encuestas de satisfacción y las numerosas felicitaciones recibidas (Véase figuras 6.a.1, 6.a.5). Dentro del PEB se contempla un eje orientado al

desarrollo profesional con el objetivo de mejorar las habilidades y los conocimientos del personal para satisfacer sus expectativas profesionales y cumplir con los requerimientos de una biblioteca del siglo XXI. La gestión de los RRHH es competencia de la Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización y se desarrolla conforme al marco legal establecido en materia de función pública.

Figura 3.1. Distribución del personal por puntos de servicio

Biblioteca Central = 65	Hemeroteca de Derecho=2	Biblioteca de IUGM = 1
1 Dirección (M) 1 Subdirección (M) 3 Coordinadores (M) 8 Jefes de Servicio (7M + 1T) 1 Informático (M) 1 Técnico informático (T) 16 Bibliotecarios (10M + 5T + 1JE) 9 Auxiliares Biblioteca (5M + 4T) 11 Técnicos Especialistas (7M + 3T + 1JE) 2 Oficiales de Oficios (JE) 6 Administrativos (M) 6 Ordenanzas (2M + 2T + 2JE)	2 Técnicos Especialistas (1M + 1T)	1 Auxiliar de Biblioteca (M)
<b>Biblioteca Campus Norte = 14</b>	1 Coordinador (M) 1 Jefe de Servicio (M) 5 Bibliotecarios (2M+3T) 4 Auxiliares Biblioteca (2M+2T) 2 Técnicos especialistas (1M+1T) 1 Auxiliar Administrativo (T)	

Figura 3.2. Plantilla de la Biblioteca



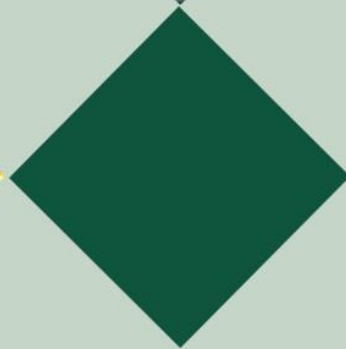
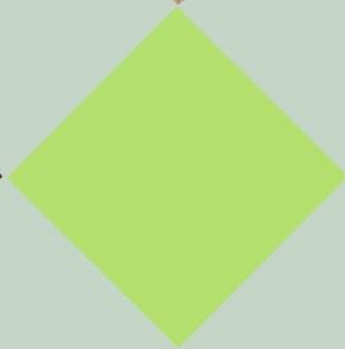
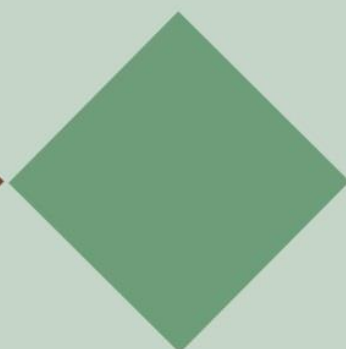
La distribución por categorías profesionales muestra una clara fortaleza en la Biblioteca al contar con un 84% de personal especializado lo que permite la prestación de servicios de calidad y de valor añadido.

3a1 Política de gestión de RRHH			
<b>Descripción</b>	La gestión de los recursos humanos corresponde a la Vicegerencia de RRHH, dentro de la normativa legal vigente. Los diferentes órganos de representación participan del diseño de esta política y se aprueba en los órganos competentes, comisiones delegadas y Consejo de Gobierno. Los empleados cuentan con un portal específico por perfil profesional para gestionar su actividad administrativa.		
<b>Evidencias</b>	<a href="#">Sistema de garantía interna de calidad</a> , directriz 4, donde se recoge toda la documentación que afecta a la gestión de los recursos humanos de la organización		
<b>Vínculos y Resultados</b>	RPT	Organigrama	Manuales de uso del Portal del empleado
3a2 Actualización de la estructura organizativa			
<b>Descripción</b>	La transformación en un entorno dinámico requiere una revisión de la estructura para responder a las necesidades y nuevas estrategias de la institución, creando nuevos perfiles profesionales y puestos en la plantilla. Se ha producido una reasignación de funciones entre categorías profesionales para afrontar los cambios experimentados en el entorno de las bibliotecas universitarias y promoción de algunas personas a otros puestos.		
<b>Evidencias</b>	Manuales de funciones	RPT actualizada	Documentos de movilidad, conciliación, teletrabajo, etc (Véase <i>Directriz 4 del sistema de garantía interna de calidad</i> )
<b>Vínculos y Resultados</b>	Figura 7.b.4	1e1, 2c3,7a, 7b	
3a3 Recogida de información			
<b>Descripción</b>	La Biblioteca recoge información de su personal a través de encuestas de clima laboral bienales. Los canales de información establecidos en el Plan de Comunicación Interna, así como la celebración de la Jornada anual de Biblioteca ofrecen al personal foros en los que manifestar su opinión. Además la Dirección realiza reuniones segmentadas por categorías profesionales para fomentar la comunicación interna. La universidad también realiza encuestas para todos sus empleados.		

<b>Evidencias</b>	Encuesta bienal de clima laboral en Biblioteca	Encuesta anual sobre Jornada de Biblioteca	Encuesta de riesgos psicosociales en la UNED	
<b>Vínculos y Resultados</b>	7a			
<b>3b1 Catálogo de competencias</b>				
<b>Descripción</b>	Los manuales de funciones describen los perfiles de los puestos de trabajo por áreas de actividad y las competencias asociadas a los puestos. Se ha realizado adaptando las competencias a la actualidad de la profesión, basándonos en estándares nacionales.			
<b>Evidencias</b>	Manuales de funciones homologado	Informe "Definición de los comportamientos observables de las competencias REBIUN de los bibliotecarios universitarios"	<i>Perfiles profesionales del Sistema Bibliotecario Español: fichas de caracterización</i> " del GT sobre Perfiles Profesionales del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (MECD)	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.1, 7b			
<b>3b2 Planes de formación y desarrollo profesional</b>				
<b>Descripción</b>	El PEB formula un eje sobre desarrollo profesional, enfocado a la mejora de las habilidades y competencias del personal. Se pone especial énfasis en la capacitación tecnológica, en los cursos a la carta y en la optimización de la dedicación de los recursos humanos, la asistencia a seminarios, congresos y reuniones profesionales. Se fomenta el desarrollo profesional y el conocimiento de buenas prácticas mediante programas como Erasmus PAS.			
<b>Evidencias</b>	Plan Formación UNED	Planes de formación de la Biblioteca	Espacio en intranet sobre eventos profesionales	Programa Erasmus PAS
<b>Vínculos y Resultados</b>	Número de asistencias y ponencias	Encuesta de evaluación de cursos	Encuestas de clima laboral	Recepción de colegas realizando estancias Erasmus
<b>3b3 Evaluación del desempeño</b>				
<b>Descripción</b>	La universidad puso en marcha en 2013 un piloto de evaluación del desempeño con competencias propias que debían evaluarse de forma ponderada junto con el cumplimiento de los objetivos y con una metodología de evaluación establecida. Los objetivos personales están alineados con los del PEB y los de los procesos.			
<b>Evidencias</b>	Plan de evaluación del desempeño			
<b>Vínculos y Resultados</b>	Inf. clave 1.1, 7b			
<b>3c1 Vinculación con los objetivos</b>				
<b>Descripción</b>	Los objetivos del PEB y los procesos cuentan con responsables, que a su vez delegan en su equipo de trabajo, en función de las responsabilidades de los diferentes puestos. Todos los procedimientos están documentados y disponibles en la intranet para el personal.			
<b>Evidencias</b>	PE 2012/2015	Mapa de procesos	Manuales de funciones	Manuales de procedimientos
<b>Vínculos y Resultados</b>	1a2, 1b1, 7b			
<b>3c2 Trabajo en equipo y participación</b>				
<b>Descripción</b>	La Biblioteca fomenta la cultura del trabajo en equipo y la participación en grupos de trabajo internos y externos. Existen canales internos para enviar propuestas de mejora a través de los grupos. La implicación también se revela en la presencia de nuestro personal en Congresos, Jornadas, Talleres, etc. tanto como ponentes, representando a la Biblioteca, como asistentes para mantenerse al día de las novedades y buenas prácticas de instituciones análogas.			
<b>Evidencias</b>	Anexo 6	Plan de comunicación interna	Reglamento de Grupos de Trabajo	Figura 7.a.1
<b>Vínculos y Resultados</b>	3b2		Figura 7.9.7 Participación en formación y proyección profesional	

3c3 Promoción de la innovación					
<b>Descripción</b>	Se fomenta la cultura emprendedora y participativa, orientada a la calidad y a la mejora continua. Gran parte del personal participa en la puesta en marcha de proyectos innovadores que sitúan a la Biblioteca en un lugar relevante de la organización. Muchos de estos proyectos se incorporan a la estrategia (redes sociales, innovaciones tecnológicas, formación en competencias, etc.)				
<b>Evidencias</b>	PEB 2012/2015	Memorias anuales	Figura 7.b.8	Anexo 13	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Figura 7.b.8 (Véase Premios obtenidos)	Resultados de los Anexos 9 y 10	Participación en formación en competencias		
3d1 Comunicación interna y externa					
<b>Descripción</b>	El Plan de Marketing de la Biblioteca es el marco general que contempla la comunicación interna y externa. En él se identifican los grupos de interés de manera segmentada, y se establecen las estrategias y canales necesarios para su despliegue. El Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca responde a un análisis DAFO sobre la situación de este aspecto y se presentó como una mejora en la evaluación de 2008. El Plan, que recoge los canales y herramientas de comunicación, se revisa anualmente por el Grupo de Comunicación Interna de la Biblioteca y se promueven acciones de mejora a partir del análisis de las encuestas de clima.				
<b>Evidencias</b>	Plan de marketing	Plan de Medios Sociales	Normativa sobre identidad corporativa	Actas del Grupo de Mejora de Comunicación Interna de la Biblioteca	
	Plan de Comunicación Interna	Subproceso de Comunicación Interna (proceso estratégico de Comunicación y Marketing)	Encuestas de clima laboral bienales	Encuesta al personal en la Jornada de Biblioteca anual sobre comunicación interna	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Intranet 2.0	Listas de distribución	Boletín de novedades	Medios sociales de la Biblioteca	Sesión de brainstorming sobre comunicación interna
3d2 Intranet 2.0: información 360º, conocimiento compartido y trabajo en equipo en la nube					
<b>Descripción</b>	La intranet 2.0 de la Biblioteca cuenta con un sistema de micromensajería, subespacios de trabajo para grupos de trabajo, notificaciones de alertas de novedades, fomentando la participación y facilitando el flujo de información en la Biblioteca.				
<b>Evidencias</b>	Intranet, sesiones de formación interna sobre uso de la herramienta				
<b>Vínculos y Resultados</b>	Resultados encuesta de clima			7a, 7b	
3e1 Conciliación vida personal, familiar y laboral y beneficios sociales					
<b>Descripción</b>	La implantación del teletrabajo en la UNED supone una organización más moderna del trabajo, que redundará en una mayor satisfacción laboral por su contribución a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Las personas que trabajan en la Biblioteca pueden aprovechar esta oportunidad gracias al uso de las tecnologías de la información en todos los procesos, que les permiten realizar sus funciones desde cualquier lugar. La flexibilidad de la jornada laboral también contribuye a este fin.				
<b>Evidencias</b>	Reglamento para la implantación del teletrabajo en la UNED	Resoluciones de Gerencia sobre Teletrabajo	Informes mensuales de cumplimiento de tareas de personas teletrabajando	Plan de Acción Social	Portal del Empleado
<b>Vínculos y Resultados</b>	3 personas teletrabajando en Biblioteca	20% de la plantilla con horario de conciliación o jornada reducida		Convenios con empresas para beneficios de personal UNED	
3e2 Seguridad en el puesto de trabajo					
<b>Descripción</b>	La UNED dispone de un catálogo de Identificación de riesgos laborales y medidas preventivas por puesto de trabajo, que incluye el análisis de riesgos específicos en los puestos de trabajo de la Biblioteca y anualmente se informa sobre los resultados de accidentalidad, enfermedades profesionales, acciones anuales de vigilancia de la salud, etc. en la memoria anual de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.				
<b>Evidencias</b>	Catálogo de riesgos laborales y medidas preventivas por puesto de trabajo para el PAS	Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la UNED	Consignas generales de necesaria adopción para la prevención de los riesgos	Protocolo de acoso	Encuesta evaluación de riesgos psicosociales
<b>Vínculos y Resultados</b>	Simulacros de evacuación	Servicio de Asistencia Sanitaria para accidentes laborales		Reconocimientos Médicos anuales de vigilancia de la salud	

# CRITERIO 4 ALIANZAS Y RECURSOS



## INTRODUCCIÓN

La política de alianzas se basa en la cooperación, el desarrollo mutuo y la transferencia de conocimiento, con el objetivo de la mejora continua y la excelencia. Gran parte de nuestra gestión se realiza mediante alianzas con otras instituciones como el Consorcio Madroño o REBIUN, participando de sus planes estratégicos, grupos de trabajo, proyectos innovadores y órganos de gobierno y compartimos buenas prácticas de manera informal u organizada en reuniones profesionales (Véase Anexo 8). Son aliados imprescindibles los Centros Asociados, con los que compartimos usuarios, recursos y servicios y trabajamos de forma coordinada en algunos aspectos de política y estrategia. La práctica totalidad de la red de bibliotecas de Centros están conectadas al mismo sistema de gestión bibliotecaria, Symphony. En la actualidad el sistema cuenta con 82 puntos conectados

dependientes de los 62 CCAA y la Sede Central, así como de un Centro en el extranjero. Así mismo existen fuertes alianzas con otras unidades y servicios de la UNED para la oferta conjunta de servicios de valor añadido (Véase Anexo 9).

La variedad de recursos disponibles está contemplada en la gestión por procesos y responde a los objetivos establecidos. El presupuesto se elabora según los procedimientos de la universidad, sometidos a la normativa estatal y forma parte del presupuesto centralizado del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, además de gestionar recursos de las Facultades, Escuelas y Departamentos para la adquisición de fondos bibliográficos. Hemos llevado a cabo estudios para optimizar el rendimiento de los recursos en un escenario sometido cada año a recortes presupuestarios.

## 4a1 Política de alianzas y gestión de proveedores

<b>Descripción</b>	La Biblioteca basa gran parte de su estrategia en las alianzas con sus principales socios, como son redes y consorcios, Centros Asociados o instituciones con las que suscribimos convenios de cooperación, tal como establece el proceso estratégico de Cooperación y Alianzas. Las frecuentes reuniones con todos ellos nos proporcionan un flujo constante de información relevante para la estrategia y desarrollamos proyectos comunes. La política de gestión de proveedores es conforme a la legislación vigente y promueve procesos de homologación y concurso siguiendo los principios de publicidad y transparencia, con criterios de adjudicación que proporcionan beneficios mutuos a las partes, permiten optimizar los recursos disponibles en tiempos de crisis y asegurar la sostenibilidad. Todo ello apoya el cumplimiento de nuestros objetivos y garantiza la mejora de los servicios y de los recursos que ofrecemos a nuestros usuarios.					
<b>Evidencias</b>	Proceso estratégico de cooperación y alianzas	Planes estratégicos del Consorcio Madroño y Actas de reuniones; Jornadas de Buenas Prácticas de Madroño	Planes estratégicos de REBIUN; Jornadas CRAI y Jornadas de Proyectos Digitales REBIUN	Grupos de trabajo con socios	Procedimientos de licitación	Reuniones organizadas con proveedores Springer, Thomson, Proquest, GreenData destinadas a PDI
<b>Vínculos y Resultados</b>	Convenio y U. d'Aix-Marseille	Convenio Dialnet	CCPB del MCU	Concursos de proveedores conforme a Ley de Contratos	Resultados Anexo 10	Encuesta de usuarios de servicios del Consorcio Madroño
	Convenio Univ. Zaragoza	Convenio TAE	Catálogo Colectivo AGE		1c1, 1c2	
					Anexo 20	

4a2 Colaboración *in-house* en la universidad

<b>Descripción</b>	La Biblioteca mantiene una actitud proactiva de colaboración con todas las unidades de la UNED que requieren de soluciones ágiles a problemas múltiples relacionados con la gestión de la información y el conocimiento, el uso de la tecnología, propiedad intelectual, publicación científica. Gracias a ello, se logra una activa cooperación con el resto de unidades que conforman la UNED y sus centros asociados, ofreciendo soluciones flexibles a las nuevas necesidades que el panorama universitario plantea, convirtiéndonos en una unidad de apoyo esencial y referente en la organización.				
<b>Evidencias</b>		Encuentros de	Cursos y sesiones de	Grupos de trabajo	Grupo de

	Anexo 9 y 10	Bibliotecas de Centros Asociados	formativas a bibliotecarios de Centros Asociados y PAS de la UNED	con otras unidades de la universidad	trabajo competencias informacionales
<b>Vínculos y Resultados</b>	Resultados Anexo 9 y 10	Cursos de competencias informacionales en estudios oficiales de la UNED		Figura 9.a.6 y 9.a.7	SIGB compartido y catálogo colectivo con Centros Asociados
<b>4b1 Planificación del presupuesto</b>					
<b>Descripción</b>	La elaboración anual del presupuesto sigue las normas y directrices que fija la universidad y contempla todos los gastos relativos a adquisición de fondos bibliográficos, licencias de uso de programas de gestión, cuotas de redes y consorcios y equipamiento. La partida destinada a Biblioteca está contemplada dentro del presupuesto centralizado del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, se aprueba en Comisión de Biblioteca y se realiza el seguimiento y control del gasto en la aplicación económica de la UNED. También se gestionan otras fuentes de financiación como ayudas y subvenciones que apoyan la estrategia.				
<b>Evidencias</b>	Evolución del presupuesto ( <i>Véase Figura 9.a.1.</i> )			Proceso estratégico de planificación del presupuesto	
<b>Vínculos y Resultados</b>	9a	9b	Portal de transparencia UNED	Biblioteca Transparente	
<b>4b2 Asignación y evaluación de recursos</b>					
<b>Descripción</b>	Se priorizan las adquisiciones en base a un exhaustivo proceso de estudio de los recursos suscritos para proceder a su selección o “deselección” y se promocionan servicios y soluciones alternativas para minimizar el impacto de la crisis y la reducción de los presupuestos y efectivos, reorganizando recursos humanos, funciones y adscripciones para optimizar el rendimiento. Desarrollamos estrategias de negociación conjunta con nuestros socios y aliados para obtener beneficios comunes como son las adquisiciones consorciadas o la suscripción de licencias nacionales.				
<b>Evidencias</b>	Estudios de coste/uso de la colección	Análisis de pertinencia de la colección	Licencias revisadas	Negociación licencias a nivel de consorcio y participación en negociación nacional	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Pliegos de prescripciones técnicas de concursos		Acuerdos con proveedores	Colección ajustada a su rentabilidad ( <i>Véase figura 9.b.6</i> )	
<b>4c1 Edificios e instalaciones</b>					
<b>Descripción</b>	La gestión de infraestructuras e instalaciones es competencia de la universidad y está centralizada en la Oficina Técnica de Obras y Mantenimiento (OTOM) que tiene automatizados los procedimientos de solicitud de actuaciones a través de la intranet. En el caso concreto de la Biblioteca optamos por modelos centralizados de campus para optimizar los espacios, instalaciones y recursos. Los espacios se estudian junto con los técnicos para su mejor aprovechamiento y sostenibilidad y se planifican las intervenciones.				
<b>Evidencias</b>	Figura 4.1			Figura 5.1	
<b>Vínculos y Resultados</b>	1b2, 2a2, 6a		Figura 6.b.6 y 6.b.7		Figura 6.a.3
<b>4c2 Gestión de inventarios y recursos</b>					
<b>Descripción</b>	Las instalaciones y recursos de la UNED están inventariados en un registro central donde se controla el ciclo de vida de los mismos para mejorar su eficiencia. La Biblioteca está comprometida con el cuidado del medio ambiente, promoviendo y difundiendo buenas prácticas de ahorro de consumos energéticos, incorporando criterios ambientales en la compra de productos y contratación de servicios, reciclaje, recogida de materiales obsoletos, etc.				
<b>Evidencias</b>	RSC UNED	Grupo de Mejora de Biblioteca y Plan de Biblioteca Sostenible	Blog Biblioteca Sostenible	Guía Verde de la Biblioteca	Exposiciones sobre medio ambiente
	Inventarios UNED				
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 18. Datos de consumos			Anexo 7	

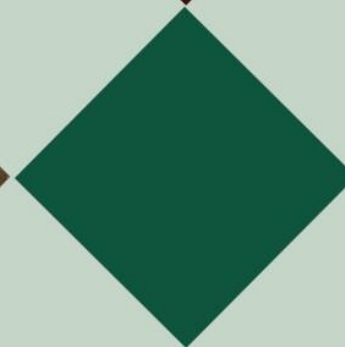
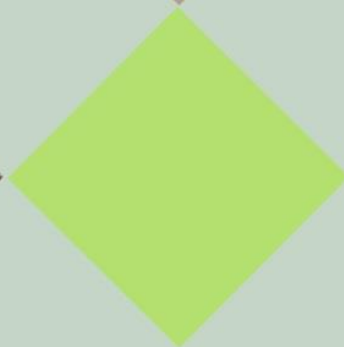
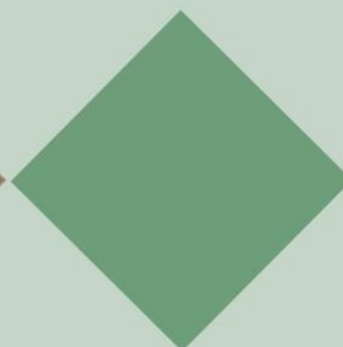


4d1 Análisis y estudio de nuevas tecnologías							
<b>Descripción</b>	La Biblioteca investiga e incorpora tecnologías emergentes como parte de sus objetivos estratégicos en todas las áreas relevantes de su actividad, como son la gestión de la información y la comunicación con los usuarios. Los proyectos se analizan y se implantan mediante pilotos y se incorporan una vez comprobada su eficiencia, formando al personal implicado y a los usuarios. Se trabaja en la medida de lo posible con herramientas <i>open source</i> y se participa en los grupos de desarrollo para introducir mejoras.						
<b>Evidencias</b>	Figura 1.5.1						
<b>Vínculos y Resultados</b>	2b2			Resultados de la Figura 1.5.1			
4d2 Contribución de la Biblioteca a la Innovación tecnológica en la UNED							
<b>Descripción</b>	El personal técnico de la Biblioteca contribuye a la implementación de tecnologías en la universidad que mejoren su rendimiento, y la formación de empleados de otras unidades y organizaciones de la Administración Pública						
<b>Evidencias</b>	Asesoramiento a otras unidades (Véase Anexo 9)			Plan de formación anual del PAS de la UNED			
<b>Vínculos y Resultados</b>	Investiga UNED	Formación 2.0 para PAS de la UNED y para otras administraciones ( Véase Anexo 9)		Proyecto UNEDData	ODC		
4e1 Gestión de la información							
<b>Descripción</b>	La UNED y la Biblioteca cuentan con intranet propias para poner a disposición de su personal toda la información relevante. La Biblioteca, como la propia universidad, están comprometidas con el rendimiento de cuentas ante la sociedad y pone a disposición de todos los interesados los datos de su actividad y sus resultados. Toda la información que se gestiona se almacena con copias de seguridad y se asegura mediante sistemas antivirus, garantizamos su preservación futura y nos acogemos al Plan Nacional de Seguridad de datos.						
<b>Evidencias</b>	Plan de Comunicación Interna y Plan de Marketing		Código ético nos compromete con la protección de la propiedad intelectual		Proceso de apoyo de gestión de sistemas de información		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Intranet	Página web	Portal transparencia	Portal del empleado	RI	Declaración de ficheros LOPD	Anexo 14
4e2 Gestión del conocimiento							
<b>Descripción</b>	El conocimiento y la innovación se promueven y se comparten, tanto dentro de nuestra institución como con nuestros aliados de otras bibliotecas como buenas prácticas y mediante el trabajo colaborativo en grupos de trabajo. Utilizamos el <i>benchmarking</i> como sistema de prospección y aprendizaje. Promovemos la captación del talento en la organización apoyando la creatividad, las propuestas y los proyectos innovadores del personal y apoyando su formación y promoción dentro de la organización.						
<b>Evidencias</b>	Jornadas buenas prácticas Madroño y REBIUN		Anexo 6	Planes de Marketing y de Comunicación Interna			
<b>Vínculos y Resultados</b>	Desarrollo con datos enlazados (UNEDData) para su reutilización		Proyectos e-Ciencia, e-Datos, proyectos sobre formación en competencias		3b2, 3c2, 4a1, 4a2, 7b		

Figura 4.1 Mejoras en infraestructuras y equipamiento 2013/2014

INFRAESTRUCTURAS	EQUIPAMIENTOS
<p><b>Biblioteca Campus Norte:</b> Acondicionamiento del espacio de depósito destinado a las publicaciones periódicas impresas. Dotación de Sala AVIP para formación</p> <p><b>Biblioteca Central:</b> Impermeabilización en nivel superior de cubierta Instalación de iluminación LED y detectores de presencia que controlan la iluminación de forma eficiente en espacios comunes Remodelación de espacios de trabajo en 1ª y 6ª planta Remodelación y optimización energética de la sala de servidores Renovación de la señalización Rediseño de la sala de investigadores y de la sala del proyecto MANES Revisión de los cuadros eléctricos secundarios de baja tensión y mejora de la instalación eléctrica de la sala de trabajo en grupo Instalación de un sistema de extinción automática de incendios en la cafetería</p>	<p>Adquisición de equipamiento informático destinado a usuarios Equipos de reproducción de documentos de última generación Adquisición de diferente equipamiento informático destinado a personal Instalación de nuevas máquinas de vending Adquisición de mobiliario y accesorios para la realización de actividades de extensión cultural Inclusión de nuevas funcionales en la página web de Biblioteca y proyecto de rediseño Nueva versión del sistema integrado de gestión de bibliotecaria Symphony 3.4.1 SP3.</p>

# CRITERIO 5 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



## CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

### INFORMACIÓN GENERAL

#### INTRODUCCIÓN

La Biblioteca cuenta con un mapa de procesos (Véase Anexo 2) y dispone de manuales de procedimientos operativos. Los procesos se gestionan mediante una herramienta informática para la automatización y optimización de las actividades de planificación, seguimiento y medición de la estrategia, la gestión y la operativa de la organización. Los productos y servicios se describen en la figura 5.1 y los principales se detallan en la Carta de Servicios (Véase Anexo 7), cuyo cumplimiento de compromisos está especificado en indicadores que se miden también a través de la misma herramienta de informática. Todos los datos e indicadores se obtienen de los sistemas de gestión automatizada de la Biblioteca,

lo que asegura su fiabilidad, objetividad y transparencia, además de la necesaria utilidad para una gestión eficaz.

La definición de los indicadores está avalada por estándares internacionales y/o nacionales establecidos por los organismos a los que se destinan (CRUE, INE, REBIUN, Consorcio Madroño), aunque ello suponga en muchas ocasiones un menoscabo en la comparabilidad, dadas las especificidades de nuestra institución y su modelo de enseñanza/aprendizaje.

Nuestros grupos de clientes están perfectamente identificados (ver Anexo 8) y segmentados, así como nuestros principales socios y aliados (Véase Anexo 9 y 10).

5a1 Consolidación el modelo de gestión por procesos y optimización de indicadores					
<b>Descripción</b>	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. Los procesos se revisan, estando actualmente trabajando en la revisión de los indicadores.				
<b>Evidencias</b>	Mapa de procesos	Responsables en los procesos	Manuales de funciones asociados a los procesos	Manuales de procedimientos	Indicadores
<b>Vínculos y Resultados</b>	Herramienta de medición de los indicadores de los procesos				
5a2 Mejora de los procesos					
<b>Descripción</b>	Los cambios en los procesos se introducen a sugerencia de los propios usuarios, los grupos de trabajo o las personas que trabajan en ellos. Se analizan las propuestas y se introducen pilotos para su implantación. En el despliegue es fundamental la información a través de los canales internos y la formación a las personas implicadas				
<b>Evidencias</b>	Encuestas		RSF	Informes de conveniencia	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 13. Cuadro de proyectos realizados a partir de informes del personal				
5b1 La opinión de nuestros usuarios es tenida en cuenta en la oferta de nuevos servicios y productos					
<b>Descripción</b>	Las encuestas realizadas bienalmente, que incluyen segmentación de clientes, sirven para conocer las necesidades de nuestros usuarios y revisar nuestra oferta de servicios y productos. Las sugerencias recibidas en el campo de observaciones de la encuesta se revisan para analizar la viabilidad de su incorporación				
<b>Evidencias</b>	Encuestas bienales	Informe de resultados de las encuestas	Actas del Grupo de Mejoras a los Usuarios	Canales de participación explicitados en la Carta de Servicios	Canales de participación promocionados en la web, blogs y folletos informativos
<b>Vínculos y Resultados</b>	Comunicación de resultados a los usuarios en medios sociales			Cuadro de mejoras 6a	
5b2 Planificación y evaluación de nuevos servicios					
<b>Descripción</b>	En el proceso de planificación estratégica se establece la elaboración de informes de conveniencia relativos a la incorporación de nuevos productos y servicios basados en nuevas tecnologías o en técnicas de benchmarking que analizan productos y servicios en instituciones similares a la nuestra,				

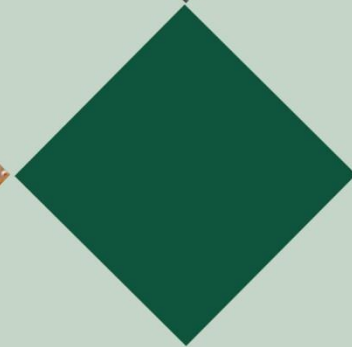
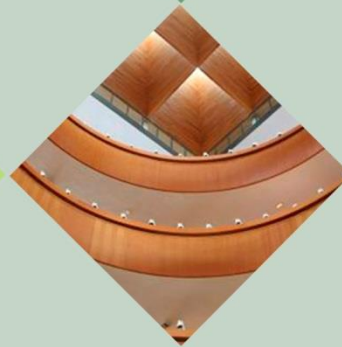
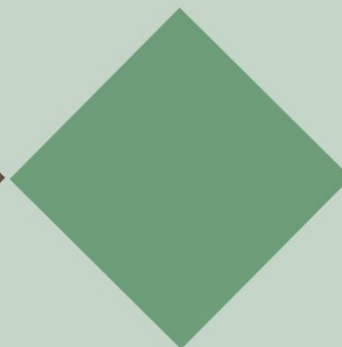
	evalúan opciones para su prestación y planifican su implantación teniendo en cuenta nuestra especificidad. Actualmente estamos trabajando en el análisis del ciclo de vida de servicios.					
<b>Evidencias</b>	Informes de conveniencia	Carta de Servicios		Figura 5.1		
<b>Vínculos y Resultados</b>	Anexo 13					
<b>5c1 Plan de Marketing, herramienta para lograr el éxito en la comunicación</b>						
<b>Descripción</b>	<p>El Plan de Marketing de la Biblioteca analiza la situación de la organización en lo que a comunicación se refiere, segmenta los grupos de interés y tipos de usuarios, así como las herramientas para dirigirnos a ellos de manera eficaz.</p> <p>A través de los medios sociales, la Biblioteca se posiciona online en un lugar destacado en el ámbito de las bibliotecas universitarias españolas, logrando un mayor impacto y repercusión de sus actividades y servicios. La Biblioteca lidera esta estrategia dentro de la universidad, participando en la estrategia general de marketing digital.</p>					
<b>Evidencias</b>	Plan de Marketing	Plan de Social Media	Manual de Identidad Corporativa de la Biblioteca UNED		Procesos de comunicación externa e interna	
<b>Vínculos y Resultados</b>	Informe anual de repercusión digital de actividades de la Biblioteca		Figura 8.a.1., 8.a.2, 8.a.3, 8.a.4, 8.a.5		Anexo 15	
<b>5c2 Difusión y promoción de servicios y productos</b>						
<b>Descripción</b>	<p>La Biblioteca identifica las oportunidades de puesta en marcha de nuevos proyectos y, en ocasiones, se adelanta a las necesidades expresadas por los usuarios. Para su difusión utiliza sobre todo canales digitales, dada la especificidad de nuestros usuarios, realizando campañas monográficas de marketing digital sobre determinados servicios, herramientas, o colecciones. Se diseñan estrategias de formación en los productos y servicios implantados, utilizando especialmente el canal YouTube de Biblioteca.</p>					
<b>Evidencias</b>	Acciones de marketing	Medios sociales	Oficina de Difusión del Conocimiento	Sesiones informativas	Carta de Servicios	
<b>Vínculos y resultados</b>	Anexo 15		Protocolo de organización y difusión eventos			
<b>5d1 Servicios flexibles y colecciones ajustados a las necesidades de los usuarios</b>						
<b>Descripción</b>	<p>Horario de apertura de los puntos de servicio amplio y flexible, con apertura extraordinaria durante los exámenes, servicio de autopréstamo en Biblioteca Campus Norte, buzones de devolución que pueden utilizar cuando las instalaciones están cerradas. El servicio de préstamo intercampus permite al PDI y PAS recibir los documentos solicitados online en su puesto de trabajo. Los servicios y colecciones electrónicos están accesibles 24 horas/365 días y están ajustados a las necesidades de los distintos perfiles de usuarios, como se establece en la Carta de Servicios.</p>					
<b>Evidencias</b>	Carta de Servicios	Página web	Anexo 6	Guías de uso de servicios y recursos	Formulario de préstamo intercampus	Canal YouTube
<b>Vínculos y Resultados</b>	6a, 9		Encuestas de usuarios			
<b>5d2 Ciclo de vida de productos y atención al usuario</b>						
<b>Descripción</b>	<p>Los materiales documentales se adquieren en función de las necesidades de los clientes de manera segmentada existiendo además un procedimiento para solicitar directamente la adquisición de cualquier material. El Plan de Gestión de la Colección define el ciclo completo de los fondos: 1. Puesta a disposición del público; 2. conservación; 3. expurgo en caso de obsolescencia de la información o deterioro físico; 4. envío a bibliotecas de centros asociados para su reutilización, o destrucción reciclando el papel. La Biblioteca proporciona formación a sus usuarios sobre el uso de las colecciones y servicios, especialmente los digitales, en muchas ocasiones en colaboración con los proveedores, y se atienden permanentemente las incidencias en los accesos.</p>					
<b>Evidencias</b>	Plan de gestión de la colección	Compromiso 6 y 8 de la CS	Formulario para la solicitud de desideratas	Formación programada y a la carta para todos los perfiles de usuarios	Guías de uso de los servicios y los recursos en la página web	Plan de formación del personal de Biblioteca
<b>Vínculos y Resultados</b>	Figura 9.b.2 a 9.b.7		Figura 9.a.2 a 9.a.5		Encuestas usuarios	

5e1 Canales eficaces para detectar las necesidades y expectativas de los usuarios					
<b>Descripción</b>	Los canales de comunicación con los usuarios son numerosos y ágiles: atención presencial, telefónica, correos electrónicos corporativos, y foros. Por último las redes sociales se han consolidado como la vía más rápida y directa para atender y recoger la opinión de nuestros usuarios. Además la Biblioteca dispone de un sistema unificado para la presentación de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de nuestros usuarios, que en la Carta de Servicios nos comprometemos a responder en 24h.				
<b>Evidencias</b>	Formulario electrónico de RSF	Formulario impreso de RSF	Carta de Servicios	Redes Sociales	Encuestas de usuarios
<b>Vínculos y Resultados</b>	Evolución Nº de RSF		Mensajes en redes	Evolución percepción comunicación con usuarios	6a
5e2 Análisis de la opinión de los usuarios sobre servicios y productos					
<b>Descripción</b>	La satisfacción sobre todos los servicios y productos que ofrecemos a nuestros usuarios se mide en encuestas bienales. Respecto a servicios y productos concretos, se envían encuestas de satisfacción al finalizar la prestación o el uso del mismo. Además la Carta de Servicios establece condiciones para la prestación de servicios esenciales para todos nuestros usuarios. El cumplimiento se revisa anualmente, pudiendo establecerse acciones correctoras en caso de incumplimiento de condiciones.				
<b>Evidencias</b>	Encuestas de satisfacción sobre los servicios y recursos	Encuestas de satisfacción de los cursos de formación	Encuestas de satisfacción sobre servicios (PI, acreditaciones, exposiciones, colección audiovisual)		Carta de Servicios
<b>Vínculos y Resultados</b>	Resultados de las encuestas				

Figura 5.1. Servicios, productos e instalaciones

INSTALACIONES Y PRODUCTOS			
Superficie (m2): 9.517	Estanterías (libre acceso + depósito): 16.063	Puestos de lectura: 640	PCs (plantilla+usuarios): 140
Días de apertura anual: 275		Horas de apertura semanal: 67	
Monografías (ítems): 467.061	Tesis y memorias de investigación: 6.252	Revistas impresas: 5.796	Revistas electrónicas: 28.491
Bases de datos en línea: 55	Libros electrónicos: 70.156	Material audiovisual: 28.875	Documentos en el RI: 20.402
Salas: investigadores, trabajo en grupo, visionado, reuniones		Estaciones de trabajo con mobiliario adaptado a los estudiantes con discapacidad	
Catálogo bibliográfico		Reproducción de documentos	Red Wifi
Aula AVIP	Buzón de devoluciones	Otros servicios: cafetería, librería, taquillas	
SERVICIOS			
Información y atención al usuario		Consulta en sala y fondos especiales	Préstamo, reservas, renovaciones
Información bibliográfica y de referencia		Préstamo interbibliotecario	Formación de usuarios presencial y online
Publicación científica en abierto	Asesoramiento sobre el impacto de la publicación científica	Asesoramiento para el proceso de evaluación de la actividad investigadora	ODC: asesoramiento sobre publicación científica, propiedad intelectual, edición de revistas académicas, impacto de las publicaciones, visibilidad en la red y evaluación de la actividad investigadora
Préstamo de portátiles		Reproducción de documentos	Gestores bibliográficos
Biblioteca 2.0 en Redes Sociales		Canal YouTube Biblioteca	Servicio en línea de RSF
Actividades culturales y de extensión: exposiciones, visitas, puntos de interés, etc			Apertura extraordinaria en exámenes

# CRITERIOS 6-9 RESULTADOS



## INTRODUCCIÓN

Los resultados están basados en la consecución de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico 2012/2015 y en el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios (Véase Anexos 4, 7 y herramienta de gestión del cuadro de mando). En líneas generales, la tendencia en los resultados es positiva, y así lo confirma la percepción que tienen los usuarios en las encuestas y en el número de felicitaciones recogidas a través del sistema de gestión de RSF (Véase Figura 6.a.11). La evolución también se contempla en las tendencias que se revelan en las memorias anuales de la Biblioteca, donde se presentan todos los datos. La Biblioteca es uno de los servicios mejor valorados por nuestra comunidad universitaria (Véase informe de resultados de la encuesta bienal de usuarios). El liderazgo, la planificación estratégica orientada a las necesidades y expectativas de los usuarios, la gestión de los procesos y la profesionalidad de su personal son los ejes que impulsan nuestra actividad y se reflejan en los resultados obtenidos y la imagen de servicio excelente que transmite. Las relaciones de colaboración con los Centros Asociados, las alianzas externas con socios y proveedores, una decidida apuesta por la innovación tecnológica y en la puesta en marcha de proyectos innovadores, así como una plantilla altamente cualificada, motivada siempre con la formación permanente, y una notable vocación de servicio son nuestros factores críticos de éxito. Los proyectos que hemos desarrollado nos comprometen no sólo con nuestra comunidad universitaria y nuestros partners, sino con la sociedad en general, alineados con la filosofía y el espíritu de la UNED.

Los datos se vienen recogiendo desde hace años impulsados por la labor de REBIUN en este sentido y nos permiten contemplar la evolución y las tendencias en todas las áreas de nuestra actividad, así como construir indicadores de rendimiento. Estos datos nos posibilitan también establecer comparaciones con otras instituciones, si bien la particularidad de nuestra institución y su modelo de enseñanza a distancia sólo hace comparables los datos en relación con servicios digitales. Tras el último proceso de evaluación nos hemos propuesto la sistematización y simplificación de los datos, haciendo coincidir, en la medida de lo posible, los datos indicadores de los procesos con los del Cuadro de Mando Integral y la Carta de Servicios,

que se gestionan mediante una herramienta informática que nos permite su seguimiento automatizado.

El nivel de satisfacción de los usuarios (Véase Figuras 6.a.1-6.a.11) con los resultados de la actividad de la Biblioteca se mide de forma bienal mediante encuestas gestionadas por la Oficina de Calidad de la UNED, cuya serie de recogida de información se inició en 2006. Los cuestionarios, segmentados por perfiles de usuarios y por las diferentes modalidades de acceso a la Biblioteca, se han ido modificando ligeramente en estos años para tratar de reflejar la evolución del propio servicio, pero de forma que el núcleo de la información se mantenga para poder analizar el progreso de la opinión de nuestra comunidad universitaria. Este proceso se complementa con la recogida permanente de opinión a través del sistema de gestión de RSF y de los canales de comunicación que tenemos establecidos con nuestros usuarios, especialmente de las redes sociales, que por su gran difusión e inmediatez nos proporcionan información muy dinámica (ver resultados redes).

Los resultados en las personas están alineados con los objetivos del Plan Estratégico, cuyo Eje 6 está orientado al desarrollo profesional del personal de la Biblioteca y que se ha materializado en medidas de funcionarización, altas tasas de participación en acciones formativas y reestructuración de algunos puestos y descripción de los perfiles y competencias de los puestos bibliotecarios. El nivel de satisfacción se mide asimismo con encuestas bienales de clima laboral. (Véase Figuras 7.a.1-7.a.6 e informes de resultados de la encuesta bienal de clima laboral).

La actividad de la Biblioteca se dirige fundamentalmente a su comunidad universitaria y a sus aliados y partners, pero también se compromete con la sociedad a través diversos planes que inciden en su proyección exterior (actividades culturales, marketing y comunicación) y en su preocupación por un entorno más justo y sostenible, colaborando en proyectos de accesibilidad con UNIDIS, así como su compromiso en la mejora de las competencias digitales e informacionales para todo aquel que tenga interés en ello mediante cursos de la Fundación UNED o cursos masivos abiertos y en línea (MOOC) o compartiendo mejores prácticas con otras instituciones.

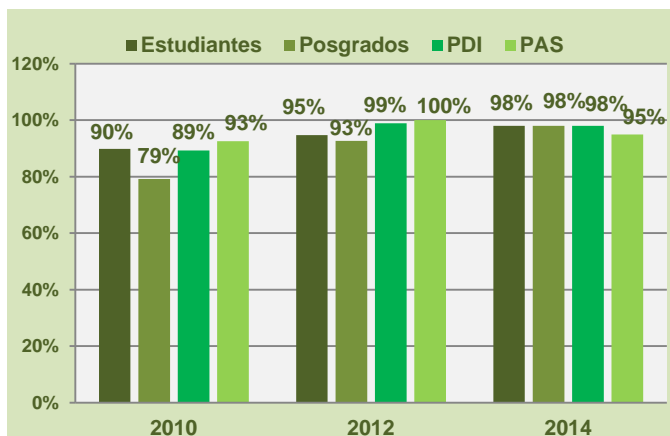
### CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES Percepción

#### Subcriterio 6A

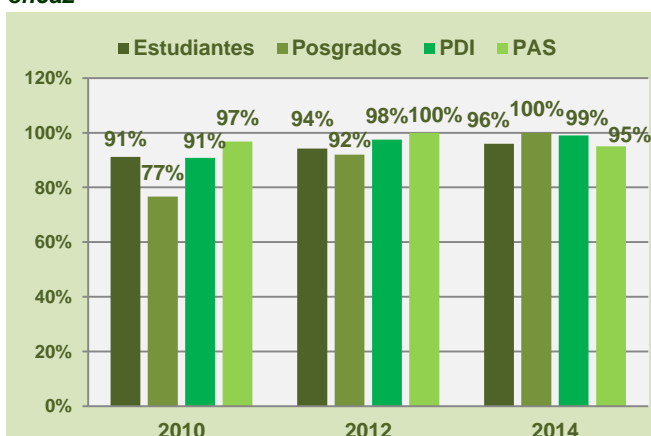
Figuras 6a.1.a 6a.10 Presentan resultados segmentados obtenidos en la serie de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca UNED; y de la encuesta lanzada a través del Consorcio Madroño a las universidades miembro (indicador

Med-SocP3 de nuestro CMI). Los resultados muestran tendencias positivas tanto en la valoración de las instalaciones, como de los servicios y el personal de Biblioteca.

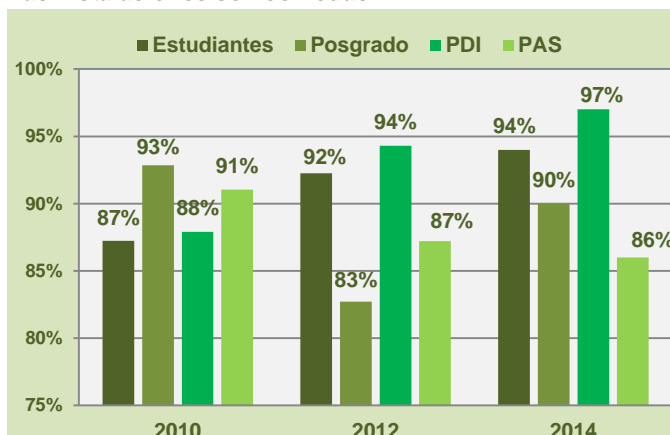
**La atención en los mostradores es ágil**



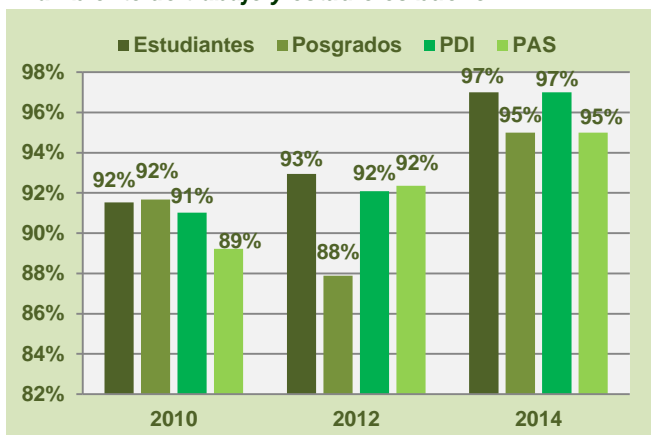
**El personal atiende y gestiona las consultas de forma eficaz**



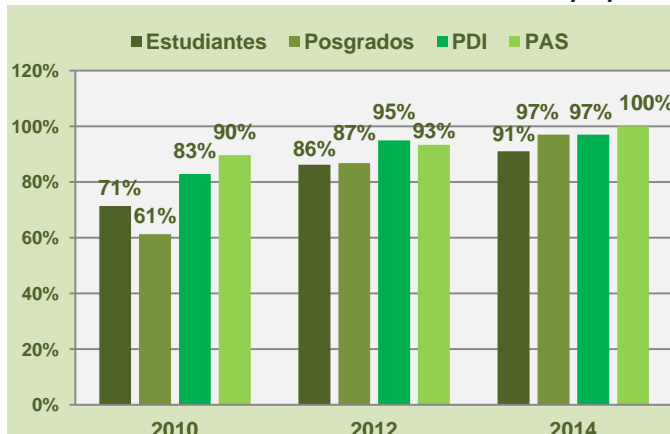
**Las instalaciones son cómodas**



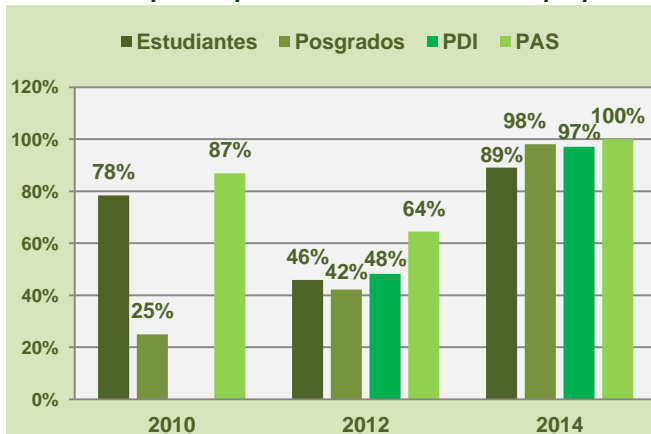
**El ambiente de trabajo y estudio es bueno**



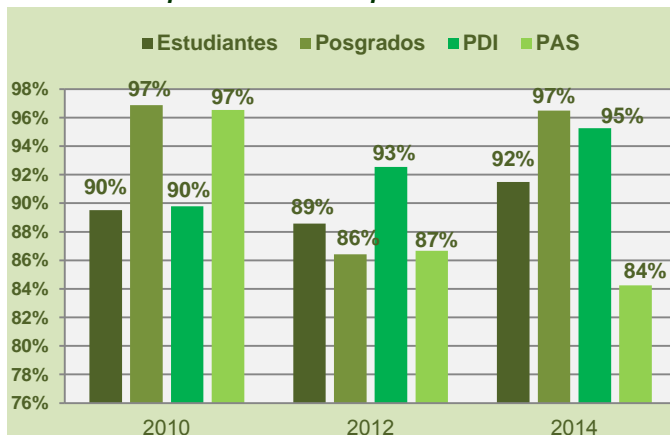
**Los canales de comunicación con la biblioteca son apropiados**



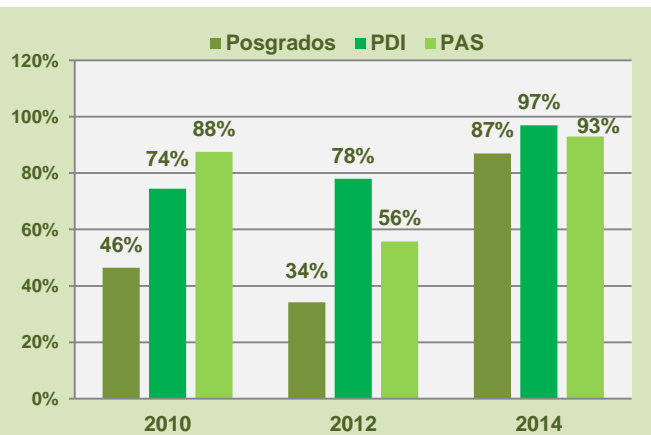
**Los canales para la presentación de RSF son apropiados**



**El procedimiento para reservar, renovar y conocer el estado de los préstamos es simple**

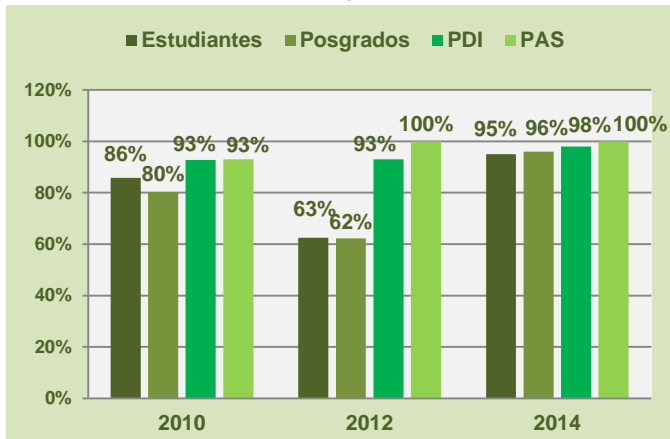


**El sistema para disponer de un documento que está en otra universidad/institución es sencillo**

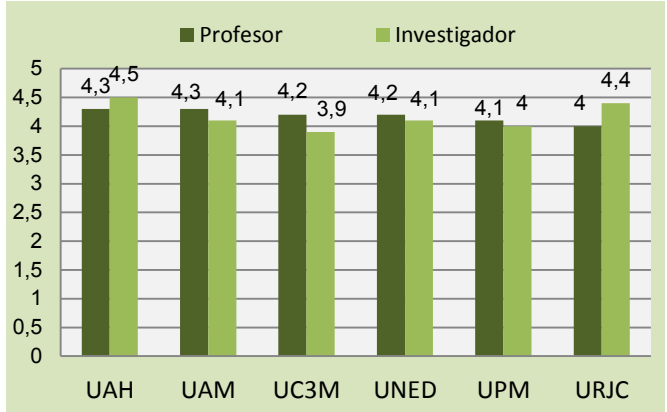




**El servicio de la biblioteca es globalmente bueno**



**Valoración del PDI de los servicios prestados a través del Consorcio Madroño en las universidades miembro**



El procedimiento estandarizado para la gestión de RSF de la Biblioteca se estableció a finales de 2009. Desde esta fecha el nº de felicitaciones 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 recibidas. Mientras en 2014 se recibió un total de 216 felicitaciones, las reclamaciones ascendieron sólo a a 54 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” y responsables de un gran nº de felicitaciones recibidas); así como las herramientas de búsqueda, entre ellas el repositorio e-Espacio UNED.

Figura 6.a.11. Felicitaciones de los Usuarios

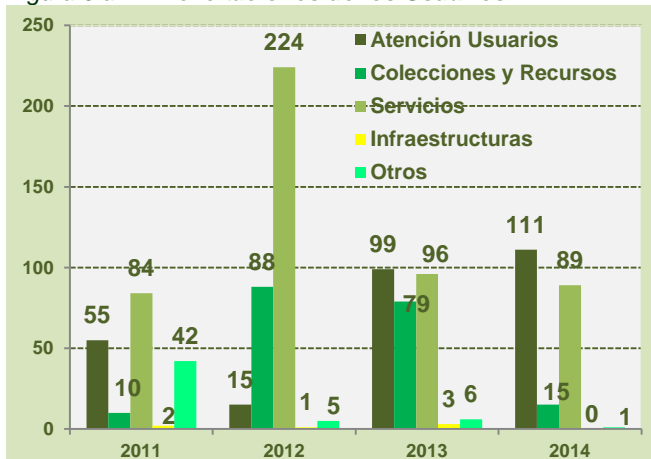
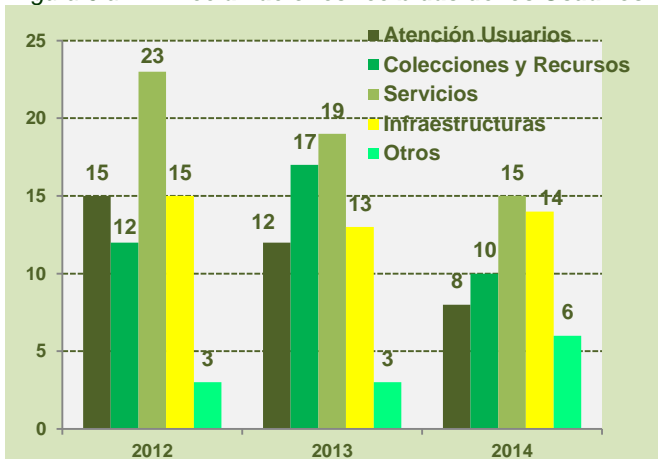


Figura 6.a.12. Reclamaciones recibidas de los Usuarios



**CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES Subcriterio 6B**  
Indicadores de rendimiento

Los gráficos muestran algunos indicadores de rendimiento muy relevantes para nuestros clientes: porcentaje de usuarios activos, 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



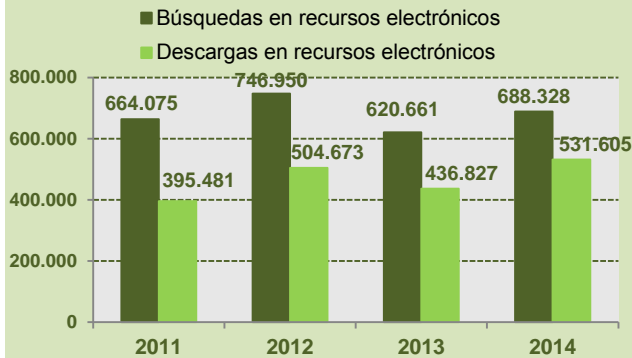
Los datos experimentan un ligero descenso, al igual que ha ocurrido en otras bibliotecas universitarias. Las nuevas políticas de préstamo establecidas para el curso 15/16, en respuesta a las demandas recogidas en la última encuesta de satisfacción y las RSF, hacen previsible que estos datos evolucionarán favorablemente. Además, la tasa de préstamo de ejemplares por usuarios se mantiene estable (Véase CMI, indicador Med-UsuR2).

Figura 6.b.2. Préstamo de bibliografía recomendada en formato electrónico

A los datos de la Figura 6.b.1 hemos de añadir los de la bibliografía recomendada en formato electrónico. Este servicio empezó a funcionar en 2014, comprometiéndonos en la CS a adquirir todos los títulos que aparezcan en este formato, tanto para grado como para posgrado. Aunque el nº de títulos aún es muy limitado, los datos de uso que obtuvimos en este 1º año ascendieron a un total de 27.932 descargas, por lo que podemos considerar un éxito del servicio que habrá de consolidarse en años sucesivos.

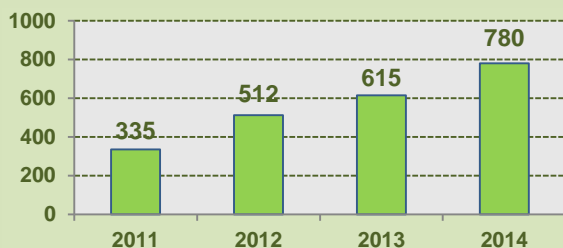


**Figura 6.b.3. Búsquedas y descargas en colecciones electrónicas**

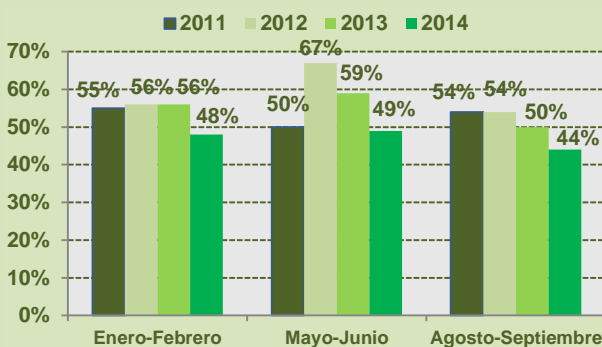


Los datos muestran un incremento sostenido, a pesar del descenso en la inversión en este tipo de recursos electrónicos. Se realiza una intensa labor de difusión, especialmente entre el PDI para promocionar su uso y explotación. La mejora del sistema de acceso externo y la implantación de una herramienta de descubrimiento que permite la búsqueda de información a través de un único punto de consulta contribuyen de forma directa en esta evolución positiva. Estos datos están relacionados con el indicador de rendimiento Med-UsuR4 del CMI.

**Figura 6.b.5 Asesoramiento especializada al PDI**



El asesoramiento especializado se realiza en sesiones individuales o colectivas para personal docente e investigador acerca de factor de impacto de las publicaciones, evaluación de la actividad investigadora, búsquedas bibliográficas, propiedad intelectual, etc.

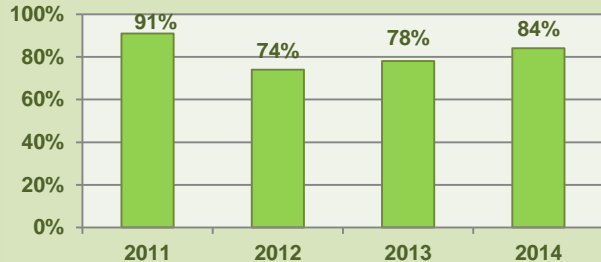


**Figura 6.b.4. Gasto en recursos de información**



Hasta 2012 la tendencia se ha ido invirtiendo, decreciendo el gasto en recursos impresos, aumentando en electrónicos. Actualmente, el gasto en estos últimos necesariamente ha disminuido, dado su elevado coste, que compromete una gran parte del presupuesto de la Biblioteca. No obstante, la colección de revistas sigue evolucionado, y creciendo exponencialmente el número de títulos electrónicos, pasando de 1.000 títulos en 2002 a más de 28.000 en 2014 y multiplicando la oferta de contenidos de forma notable. En una universidad donde los servicios a distancia son esenciales, es esencial facilitar y ampliar el nº de contenidos científicos de calidad.

**Figura 6.b.6. Ocupación de cubículos de investigación**



En cuanto al uso de las instalaciones específicas para PDI, los cubículos de investigación son un servicio muy demandado al facilitar un espacio reservado en el que el investigador puede guardar sus materiales y desarrollar su trabajo, en un ambiente especialmente propicio.

**Figura 6.b.7. Ocupación de puestos de lectura en Apertura Extraordinaria por exámenes**

Al ser una universidad a distancia, el uso de las salas de estudio de la Biblioteca por parte de los estudiantes se realiza con mayor intensidad en época de exámenes. La Biblioteca ofrece entonces el servicio de apertura extraordinaria en fines de semana para adaptarnos a las necesidades de nuestros usuarios. La bajada en la ocupación está relacionada con el "descenso en el número de visitas en bibliotecas universitarias que en 2014 se redujo en un 5,4%, siguiendo la tendencia a la baja iniciada ya en 2008". Hernández-Sánchez, H., Arroyo-Vázquez, N. (2014). "Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas". El profesional de la información, marzo-abril, v. 23, n. 2, p. 162

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS Percepción

### Subcriterio 7A

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 PE. 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. Las valoraciones están

expresadas en porcentajes y reflejan 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 A1 (Directivos), A2 (Directivos y Técnicos), C1 y Laborales Grupos 3 y 4 (personal auxiliar). Hemos destacado en los siguientes gráficos los resultados obtenidos en el ítem relativo a la satisfacción con el puesto de trabajo

que realizan en la Biblioteca, que alcanza una altísima puntuación y las condiciones de trabajo que se les ofrecen. En cuanto a la actualización periódica de los conocimientos, también es percibida de un modo positivo en las cuatro 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 del reconocimiento de las mejoras realizadas por el trabajador

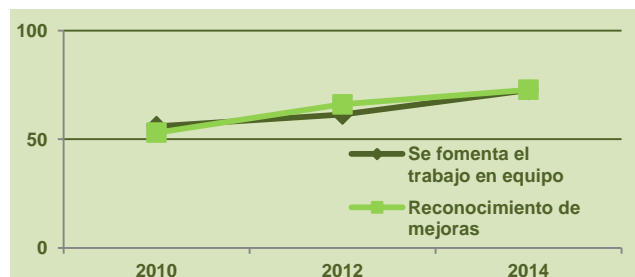


Figura 7.a.2 Valoración del grado de satisfacción con tu puesto de trabajo

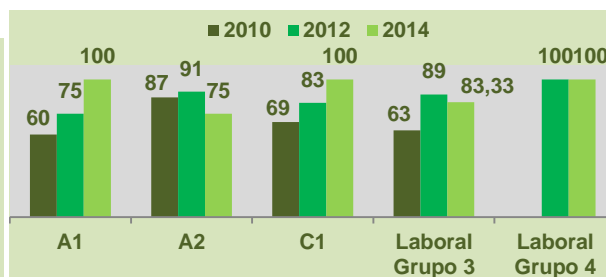


Figura 7.a.3 Valoración de la Formación

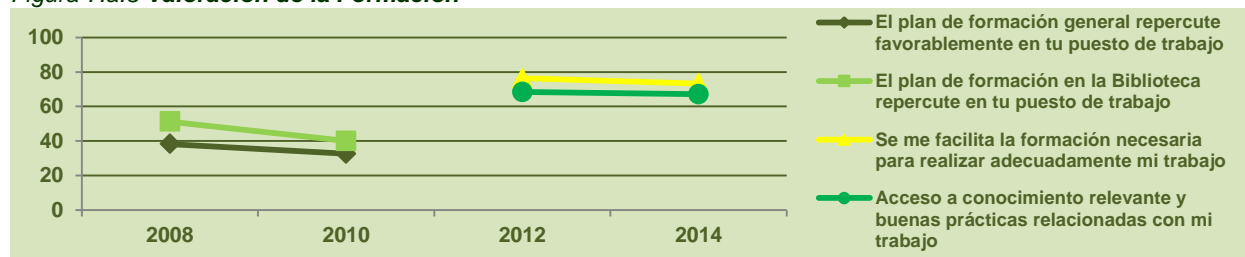


Figura 7.a.4. Valoración de las condiciones de trabajo



Los ítems relativos a la comunicación interna se mantienen en valores similares tras la consolidación del Plan de Comunicación Interna y las herramientas de participación que contempla, tales como la 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. El GT de Comunicación Interna está trabajando en un nuevo formato de Jornada de Biblioteca que esperamos repercute favorablemente en los resultados que se obtengan sobre este ítem en la próxima encuesta 2016.

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

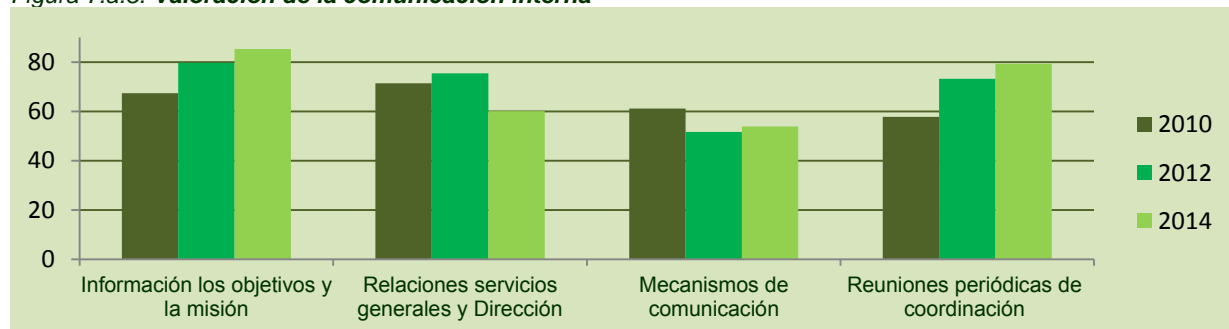
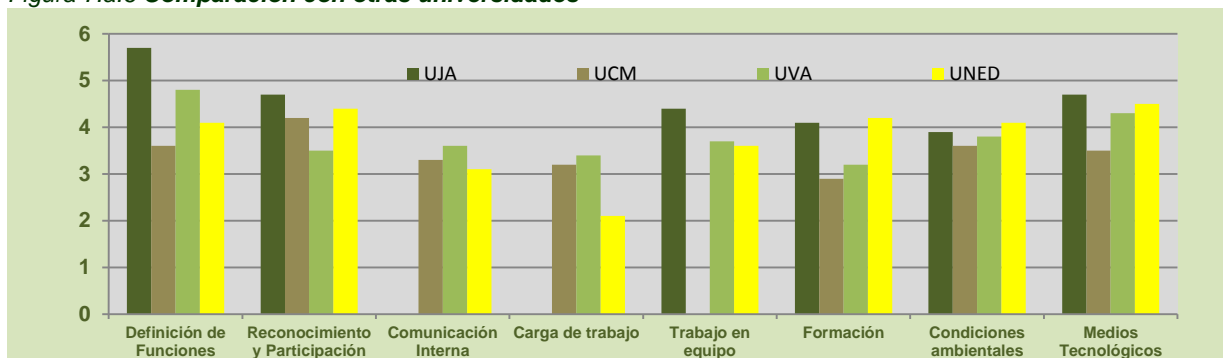


Figura 7.a.6 Comparación con otras universidades



Se ha realizado la comparación con encuestas de clima aplicadas recientemente en las bibliotecas universitarias de la UCM, Jaén, Valladolid, 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, por lo que se han debido convertir los resultados para establecer comparaciones, siendo utilizada para

la UNED una escala de 1 a 6 y las universidades restantes una escala de 1 a 5. Los resultados son positivos en nuestro caso, siendo notable la alta valoración relativa a la calidad y mejora continua, en las que está muy implicado el personal, así como en los medios tecnológicos utilizados. El ítem menos valorado es el relativo a la carga de trabajo, explicable por el esfuerzo que el personal está realizando para poder ofrecer más servicios en un momento de recortes presupuestarios que afecta a la dotación de recursos humanos.

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS Subcriterio 7B

### Indicadores de rendimiento

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, así

como la gestión de RRHH: la formación, la promoción, su participación en actividades formativas y el coste anual del personal.

Figura 7.b.1. Coste total del personal

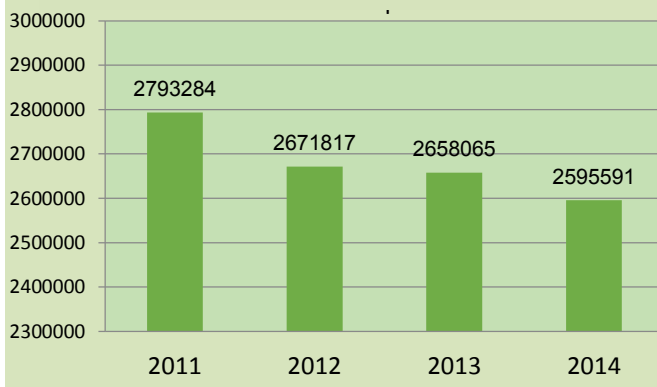
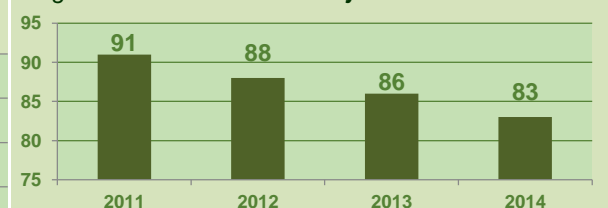


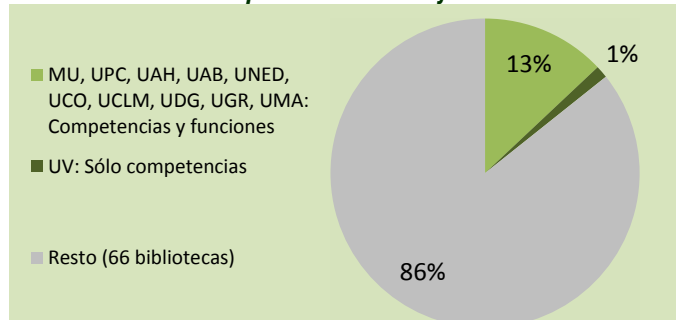
Figura 7.b.2. Personas trabajando en la Biblioteca



En estas gráficas se muestra un descenso en los costes de personal relacionado con la reducción del nº de personas trabajando en la Biblioteca UNED. La gestión eficaz de los RRHH disponibles, reasignando tareas y promoviendo la movilidad hacia aquellos servicios que muestran un mayor crecimiento (RI, formación y entornos virtuales) muestra que el ahorro económico en RRHH ha sido posible aumentando la

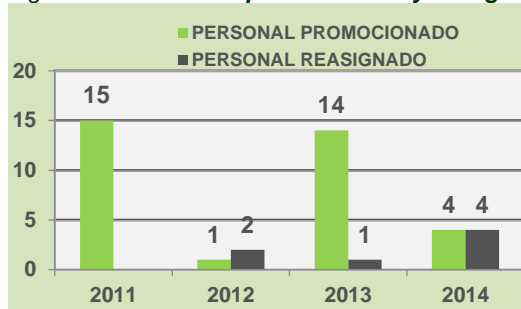
productividad, manteniendo los servicios tradicionales e incrementando los de valor añadido.

Figura 7.b.3. Aplicación de la gestión por competencias en las funciones de los puestos de trabajo de Biblio. REBIUN



El establecimiento de nuevos manuales de funciones que recogen las competencias necesarias para el desempeño de los puestos, ha mejorado nuestra gestión de RRHH y nos destaca frente a la gran mayoría de bibliotecas universitarias españolas.

Figura 7.b.4. Personal promocionado y reasignado



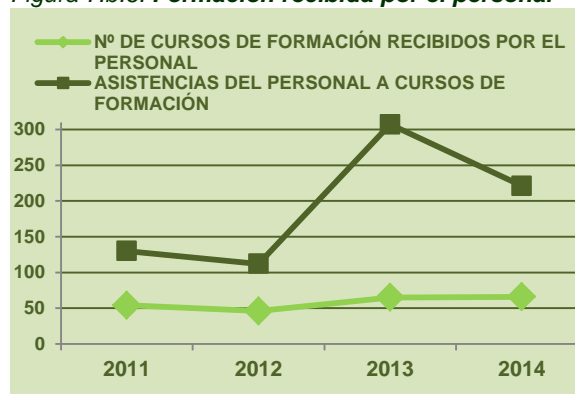
Se muestra en 1º lugar el porcentaje de personal promocionado, basado en la asunción de responsabilidades. La 2ª variable refleja el nº de personas reasignadas a servicios diferentes respondiendo a la carga de trabajo variable. Las restricciones en la Administración han limitado el nº de promociones y reposición de vacantes.

Figura 7.b.5. Documentos catalogados / adquiridos



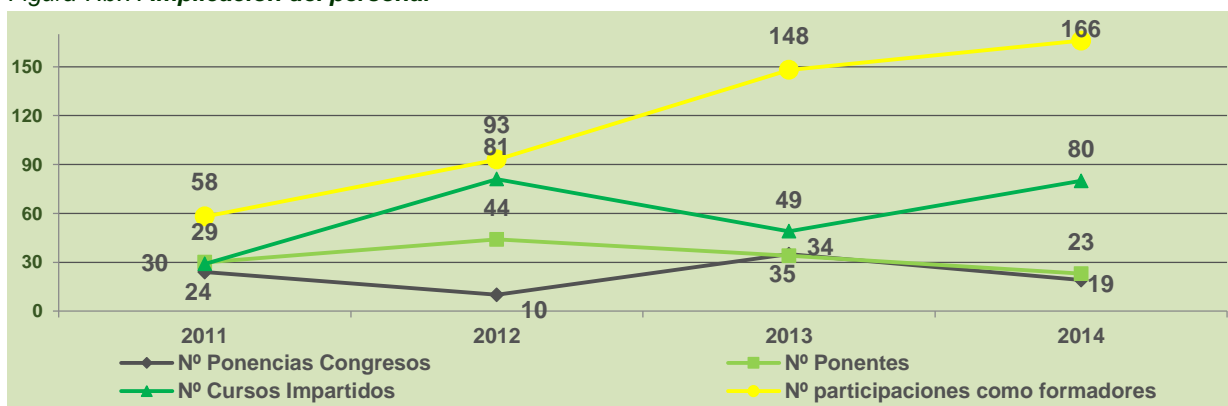
En esta gráfica se demuestra el aumento de productividad de las personas dedicadas al proceso técnico de fondos documentales, al mantenerse estable la relación entre documentos adquiridos y catalogados y el descenso notable en el número de personas dedicadas a esta función. En 2012 eran 11 personas, siendo en la actualidad 8. El aumento de la productividad se ha logrado mediante la medición de su rendimiento diario en el año y el establecimiento de objetivos personales que supusieran un incremento de sus resultados en los años sucesivos.

Figura 7.b.6. Formación recibida por el personal



La apuesta estratégica por un personal altamente cualificado que participa activamente en la docencia en el EEES se ha hecho posible gracias a la fuerte inversión en formación realizada por la Biblioteca y las excelentes relaciones y reconocimiento por parte de las instancias académicas de la universidad.

Figura 7.b.7. Implicación del personal



Los resultados de la estrategia que comentábamos en la *Figura 7.b.4.* se observan en esta tabla: una mayor participación de las personas que trabajan en la Biblioteca en actividades formativas que aportan visibilidad y prestigio a la Biblioteca tanto dentro de la UNED, como en nuestro sector profesional. Destacar el importante nº de ponencias presentadas en congresos, indicador de rendimiento del personal del CMI Med-PerR3, muy favorables si comparamos con otras bibliotecas universitarias miembro del Consorcio Madroño como UAH o la UAM, ambas con 5 en 2013; o uno de los líderes de nuestro sector, la Biblioteca de UGR, que detecta en su análisis DAFO presentado en su Memoria EFQM 2014 este punto como una de sus amenazas.

Figura 7.b.8. Premios recibidos por el personal de la Biblioteca

En el siguiente cuadro se recogen las candidaturas y galardones que ha recibido el personal de la Biblioteca por distintos organismos profesionales: Consejo Social de la UNED a las mejores "Buenas prácticas" del PAS (PCSU), Premio Nacional a la Calidad e Innovación SEDIC y Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunidad Valenciana (COBDCV). El CMI mide la evolución de estos datos en el indicador de rendimiento del personal Med-PerR1.

PROYECTOS INNOVADORES PRESENTADOS A PREMIOS PROFESIONALES		
Convocante	Año	Proyecto presentado
PCSU	2006	Implantación de un archivo digital de la UNED <b>Premiado</b>
PCSU	2007	Plan de Mejora de la Biblioteca de la UNED <b>Premiado</b>
PCSU	2008	Plan de Comunicación Interna para una biblioteca excelente (Candidatura)
PCSU	2009	Accesibilidad Universal en las Bibliotecas de la Sede Central de la UNED (Candidatura)
PCSU	2009	CS de la Biblioteca: un compromiso de calidad con nuestros usuarios (Candidatura)
PCSU	2010	Biblioteca UNED 2.0 <b>Premiado</b>
PCSU	2010	Procedimiento Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (Candidatura)
PCSU	2011	Biblioteca: Sello de Excelencia Europea 400+ (Candidatura)

PCSU	2011	Formación en competencias informacionales a lo largo de la vida (Candidatura)
PCSU	2012	La biblioteca en tu mano: nueva web móvil (Candidatura)
COBDCV	2013	Inserción profesional a través de nuevas herramientas <b>Premiado</b>
PCSU	2013	Búsqueda de empleo 2.0: <b>Premiado</b>
SEDIC	2014	Biblioteca UNED: Formación para un mundo 2.0 (Candidatura)
PCSU	2015	Un CMI para la gestión de calidad de la Biblioteca UNED (Sin fallar)

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, así como con

UNED Abierta para la oferta de cursos MOOC y OCW. Se ofrecen además servicios a la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la UNED; se colabora con UNIDIS en proyectos de accesibilidad para estudiantes con discapacidad; y se interviene en jornadas, seminarios y congresos con ponencias realizadas a cargo del personal de la Biblioteca exponiendo proyectos y buenas prácticas. Se ofrece una selección de datos obtenidos sobre estas actividades, tanto de rendimiento como de percepción.

## CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Subcriterio 8A

### 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

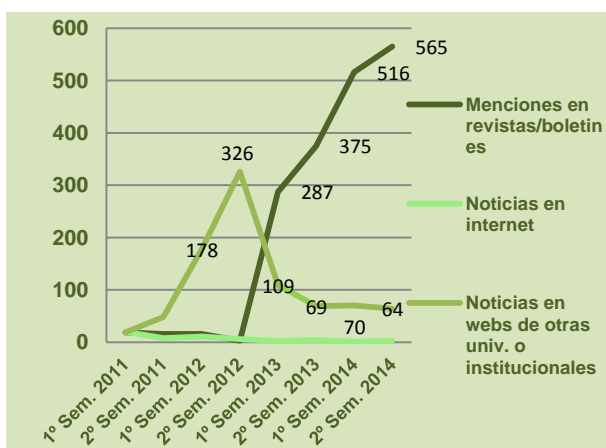
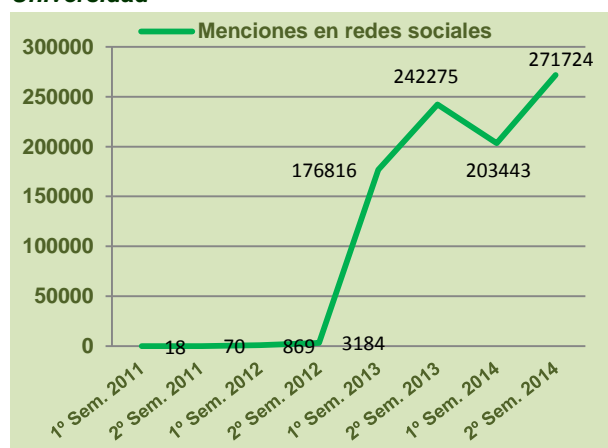
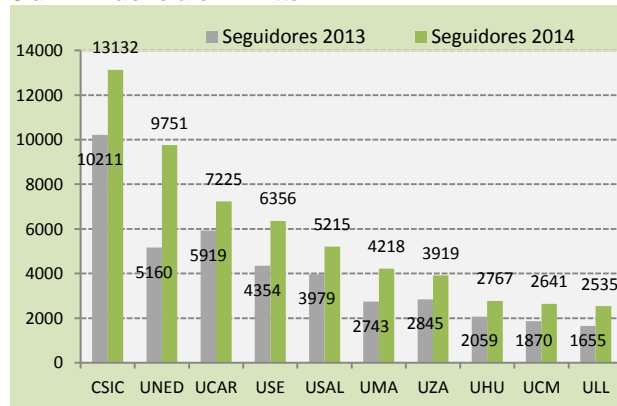


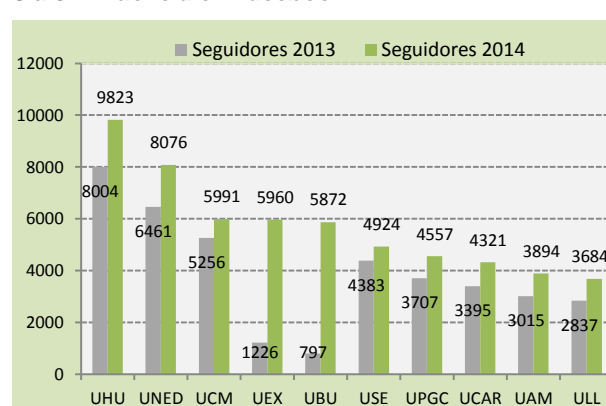
Figura 8.a.2 a 8.a.5 Comparativa de Influencia en Redes Sociales con las universidades REBIUN

En el informe anual realizado por REBIUN, en la línea estratégica 3 sobre el servicio de las bibliotecas universitarias en las redes sociales, la Biblioteca UNED se posiciona en lugar muy destacado, gracias a su número de seguidores y la percepción positiva que nuestros seguidores manifiestan a través del alcance e interacción que nuestros contenidos experimentan en su recepción. Los datos de número de seguidores en redes sociales forman parte de nuestro CMI, como indicador de rendimiento en la sociedad Med-SocR7.

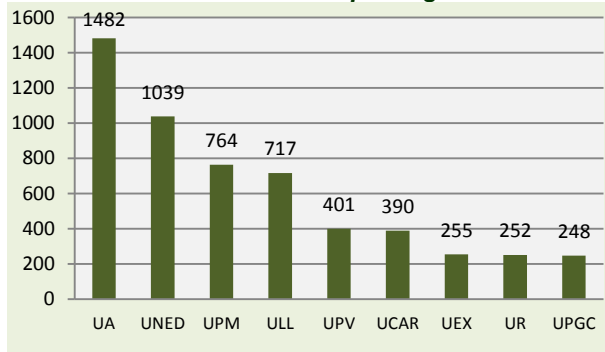
### 8.a.2. Influencia en Twitter



### 8.a.3. Influencia en Facebook

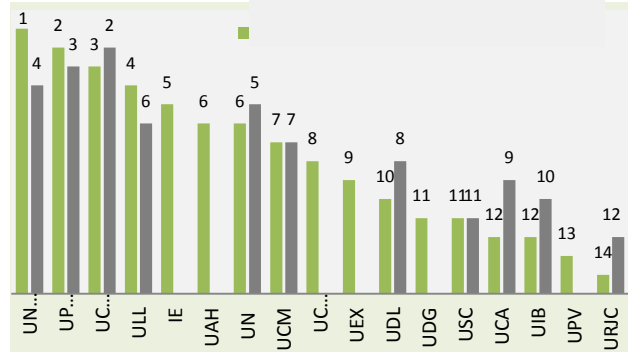


#### 8.a.4. Influencia en Pinterest por seguidores



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 años. Estos datos

#### 8.a.5. Influencia en YouTube por suscriptores



son extraídos del informe anual de repercusión de las actividades de la Biblioteca en medios digitales, cuyos resultados se miden en el indicador de percepción de la sociedad Med-SocP2 del CMI.

#### 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 6 el máximo. Estos datos forman parte del indicador del CMI de percepción de la sociedad Med-SocP1.

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

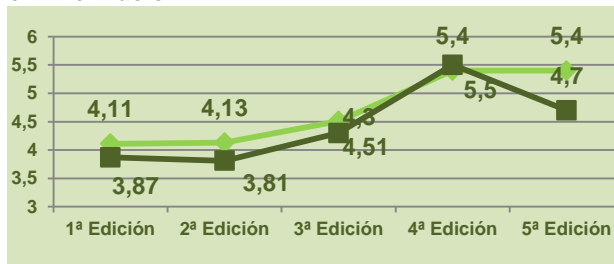


Figura 8.a.4. Valoración del Curso Competencias Digitales y Herramientas 2.0

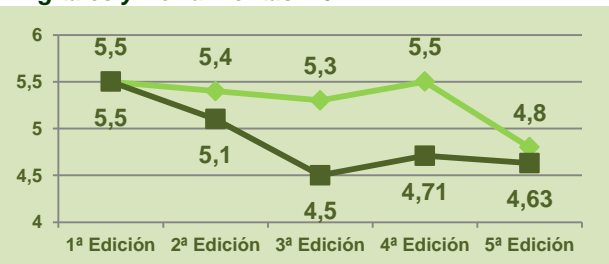
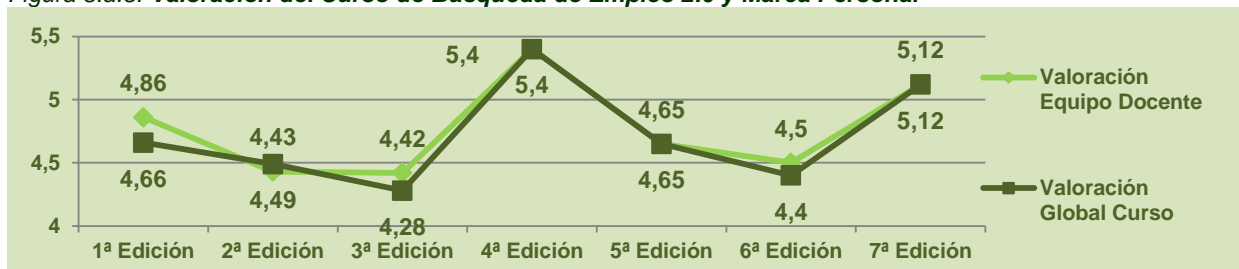


Figura 8.a.5. Valoración del Curso de Búsqueda de Empleo 2.0 y Marca Personal



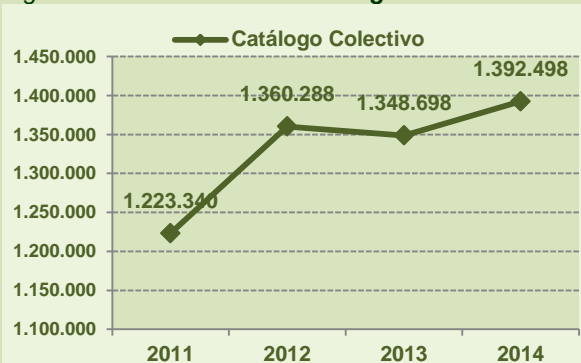
### CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Indicadores de rendimiento

#### Subcriterio 8B

Para ofrecer una medida del rendimiento que obtenemos en la sociedad, mostramos una serie de gráficas, mayoritariamente correspondientes a nuestros indicadores del CMI, referentes a diferentes parámetros. Ofrecemos a toda la sociedad nuestras instalaciones tanto para su uso habitual, como para la realización de visitas guiadas, rodajes, etc., a excepción de las épocas

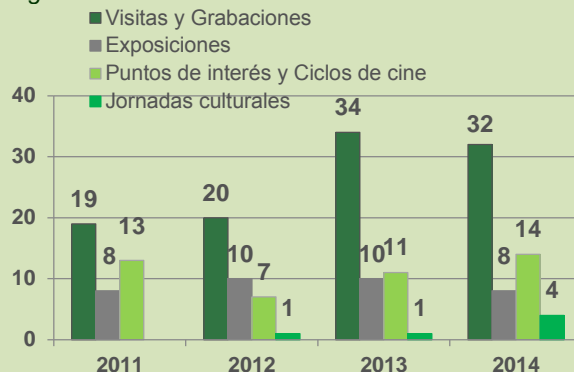
de exámenes en que el acceso está restringido a la comunidad universitaria UNED. Nuestra colección puede conocerse a través del catálogo, consultarse en nuestras instalaciones u obtenerse a través de PI. Además ofertamos productos formativos fruto del conocimiento de nuestro personal en la gestión de la información

**Figura 8.b.1 Evolución del catálogo colectivo**



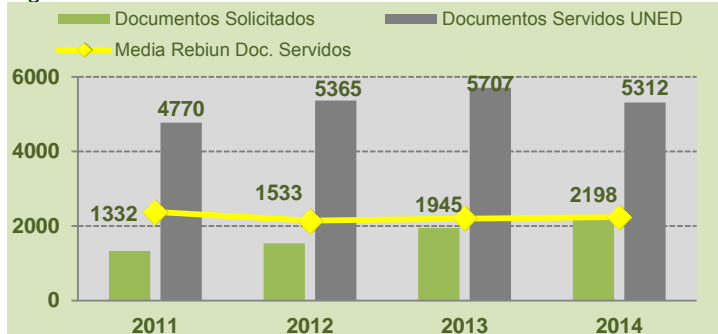
El catálogo colectivo de la red de bibliotecas UNED está accesible para su consulta en abierto a toda la sociedad. Con una disponibilidad de 24/7, se puede consultar una colección cercana al millón y medio de documentos. El incremento de los fondos está directamente relacionado con la estrategia de incluir a todas las bibliotecas de los CCAA en el mismo sistema de gestión, lo que beneficia a nuestros usuarios directos, y a todo aquel que quiera consultarlo. Este es el indicador del CMI Med-SocR3.

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



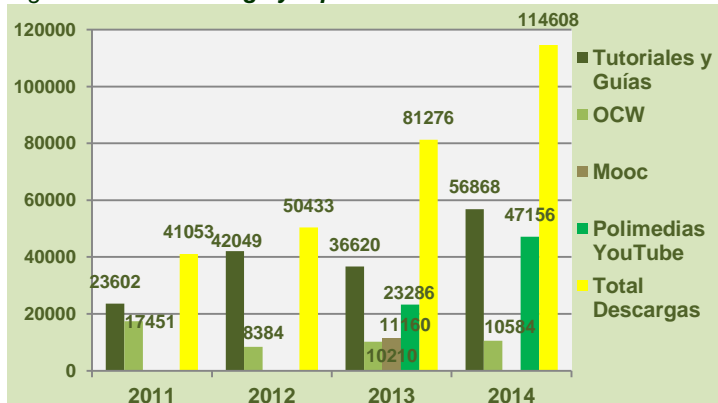
El número de actividades culturales de todo tipo ha aumentado considerablemente. El Plan de Actividades Culturales tiene entre sus objetivos participar y activar la vida cultural de nuestra universidad, vinculando los eventos con la actividad académica, así como ampliar la presencia de la Biblioteca en la sociedad, abriendo sus instalaciones y difundiendo sus colecciones, además de colaborar con instituciones externas. Estos datos forman parte del indicador de rendimiento en la sociedad Med-SocR6 del CMI.

**Figura 8.b.3. Actividad de la Biblioteca como suministradora de documentos por PI**



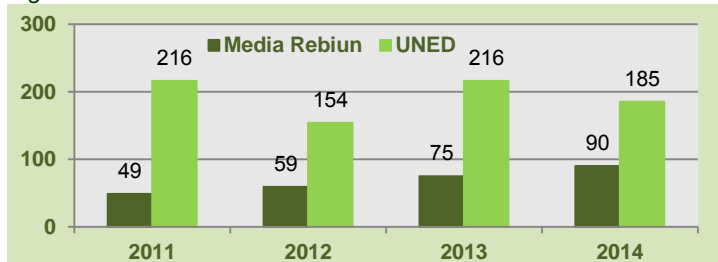
A través del servicio de PI ponemos a disposición de usuarios de otras bibliotecas, documentos de la nuestra. Desde hace años este servicio experimenta un constante crecimiento, pero es a partir de 2010 donde se produce el mayor nº de solicitudes servidas. El impacto de la crisis en el recorte de colecciones en todas las bibliotecas está en el origen de este incremento en el servicio. Las solicitudes externas son el indicador Med-SocR2 de nuestro CMI.

**Figura 8.b.4a. Descarga y reproducción de materiales formativos en abierto**



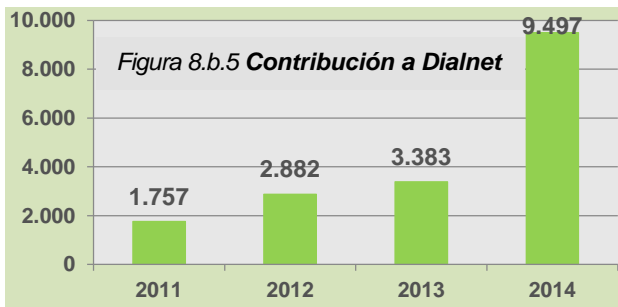
La demanda de materiales formativos de calidad para una formación flexible a lo largo de la vida, orientada a la adquisición de competencias transversales va en aumento en la sociedad. Por ello la Biblioteca ha realizado una apuesta estratégica por participar en los nuevos entornos formativos en abierto como UNED Abierta y entornos informales de formación como los medios sociales. Fruto de esta estrategia se obtienen los resultados de rendimiento que se presentan en esta gráfica y que muestran el crecimiento sostenido del uso que de estos materiales en abierto ha realizado la sociedad.

**Figura 8.b.4b. Número de materiales formativos de acceso abierto**

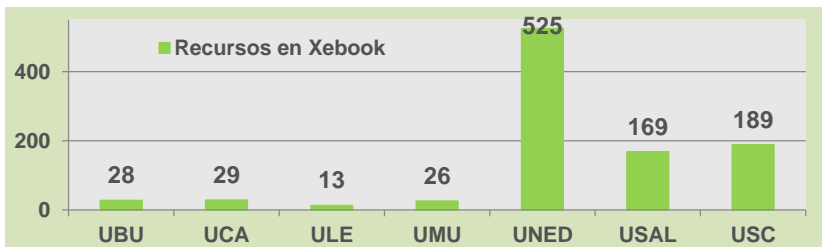


La comparativa que se muestra en esta gráfica está estrechamente relacionada con la anterior de rendimiento. Recogemos en ésta el número de materiales formativos en abierto que ofrecemos a la sociedad, comparados con el número medio que ofrecen de materiales similares las bibliotecas universitarias españolas de REBIUN.





La Biblioteca incluye en Dialnet, el mayor portal de difusión de la producción científica hispana, todos los artículos de revistas, capítulos de libros, tesis y libros publicados por la UNED. Además la Biblioteca aporta sus registros informatizados de recursos de información en los catálogos colectivos de REBIUN y la Administración General del Estado (PUC). Actualmente se trabaja en nuestra incorporación al CCPB y en el futuro catálogo colectivo del Consorcio Madroño. Estos datos son parte del indicador Med-SocR4 del CMI.



La Biblioteca forma parte del Núcleo de Usuarios de Xercode (NUX), poniendo a disposición de los usuarios de las bibliotecas universitarias miembro las publicaciones científicas en formato electrónico que la UNED publica.

## 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 y el Cuadro de Mando integral, están relacionados entre ellos

y con todos los Criterios del modelo EFQM. Hemos resaltado los considerados del Cuadro de Mando Integral a lo largo de esta memoria (Véase Anexo 5) y otros importantes para la Biblioteca y para el aseguramiento de un servicio de calidad orientado a nuestros clientes.

### CRITERIO 9 RESULTADOS CLAVE Resultados Estratégicos Clave

### Subcriterio 9A

#### RESULTADOS ECONÓMICOS

El presupuesto de Biblioteca ha experimentado un descenso en los últimos años debido a los recortes en la administración en general, y el sector de la enseñanza superior en particular, para lo cual ha sido necesario un detallado examen de las necesidades presupuestarias por capítulos. En 2014 la reducción alcanzó el 27% respecto al ejercicio más elevado, que fue el de 2011. La mayor partida de gasto corresponde a la colección electrónica, que se evalúa anualmente en relación a su rendimiento, como se verá en el siguiente Subcriterio 9B. El resultado de dicho análisis es 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 también se destina a la adquisición de colecciones. Dicha subvención ha ido disminuyendo en los últimos ejercicios hasta en un 50% de la aportación inicial. La Biblioteca recibió también hasta 2012 ayudas para la digitalización, difusión y preservación de fondos bibliográficos concedidas por el Ministerio de Cultura en las diversas convocatorias dirigidas a bibliotecas españolas. Además Departamentos de la UNED y algunos de nuestros proveedores contribuyen a la financiación de actividades culturales.

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

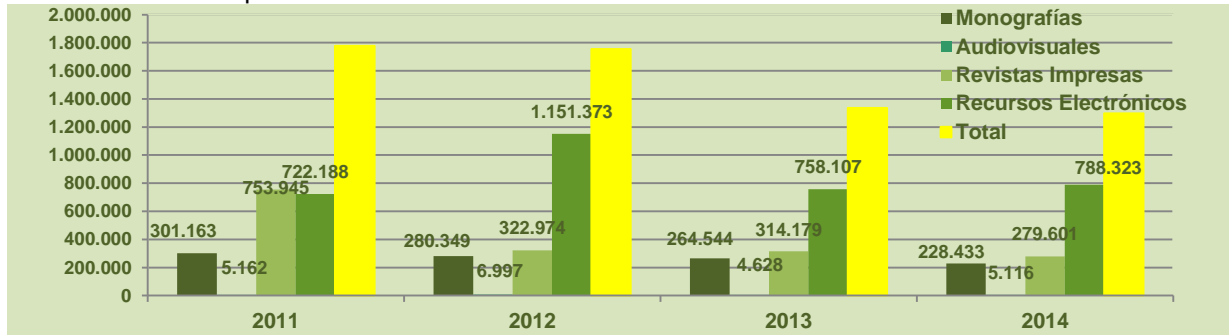


Desde 2012, la cantidad aportada por Facultades y Departamentos se ha mantenido con cierta estabilidad, habiendo disminuido la inversión realizada por la Biblioteca en un 30%. Las necesidades de información de los estudiantes se atienden con la adquisición de la bibliografía básica de los grados, priorizando su compra en la

asignación del presupuesto de la Biblioteca. Este compromiso se ha completado con la adquisición desde 2014 de la bibliografía publicada por la UNED en formato electrónico, lo que nos permite dar este servicio a todos los estudiantes, con independencia de su ubicación.

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

Estos datos forman parte del Indicador clave del cuadro de mando Med-CL2.



**Figura 9.a.3. Comparativa de gasto en recursos electrónicos con otras universidades**

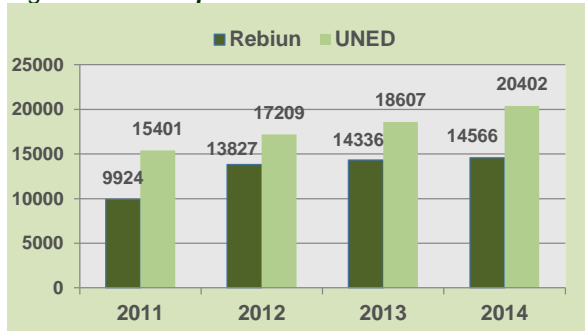
Para conocer la posición relativa de la Biblioteca de la UNED en comparación con las universidades del Consorcio Madroño, y con las

bibliotecas universitarias españolas de mayor tamaño, así como líderes, consúltese el **Anexo 16. Resultados comparativos de rendimiento.**

### RESULTADOS NO ECONÓMICOS

Como resultado de la política de apoyo a la innovación tecnológica y el acceso abierto en los sucesivos PEB, el RI 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 repositorios, e-Spacio UNED se sitúa en el puesto nº 38 a nivel europeo y el 69 a nivel mundial. El aumento progresivo de documentos en el repositorio, y la facilidad de acceso a los mismos a través de buscadores generales, o especializados exclusivamente en literatura científica como Google Scholar, el portal europeo de investigación en abierto OpenAIRE, o el portal nacional de acceso abierto RECOLECTA, ha potenciado las descargas de documentos de carácter científico y académico a texto completo.

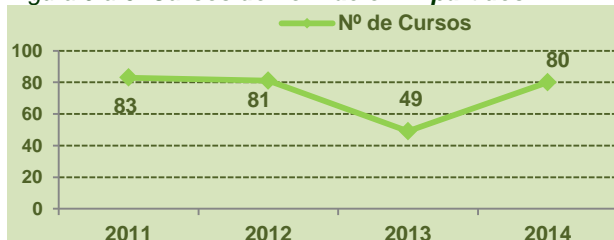
**Figura 9.a.4 Comparativa RI UNED REBIUN**



Esta gráfica refleja los resultados obtenidos del compromiso 11 de la Carta de Servicios y del indicador clave de rendimiento del CMI Med-CL3. El objetivo de incremento un 5% se ha superado en todos los años desde que se realiza medición.

Como se ha señalado a lo largo de esta Memoria, una parte fundamental de nuestra política es la participación en el paradigma de aprendizaje del EEES. Para ello se han programado cursos de formación con reconocimiento de créditos en competencias informacionales para estudiantes de grado, máster y doctorado. El nº de másteres que han incluido estos cursos impartidos por bibliotecarios se ha incrementado notablemente a partir de 2012, siendo actualmente de 20 y están previstos otros 2 para el curso académico

**Figura 9.a.6 Cursos de Formación impartidos**



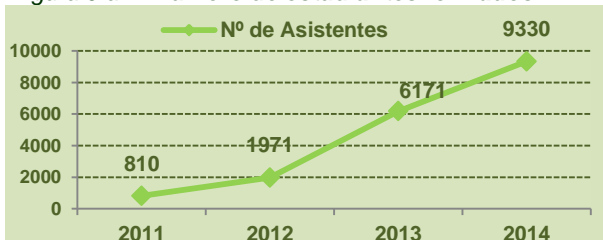
**Figura 9.a.5 Búsquedas y descargas en el RI UNED**



La evolución en las descargas del repositorio no ha dejado de crecer. La notable disminución de documentos descargados en 2013 se debió a problemas técnicos ya que por motivos de seguridad se impidió durante unos meses el paso a los robots de búsqueda. (Indicador clave de rendimiento del CMI Med-CL4)

2015/2016. En doctorado estos cursos están incluidos en los 18 programas que ofrece la UNED. También se imparten cursos de competencias digitales para docentes a través del IUED, sobre impacto de la publicación y programas de formación abiertos a toda la sociedad a través de la Fundación UNED (Véase Figuras 8.a.3. a 8.a.5). Como consecuencia, se ha visto también incrementado de forma exponencial el nº de estudiantes. Estos datos forman parte del indicador Med-Usur5 de rendimiento del CMI.

**Figura 9.a.7. Número de estudiantes formados**



**Indicadores y usuarios**

La UNED es la mayor universidad española en nº de estudiantes, con un modelo de enseñanza semipresencial apoyado en una potente red de CCAA 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 que por su cercanía, pueden acceder a los servicios presenciales (lectura en sala, préstamo domiciliario, préstamo interbibliotecario, salas especiales, etc.)



**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 3 puntos de servicio presenciales, una superficie de 9.517 m<sup>2</sup>, con un total de 640 puestos de lectura individuales o para trabajo en

grupo y 53 puestos informatizados. Si consideramos los CCAA la superficie pasaría a ser 17.248 m<sup>2</sup>, 4187 puestos de lectura y 342 puestos informatizados. Otros servicios destacables son los de salas para investigadores (Véase Figura 5.1), 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 467.061 volúmenes de monografías, de los cuales 396.310 son títulos, 430.115 ejemplares de monografías, 5.796 títulos de revistas en papel y 28.491 materiales audiovisuales en sus diferentes soportes.

Contamos con 70.156 libros electrónicos, 28.401 revistas electrónicas y 55 bases de datos. El repositorio institucional contiene 20.402 objetos digitales completos. 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.

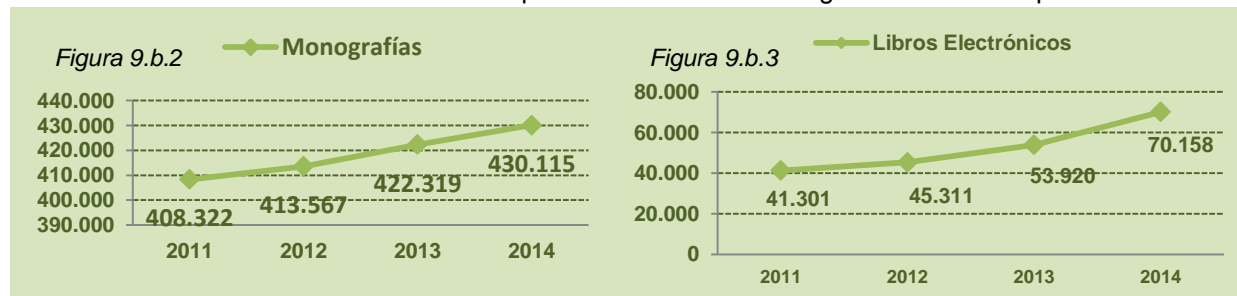


Figura 9.b.4 Revistas en Papel

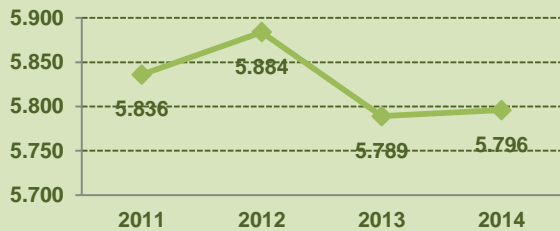
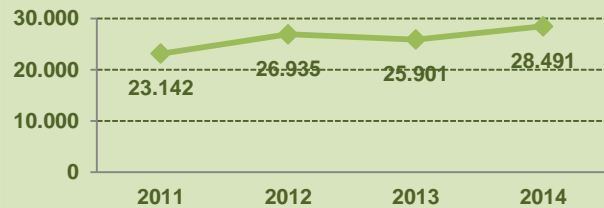


Figura 9.b.5 Publicaciones Periódicas Electrónicas (pago o licencia)



### RENDIMIENTO DE LAS INVERSIONES

Para afrontar el descenso de fondos económicos para la contratación de recursos de información, se realizaron estudios de coste/uso de las publicaciones periódicas y recursos referenciales en formato electrónico. A partir de este análisis se dejaron de suscribir aquellos recursos con menor uso, consiguiendo un mayor rendimiento de las

inversiones. A continuación presentamos una muestra de los recursos más relevantes para la investigación relacionando coste y uso de los mismos. Estos datos forman parte del indicador clave del CMI Rendimiento Coste/Usos de la colección electrónica Med-CL6.

Figura 9.b.6 **Rentabilidad de las inversiones en recursos de información**

RECURSOS A TEXTO COMPLETO	Coste/uso descarga 2012	Coste/uso descarga 2014
ACADEMIC.SEARCH PREMIER	0,90 €	0,78 €
ABI INFORM GLOBAL	Sin datos	0,50 €
COUNTRY REPORT AND COUNTRY PROFILE	0,89 €	0,32 €
IEEEXPLORE	10,98 €	6,32 €
JSTOR	0,37 €	0,37 €
PAO. Periodical Archive Online	Sin datos	0,75 €
PSYC ARTICLES	1,44 €	1,33 €
SAFARI books online	0,10 €	0,11 €
SCIENCEDIRECT ELSEVIER (Libros y Revistas)	4,2 €	3,19 €
SPRINGER JOURNALS	15,27 €	2,81 €
Vlex (Libros y Revistas)	0,12 €	0,44 €

Figura 9.b.7 **Rentabilidad de los recursos referenciales**

RECURSOS REFERENCIALES	Coste / uso búsquedas 2012	Coste / uso búsquedas 2014
CSIC (ICYT, ISOC, IME)	0,14 €	0,10 €
INTERNATIONAL POLITICAL SCIENCE ABSTRACT (EBSCO)	0,26 €	0,40 €
MLA BIBLIOGRAPHY	0,51 €	0,51 €
PHILOSOPHER'S INDEX	0,37 €	0,44 €
PSYCINFO	0,21 €	0,22 €
WESTLAW-ARANZADI	0,32 €	0,46 €

### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS

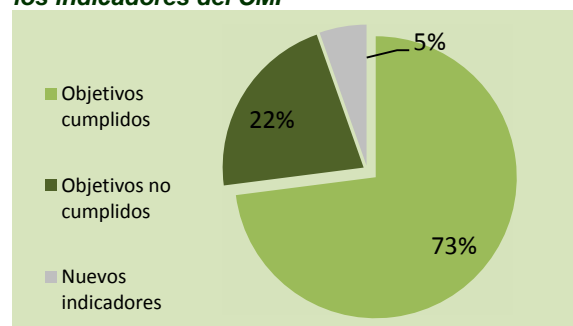
La Biblioteca sustenta el control de su actividad en tres herramientas fundamentales: el PEB, la CS y el CMI. Todos ellos cuentan con indicadores asociados que permiten comprobar el avance de su ejecución. El cumplimiento de objetivos marcados en nuestro PEB nos da la medida del rendimiento de los proyectos emprendidos. En cada plan de gestión anual se establecen los indicadores de cumplimiento de los objetivos, cuyo resultado ha sido muy elevado y con una tendencia creciente sostenida, como puede verse en la Figura 9.b.8. Por otra parte la CS establece una serie de compromisos con nuestros usuarios para la prestación de servicios de calidad, que

son revisados periódicamente por el GT de Mejoras a los Usuarios. Cada compromiso establece sus propios indicadores, cuya evaluación se realiza anualmente. Los informes muestran que se obtiene un alto grado de cumplimiento de los mismos. Por último, el CMI reúne una serie de indicadores que se consideran fundamentales para medir el rendimiento de la organización. Los indicadores del mismo se han organizado en torno a las áreas del modelo EFQM. Así mismo los indicadores de los procesos son compartidos con las tres herramientas mencionadas.

Figura 9.b.8 **Cumplimiento del Plan Estratégico**



Figura 9.b.9 **Cumplimiento de los objetivos de los indicadores del CMI**



# EVIDENCIAS Y ANEXOS



## ANEXOS

### Enlaces y evidencias

La siguiente lista es una selección de los documentos que se consideran relevantes como evidencias y de su localización: carpetas, este Anexo, intranet o páginas web. La documentación que está en la intranet de la Biblioteca, en el Portal del Empleado, en la Web de la UNED requieren una contraseña para consultarla. Nomenclatura: Intranet (IN); Biblioteca Transparente (BT); Web Biblioteca (WB); Portal del Empleado (PE); Web UNED (WU); Blog Bibliotecasostenible (Blog)

ACCESO A PLATAFORMAS		
Intranet		Usuario: Beatriz Tejada Carrasco Contraseña: biblioteca
Portal del empleado		Usuario: biblioteca.direccion@adm.uned.es Contraseña: perico2014
Midenet: herramienta informática para el control de calidad		Usuario: Beatriz Contraseña: fitipalдимidenet
DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA		
Acuerdo de movilidad	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/4.-_plan_ordenac_rr.hh._movilidad.pdf">http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/4.-_plan_ordenac_rr.hh._movilidad.pdf</a>
Carta de Servicios	<b>BT</b>	<a href="http://www.uned.es/biblioteca/carta/carta_1.html">http://www.uned.es/biblioteca/carta/carta_1.html</a>
Código Ético de la Biblioteca	<b>BT</b>	<a href="http://www.uned.es/biblioteca/carta/codigo_1.html">http://www.uned.es/biblioteca/carta/codigo_1.html</a>
Código Ético de la UNED	<b>WU</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40328573&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40328573&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Consignas generales de necesaria adopción para la prevención de los riesgos	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,155820&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,155820&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Estatutos UNED	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/523">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/523</a>
Instrucción de Gerencia sobre movilidad voluntaria	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25982726&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25982726&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Normativa sobre identidad corporativa	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/1011">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/1011</a>
Organigrama	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,27616161&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,27616161&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Protocolo de acoso	<b>WUNED</b>	<a href="http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/RECURSOS%20HUMANOS/SALUD-LABORAL/PROTOCOLO%20ACOSO/PREVENCIACOSO.PDF">http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/RECURSOS%20HUMANOS/SALUD-LABORAL/PROTOCOLO%20ACOSO/PREVENCIACOSO.PDF</a>
Reglamento de implantación del Teletrabajo	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,39248551&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,39248551&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Programa Erasmus PAS	<b>WUNED</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,33770425&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,33770425&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
RPT actualizada	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,684140,93_20531496&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,684140,93_20531496&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Catálogo de riesgos laborales y medidas preventivas por puesto de trabajo para el Personal de Administración y Servicios de la UNED	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,51441520&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,51441520&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Convenios firmados por la Biblioteca	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2874">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2874</a>
GRUPOS DE TRABAJO		
Reglamento Grupos de Trabajo	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/normativagtcon_ane_xos.pdf">http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/normativagtcon_ane_xos.pdf</a>
Actas del G.M Comunicación Interna	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=comunicacioninterna/node/796">http://62.204.194.43/intranet/?q=comunicacioninterna/node/796</a>
Actas del G.M de Biblioteca Sostenible		<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=bibliotecasostenible/node/226">http://62.204.194.43/intranet/?q=bibliotecasostenible/node/226</a>
Actas del G.T. Gestión de la Colección		<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=gestioncoleccion/node/227">http://62.204.194.43/intranet/?q=gestioncoleccion/node/227</a>
Actas Grupo de Competencias en Información		<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=formacionusuarios/node/445">http://62.204.194.43/intranet/?q=formacionusuarios/node/445</a>
Actas del G. M. de Servicios a los Usuarios		<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=serviciosusuarios/node/395">http://62.204.194.43/intranet/?q=serviciosusuarios/node/395</a>

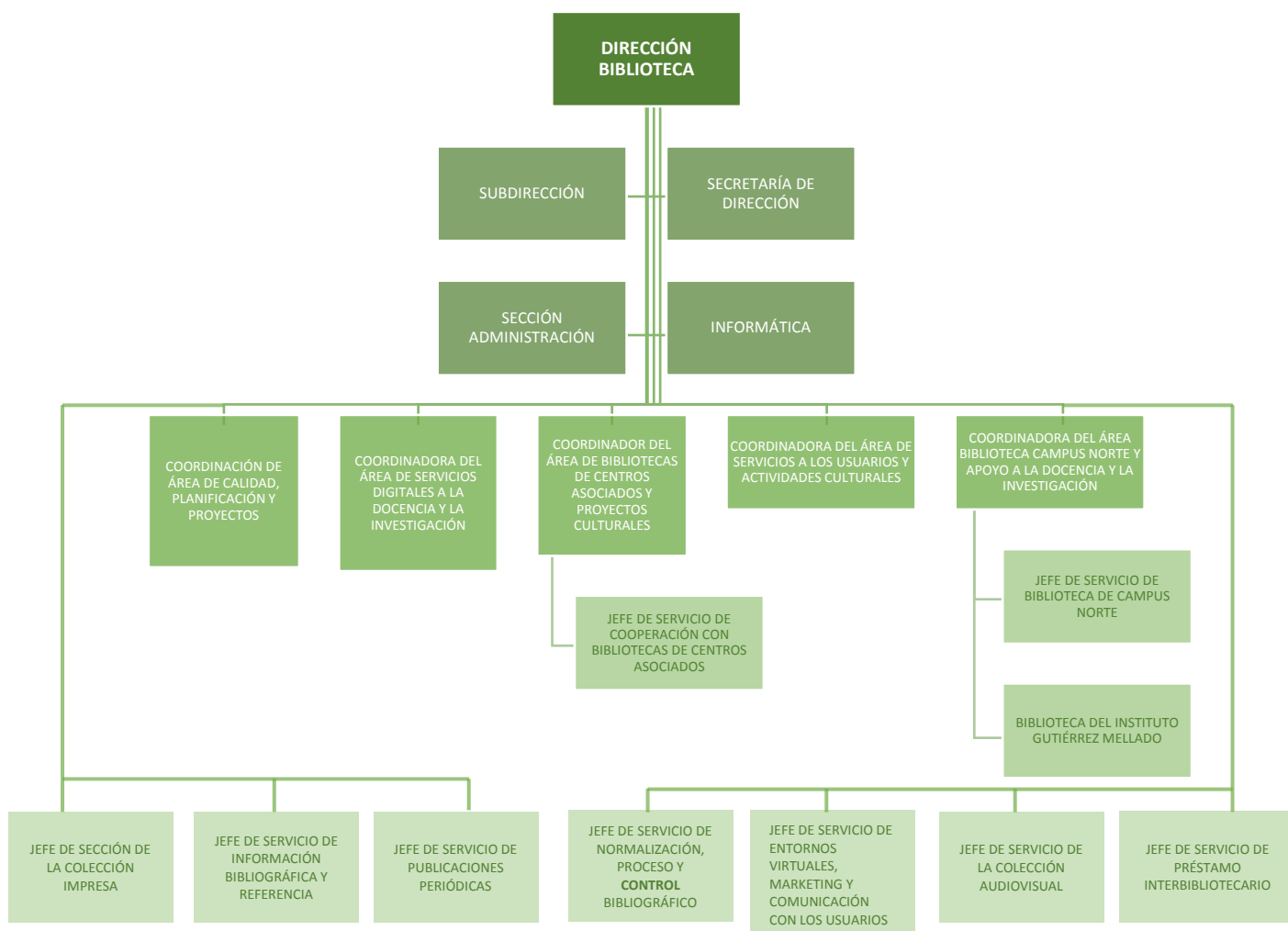
PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS		
Manuales de Funciones por perfiles profesionales y competencias	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2700">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2700</a>
Manual de Identidad Corporativa de la Biblioteca UNED	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/1011">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/1011</a>
Manuales de procedimiento	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/240">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/240</a>
Manuales del Portal del Empleado	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2759">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2759</a>
Protocolo de organización y difusión de eventos de la Biblioteca	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2113">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2113</a>
Procedimientos de licitación		<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40118703&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40118703&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Proceso de comunicación externa e interna	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/1306">http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/1306</a>
Proceso estratégico de cooperación y alianzas	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/1306">http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/1306</a>
Proceso estratégico de planificación del presupuesto	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/1306">http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/1306</a>
Procesos de apoyo sobre tecnología	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/836">http://62.204.194.43/intranet/?q=procesosindicadores/node/836</a>
CUADRO DE MANDO		
Manual de Administrador y manual de usuario de Midenet	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/196">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/196</a>
Herramienta informática MIDENET para la gestión del CMI		<a href="http://midenet.attest.es/buned/Login.aspx?ReturnUrl=%2fBUNED">http://midenet.attest.es/buned/Login.aspx?ReturnUrl=%2fBUNED</a>
Presentación "Un cuadro de mando para la gestión de calidad en la Biblioteca" (Jornadas de Biblioteca)	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/1426">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/1426</a>
PLANES Y MEMORIAS		
Guía universitaria para estudiantes con discapacidad	<b>WUNED</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23569335&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23569335&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Guía Verde de la Biblioteca	<b>Blog</b>	<a href="http://www.uned.es/biblioteca/Biblioteca%20Sostenible/GUIAVERDEBIBLIOTECA.pdf">http://www.uned.es/biblioteca/Biblioteca%20Sostenible/GUIAVERDEBIBLIOTECA.pdf</a>
Informe Repercusión de las actividades de la Biblioteca en medios digitales (2014)	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=marketing/node/2828">http://62.204.194.43/intranet/?q=marketing/node/2828</a>
Memorias anuales	<b>BT</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/244">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/244</a>
Memorias de cursos académicos	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/243">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/243</a>
Orientaciones estratégicas UNED	<b>WUNED</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,46054844&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,46054844&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de accesibilidad de la Biblioteca	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Acción Social UNED	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,574912&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,574912&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Actividades Culturales	<b>WB</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/plan_de_actividades_culturalesfinal_0.pdf">http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/plan_de_actividades_culturalesfinal_0.pdf</a>
Plan de Biblioteca Sostenible	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Comunicación interna	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Evaluación del desempeño UNED	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25775982&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25775982&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Formación de usuarios	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Gestión 2015.Post Blog CI	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Gestión anual		<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2650">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2650</a>
Plan de Gestión de la Colección	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=gestioncoleccion/node/228">http://62.204.194.43/intranet/?q=gestioncoleccion/node/228</a>
Plan de Marketing	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Medios Sociales	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la UNED	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,156921,93_22465508&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,156921,93_22465508&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan Estratégico de la Biblioteca 2012/2015	<b>BT</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40604702&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan Formación de PAS UNED	<b>PE</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,49315363&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,49315363&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Plan estratégico REBIUN	<b>W REBIUN</b>	<a href="http://www.rebiun.org/queesrebiun/Paginas/default.aspx">http://www.rebiun.org/queesrebiun/Paginas/default.aspx</a>
Plan estratégico del Consorcio Madroño	<b>W Madroño</b>	<a href="http://www.consorcioamadrono.es/docs/EstrategicoMadroneAct2014.pdf">http://www.consorcioamadrono.es/docs/EstrategicoMadroneAct2014.pdf</a>

ENCUESTAS, ESTADÍSTICAS Y RSF		
Encuesta anual sobre Jornada de Biblioteca	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=comunicacioninterna/node/797">http://62.204.194.43/intranet/?q=comunicacioninterna/node/797</a>
Encuestas de clima laboral bienales en Biblioteca	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/180">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/180</a>
Encuestas de satisfacción de los cursos de formación	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=formacionusuarios/node/2053">http://62.204.194.43/intranet/?q=formacionusuarios/node/2053</a>
Encuestas de satisfacción de usuarios	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=serviciosusuarios/node/755">http://62.204.194.43/intranet/?q=serviciosusuarios/node/755</a>
Encuestas de satisfacción sobre servicios a usuarios (préstamo interbibliotecario)	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/informe_resultados_pre_stamo_interbibliotecario_2014_1.pdf">http://62.204.194.43/intranet/sites/default/files/informe_resultados_pre_stamo_interbibliotecario_2014_1.pdf</a>
Encuesta de satisfacción sobre servicios a usuarios- (colección audiovisual)	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mediateca/node/1163">http://62.204.194.43/intranet/?q=mediateca/node/1163</a>
Encuesta evaluación de riesgos psicosociales		Intranet Comité de Seguridad y Salud Laboral. Consultar con la Dirección
Estadísticas Biblioteca	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/235">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/235</a>
RSF UNED Sede electrónica	<b>WB</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,42790931&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,42790931&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Bases de datos de RSF		Consultar en las instalaciones de la Biblioteca
Formulario electrónico de RSF	<b>WB</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,42790931&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,42790931&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Formulario para la solicitud de desideratas	<b>WB</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,540375&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,540375&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Preguntas Frecuentes sobre la Biblioteca (FAQ)	<b>WB</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,736572&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,736572&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
JORNADAS		
Espacio compartido en intranet con Centros Asociados	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=gcentrosasociados/">http://62.204.194.43/intranet/?q=gcentrosasociados/</a>
Encuentros de bibliotecas de Centros Asociados	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/187">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/187</a>
Jornada buenas prácticas Madroño	<b>W Madroño</b>	<a href="http://www.consorciomadrono.es/info/web/resultadoBusquedas.php?q=jornada+buenas+practicasyx=0&amp;y=0">http://www.consorciomadrono.es/info/web/resultadoBusquedas.php?q=jornada+buenas+practicasyx=0&amp;y=0</a>
Jornada buenas prácticas Rebiun	<b>W REBIUN</b>	<a href="http://www.rebiun.org/documentos/Paginas/Jornadas,-Seminarios-y-Eventos.aspx">http://www.rebiun.org/documentos/Paginas/Jornadas,-Seminarios-y-Eventos.aspx</a>
VARIOS		
Análisis de pertinencia de la colección	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=consejodirec/node/2866">http://62.204.194.43/intranet/?q=consejodirec/node/2866</a> <a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=gestioncoleccion/">http://62.204.194.43/intranet/?q=gestioncoleccion/</a> <a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=hemeroteca/">http://62.204.194.43/intranet/?q=hemeroteca/</a>
Cátedra RSC Telefónica-UNED	<b>WUNED</b>	<a href="http://responsabilidad-corporativa.es/">http://responsabilidad-corporativa.es/</a>
Espacio de información profesional en la intranet	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/dashboard/custom-5">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/dashboard/custom-5</a>
Espacio en intranet sobre eventos profesionales	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/dashboard/custom-5">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/dashboard/custom-5</a>
Exposiciones de la Biblioteca	<b>WB</b>	<a href="http://www.uned.es/biblioteca/exposiciones/index.html">http://www.uned.es/biblioteca/exposiciones/index.html</a>
Participación en formación y proyección profesional	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/739">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/739</a>
Informe sobre posicionamiento en rankings de Repositorios Institucionales	<b>WUNED</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,46944881&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,46944881&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Informes de conveniencia	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2737">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/2737</a>
Informes mensuales de cumplimiento de tareas de personas teletrabajando	<b>IN</b>	<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/176">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/node/176</a>
Inventarios UNED	<b>WUNED</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40132567&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40132567&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a> (contratos). Base de datos local
Licencias y contratos de la Biblioteca		<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,28792111&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,28792111&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a> <a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40118703&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,40118703&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a> <a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=hemeroteca/node/2872">http://62.204.194.43/intranet/?q=hemeroteca/node/2872</a>
Licencias a nivel de consorcio y participación en negociación nacional	<b>INmadroño</b>	Intranet Madroño. Consultar con la Dirección
NUX (Núcleo de Usuarios de Xercode)		<a href="http://nux.xercode.es/">http://nux.xercode.es/</a>
Reuniones grupos de trabajo Madroño	<b>INmadroño</b>	Intranet Madroño. Consultar con la Dirección
Sistema de garantía interna de calidad, directriz 4, sobre gestión de recursos humanos de la organización	<b>WUNED</b>	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,22134567,93_22134568&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,22134567,93_22134568&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>

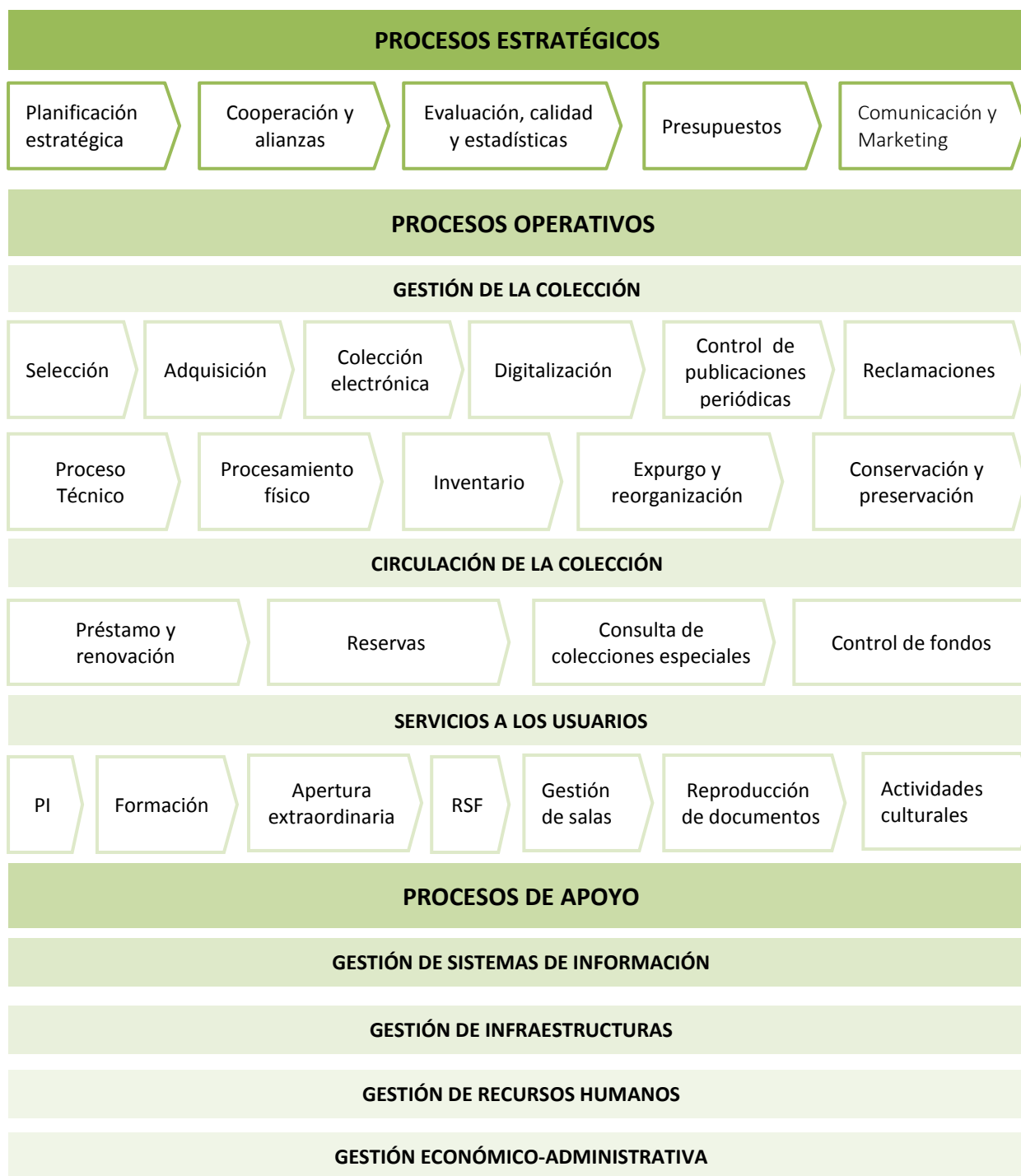


BLOGS Y REDES		
Blog_BiblioUNED Abierta		<a href="http://usuariosbibliotecacentraluned.blogspot.com.es/">http://usuariosbibliotecacentraluned.blogspot.com.es/</a>
Blog Biblioteca Sostenible		<a href="http://bibliosostenibleuned.blogspot.com.es/">http://bibliosostenibleuned.blogspot.com.es/</a>
Blog_Mediablog		<a href="http://mediatecauned.blogspot.com.es/">http://mediatecauned.blogspot.com.es/</a>
Blog_El Marcapáginas		<a href="http://marcapaginasuned.blogspot.com.es/">http://marcapaginasuned.blogspot.com.es/</a>
Blog_Investigación al Día		<a href="http://referenciauned.blogspot.com.es/">http://referenciauned.blogspot.com.es/</a>
Blog de comunicación interna		<a href="http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/blog">http://62.204.194.43/intranet/?q=mibiblioteca/blog</a>
Redes Sociales-Facebook		<a href="https://www.facebook.com/bibliotecasUNED?ref=sgm">https://www.facebook.com/bibliotecasUNED?ref=sgm</a>
Redes Sociales-Twitter		<a href="https://twitter.com/Biblioteca_UNED">https://twitter.com/Biblioteca_UNED</a>
Redes Sociales-Pinterest		<a href="https://www.pinterest.com/bibliotecauned/">https://www.pinterest.com/bibliotecauned/</a>
Redes Sociales-Youtube		<a href="https://www.youtube.com/user/BibliotecasUNED?feature=watch">https://www.youtube.com/user/BibliotecasUNED?feature=watch</a>
LISTAS DE DISTRIBUCIÓN		
Listas de distribución UNED		<a href="https://listserv.uned.es/mailman/listinfo">https://listserv.uned.es/mailman/listinfo</a>
Lista Biblioteca		<a href="https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/biblioteca">https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/biblioteca</a>
Lista Circulación		<a href="https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/circulacion">https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/circulacion</a>
Lista de Estudiantes de la Biblioteca		<a href="https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/estudiantesbiblioteca">https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/estudiantesbiblioteca</a>
Lista de Posgrado de la Biblioteca		<a href="https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/posgradobiblioteca">https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/posgradobiblioteca</a>
Lista de PDI		<a href="https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/pdi">https://listserv.uned.es/mailman/listinfo/pdi</a>

Anexo 1. Organigrama de la Biblioteca



## Anexo 2. Mapa de Procesos



Anexo 3. **Análisis DAFO** (*Análisis Interno de la organización de Fortalezas y Debilidades; y análisis externo de Oportunidades y Amenazas*)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p><b>IMAGEN:</b> Prestigio de la Biblioteca dentro de la Institución y proyección exterior gracias a extensas actividades de extensión cultural y formación en abierto para la sociedad. Plan de marketing. Imagen corporativa fuerte, alianzas y miembro de consorcios y redes de bibliotecas, estrechas relaciones con otras unidades dentro de la universidad y empresas. Posición de liderazgo en temas de gestión de la calidad respecto al resto de Servicios de la UNED.</p> <p><b>GESTIÓN INTERNA:</b> implantada la gestión por procesos; existencia de planes estratégicos que guían la actividad de la Biblioteca y un sistema de gestión de la calidad, con manuales y procedimientos estandarizados. Adecuado grado de centralización y descentralización de servicios.</p> <p><b>RECURSOS HUMANOS:</b> alto grado de profesionalización, estabilidad e implicación del personal. Buen clima laboral y formación específica del personal. Alta participación en congresos, conferencias y en asociaciones profesionales. Existencia de un Plan de Comunicación Interna y herramientas eficaces de comunicación entre los miembros de la organización.</p> <p><b>TECNOLOGÍA:</b> Uso adecuado de las tecnologías de la información y de la comunicación. Potentes colecciones electrónicas que cubren todas las áreas de conocimiento de la UNED, proyectos de digitalización de fondos históricos y de publicación de resultados de investigación de la UNED en el repositorio institucional. Gestión de la plataforma de publicación de las revistas electrónicas de la universidad.</p> <p><b>ESPACIO:</b> considerable incremento de puestos informáticos y adecuación de las instalaciones para el uso de sus dispositivos tecnológicos por parte de los usuarios. Medidas adoptadas para promover la sostenibilidad ambiental en nuestros edificios</p> <p><b>COLECCIÓN:</b> notable colección tanto en formato papel como en formato electrónico. Gestión de la producción científica de la universidad en acceso abierto en formato electrónico y de las revistas editadas por la universidad.</p> <p><b>CLIENTES:</b> Orientación al cliente en todos los servicios y alta valoración de la atención recibida. Información adecuada sobre grupos de interés y sus necesidades, mejora en la satisfacción de los usuarios. Satisfacción de los usuarios con las acciones formativas. Amplio horario de atención al cliente, planes de enseñanza virtual.</p>	<p><b>IMAGEN:</b> Sacar partido tanto de los proyectos y redes cooperativas como de las alianzas y las relaciones con otras bibliotecas nacionales e internacionales, participando en proyectos con financiación europea.</p> <p><b>GESTIÓN INTERNA:</b> elaboración de un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2016-2018. Herramienta para la gestión del plan estratégico, plan de acción anual, cuadro de mando y Carta de Servicios, todos ellos ofrecen datos e información valiosa para la toma de decisiones, tanto en relación con los productos, como con los servicios, y con las personas. La rendición de cuentas y mediciones cuantitativas de la contribución de las bibliotecas a la investigación será cada vez más importante y frecuente.</p> <p><b>RECURSOS HUMANOS:</b> acuerdo de Gerencia de la UNED que posibilita la movilidad personal. Proyecto de análisis sistemático de la carga de trabajo por servicio y persona para la reasignación de efectivos. Participación como expertos en proyectos institucionales.</p> <p><b>TECNOLOGÍA:</b> Posibilidad de desarrollar nuevos productos para apoyar al e-learning y servicios a distancia. Necesidad de intermediación como consecuencia de la explosión de la información en formato electrónico.</p> <p><b>ESPACIOS:</b> reestructuraciones de espacios para integrar en las instalaciones de la Biblioteca otros servicios de la universidad. Firma de convenios dirigidos a facilitar el uso de las instalaciones de otras bibliotecas universitarias e instituciones culturales a nuestros estudiantes fuera de Madrid.</p> <p><b>COLECCIÓN:</b> SIGB mecanismos de evaluación de uso de los materiales bibliográficos por titulaciones para ajustar la compra a la demanda. Avance del movimiento de acceso abierto y mandato institucional al respecto.</p> <p><b>CLIENTES:</b> Satisfacción de las demandas y adelanto con la predicción de las necesidades futuras como las instalaciones de alta calidad, recursos y servicios acordes con las necesidades y preocupaciones de los usuarios. Preparación para la demanda al acceso público, libre y gratuito a los datos e investigaciones completos, correspondiendo al aumento continuo de los programas de investigación financiada públicamente.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p><b>IMAGEN:</b> Falta de conocimiento del servicio de Biblioteca por parte de miembros de la comunidad universitaria. Escasa participación de los grupos de interés en la toma de decisiones.</p> <p><b>GESTIÓN INTERNA:</b> Escasa capacidad de realizar acciones de benchmarking. Estructura rígida propia de una administración pública que dificulta la respuesta rápida al cambio. Mecanismos de participación poco estructurados.</p>	<p><b>IMAGEN:</b> Riesgo de empobrecimiento del servicio ante la falta de recursos económicos y humanos y pérdida de valoración por parte de los usuarios.</p> <p><b>GESTIÓN INTERNA:</b> previsible financiación insuficiente para afrontar nuevos proyectos en el Plan Estratégico 2016-2018. Problemas con la reposición de efectivos que puede llegar a afectar a la prestación de los servicios.</p>

**TECNOLOGÍA:** Falta de desarrollo de aplicaciones de búsqueda en colecciones para nuevos dispositivos móviles. No se dispone de la capacidad para utilizar aplicaciones de mensajería instantánea a dispositivos móviles (whatsapp).

**RECURSOS HUMANOS:** ausencia de un cuadro de mandos intermedios. Imposibilidad de aumentar o mantener el número de personas que trabajan en la Biblioteca. Desequilibrio en turno de tarde y de mañana.

**ESPACIO:** dificultades en la adaptación de espacios para posibilitar otro tipo de estudio y para habilitar zonas de descanso. Falta de adecuación de las instalaciones de la cafetería a la normativa actualmente vigente. Falta de espacio de depósito.

**COLECCIÓN:** escasez de bibliografías recomendadas de la UNED en formato electrónico que los usuarios demandan. Escasa utilización de algunas colecciones de la Biblioteca debido a su desconocimiento por parte de los usuarios. Obligatoriedad de compra de determinadas colecciones de recursos electrónicos por paquetes impuestos por los editores. Falta de acuerdo para licencias nacionales de recursos electrónicos.

**CLIENTES:** Desigual integración de los grupos de interés de la Biblioteca (desequilibrio ligero entre el uso del servicio por parte del PDI frente a estudiantes). Los estudiantes de nuevo ingreso no reciben información sobre el servicio de Biblioteca al matricularse. Escasos mecanismo de medida para conocer las expectativas de la sociedad.

**TECNOLOGÍA:** Importancia de potenciar la participación con los servicios de informática de la universidad para poder ofrecer nuevos servicios y recursos electrónicos de calidad. Fuerte dependencia de las TIC's, con la consiguiente necesidad de realizar importantes inversiones.

**RECURSOS HUMANOS:** jubilaciones de puestos clave para la prestación de servicios tecnológicos. Dificultades para la promoción y el desarrollo de la carrera profesional. Falta de incentivos económicos que pueden descapitalizar la organización y la fuga de talento.

**ESPACIO:** tendencia descendente en el uso de las instalaciones. Problemas en la instalación de suministro de agua en la Biblioteca Central.

**COLECCIÓN:** incremento constante del precio de las colecciones electrónicas e insuficiente financiación económica para el mantenimiento y renovación de la colección. IVA de los recursos electrónicos

**CLIENTES:** Usuarios acostumbrados al uso generalizado de motores de búsqueda en internet como única herramienta de acceso a la información y que no demandan recursos informativos de calidad. Potencial aumento inasumible en la demanda de cursos de formación de competencias informacionales en estudios oficiales.

#### Anexo 4. Plan anual de gestión

El seguimiento del Plan anual de gestión del PEB desde 2014 se realiza a través de la herramienta Midenet. A modo de ejemplo se incluye a continuación el plan de anual de 2013 en el que se realizaba aún el seguimiento de la ejecución de manera no automatizada.

### PLAN ESTRATÉGICO 2012/2015

#### Acciones 2013

(revisado julio 2013)

(revisión final diciembre 2013/enero 2014)

#### EJE 1. APOYO A LA INVESTIGACIÓN

Asegurar que los investigadores actuales y futuros podrán disponer de la infraestructura y los servicios que necesitan para llevar a cabo sus objetivos de investigación y comunicación científica en un entorno en constante evolución.

#### ESTRATEGIAS

##### 1.1 Mejorar el uso y la reutilización de los contenidos digitales de la UNED.

1.1.1 Transformación de los registros de *e-SpacioUned* en datos enlazados permitiendo su exposición en la web a agentes semánticos para su localización.

**Responsable:** Jefe de Informática

**Resultados:**

- *Objetivo cumplido*

1.1.2 Integración en TESEO las url de los archivos de las tesis doctorales desde el repositorio institucional.

**Responsable:** Coordinadora del Área de Servicios Digitales

**Resultados:** n<sup>o</sup> urls incorporadas

- *No ha habido respuesta de la universidad*

##### 1.2. Apoyar las nuevas formas de comunicación científica en acceso abierto.

1.2.1 Creación de las revistas digitales de la UNED en el nuevo portal OJS.

**Responsable:** Jefe de Informática / Coordinadora del Área de Servicios Digitales

**Resultados:** n<sup>o</sup> revistas creadas

- *Objetivo cumplido. Sólo faltan 4 revistas de las 31 que publica la UNED*

1.2.2 Migración de los números de las revistas digitales de la UNED al portal OJS.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:** n<sup>o</sup> artículos migrados

- *Objetivo cumplido. Se han migrado casi 9.000 objetos digitales.*

1.2.3 Apoyo a las revistas que lo soliciten para la actualización de los números nuevos en OJS.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:** n<sup>o</sup> revistas a las que se presta ayuda

- *Objetivo cumplido. Se ha prestado ayuda a todas las revistas que lo han solicitado y la consultoría es constante.*

1.2.4 Mantenimiento de las revistas digitales de la UNED en el repositorio institucional con fines de preservación, reutilización, visibilidad y estadísticas de uso.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:**

- *Objetivo cumplido. Todo lo que está en el portal OJS está actualizado en el repositorio.*
- 1.2.5 Asesoramiento en la elaboración de una política institucional de acceso abierto de nuestra universidad.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:** elaboración de un informe sobre políticas institucionales implantadas en otras universidades

- *Se ha elaborado una política y se ha enviado a la CID de noviembre para su consideración por el cambio en el equipo de gobierno*
  - *El Vicerrector la ha enviado a Asesoría Jurídica y pasará a Consejo de Gobierno (diciembre)*
- 1.2.6 Creación de un sistema transparente entre el Departamento de Investigación y la Biblioteca para el depósito de tesis doctorales en el repositorio institucional de conformidad con el RD 99/2011.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:**

- *Pendiente. No se puede llevar a cabo con el sistema actual del Vicerrectorado de Investigación*
- 1.2.7 Celebración de sesiones de formación en el uso de la plataforma de blogs científicos *Hypothèses* para docentes e investigadores tanto de la UNED, como para la comunidad investigadora hispanohablante.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** nº de sesiones celebradas

- *Se han celebrado 3 sesiones en el IUED y en la Universidad de La Rioja*
  - *Se realizado la propuesta al consejo científico de Hypothèses para realizar una programación en distintos centros de investigación en 2014 y que ellos mismos promocionen la plataforma en sus presentaciones y ponencias en congresos.*
- 1.3. Ofrecer asesoramiento sobre cuestiones de propiedad intelectual.**

- 1.3.1. Asesoramiento al PDI sobre el depósito de documentos en *e-SpacioUNED* y el acceso abierto a la información científica en relación con la propiedad intelectual.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:** nº de consultas realizadas

- *Objetivo cumplido. Se ha elaborado una propuesta de política institucional de acceso abierto y se ha informado a la Comisión de Investigación y Doctorado, atendiendo también a cuestiones relativas a derechos de autor.*
- 1.3.2. Asesoramiento a los equipos docentes de los Másteres y los cursos virtuales oficiales sobre propiedad intelectual y comunicación pública.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** nº de personas y/o grupos asesorados  
nº de consultas respondidas

**1.4. Dar soporte a la evaluación de la investigación de la Universidad.**

- 1.4.1. Configuración de un sistema automático que proporcione datos sobre número de publicaciones en acceso abierto a los Departamentos de la UNED a través del

repositorio institucional como herramienta para medir el indicador “publicación en acceso abierto” de los Contratos-Programa de la universidad.

**Responsable:** Jefe de Informática / Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:** nº de Departamentos utilizando el sistema

- *Está hecho pero no hay respuesta. Está relacionado con el objetivo 1.2.5.*

1.4.2. Difusión de herramientas de control de la producción científica que potencien y faciliten la evaluación del PDI de la UNED.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte / Jefe de Servicio Información Bibliográfica

**Resultados:** nº de cursos impartidos  
nº de entradas en blogs

- *Cursos en el IUED*
- *Cuatro sesiones colectivas en Senda del Rey. Numerosas sesiones individuales.*
- *Publicación en el blog de entradas sobre esta materia: en estos momentos hay 57 entradas con la etiqueta Actividad Investigadora y 24 con las etiquetas Herramientas de Evaluación y/o Índice de Impacto.*
- *Publicación de la nueva guía de herramientas de evaluación.*

1.4.3. Información al PDI sobre estándares internacionales de evaluación de la investigación.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte / Jefe de Servicio Información Bibliográfica

**Resultados:** nº de cursos impartidos

- *Ver 1.4.2.*

1.4.4. Participación en comités externos de evaluación en revistas publicadas por la UNED.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** nº de revistas UNED con evaluador(es) de Biblioteca

- *Participan Alexis y Rosa en Educación XX1 y Acción Psicológica.*

1.4.5. Asesoramiento técnico para la mejora de la calidad informativa, editorial y científica de las revistas editadas por la UNED.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales / Coordinadora de Área de Campus Norte / Jefe Servicio Información Bibliográfica

**Resultados:** nº de informes emitidos  
nº de cuestiones respondidas

- *Se ha realizado un informe para la revista Acción Psicológica*
- *Asesoramiento a la Revista de evaluación de programas y políticas públicas*
- *Se ha realizado una encuesta para evaluar el cumplimiento de los criterios de calidad de la Uned para las revistas editadas por la universidad*

1.4.6. Elaboración de un informe sobre el factor de impacto en el *Journal Citation Reports* (JCR) de la revista *Educación XX1*.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** Informe emitido

- *Informe elaborado y enviado a la revista Educación XX1.*

**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.**

1.5.1. Asesoramiento al PDI en el cuidado de su reputación e identidad digital en la web 2.0.



**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** nº de talleres celebrados en el IUED, nº de post publicados

- *Se ha realizado un taller en el IUED y una actividad para la Semana de la Ciencia*
- *Para 2014 se ha gestionado con el IUED un programa completo con 4 sesiones en el primer semestre*

1.5.2. Creación de tutoriales de búsqueda en *Journal Citation Reports* (JCR) para facilitar la localización del factor de impacto de las publicaciones del PDI.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** nº de tutoriales realizados y publicados en web

- *Objetivo cumplido*

1.5.3. Creación de tutoriales de apoyo para la correcta cumplimentación de los formularios exigidos en los programas de acreditación de ANECA.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** nº de tutoriales realizados y publicados en web

- *Objetivo cumplido. Se han realizado 5 tutoriales (videoclases) disponibles en Canal Youtube de Biblioteca y Canal UNED*

1.5.4. Publicación de una nueva guía revisada y ampliada sobre herramientas de análisis de la actividad investigadora.

Responsable: Jefe de Servicio de Información Bibliográfica / Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** guía publicada

- *Objetivo cumplido*

## **EJE 2. APOYO A LA DOCENCIA**

**Contribuir eficazmente al logro de los objetivos de excelencia en la docencia y el aprendizaje en nuestra Universidad.**

### **ESTRATEGIAS**

**2.1. Extender la formación en competencias informacionales para maximizar los programas de aprendizaje de la Universidad.**

**2.1.1. Extensión del plan de formación en competencias informacionales para incluirlo en nuevos Másteres de la Universidad.**

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** nº de titulaciones con cursos de competencias

- *Se ha extendido la formación a más programas de máster. En la actualidad son 17. El Máster de Estudios Ingleses se pospone a 2014/2015. Se incorpora un Máster de ingeniería en inglés y otro de ingeniería del diseño*

**2.1.2. Inclusión de los cursos de competencias informacionales en los programas de doctorado de la UNED.**

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** Programa de doctorado UNED

- *Objetivo cumplido. Se han incluido en 17 programas de doctorado en dos niveles: uno para los que ya lo han cursado en el nivel de Máster y otro avanzado para nivel del doctorado*

**2.1.3. Adaptación de los tutoriales de las diferentes herramientas de uso de la Biblioteca al formato polimedia.**

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales / Coordinadora de Área de Servicios a los Usuarios

**Resultados:** elaboración del 50% de los tutoriales de Biblioteca al formato polimedia

- *Objetivo cumplido: se ha puesto en funcionamiento el canal Youtube de la Biblioteca como portal para administrar y difundir todos los vídeos de la Biblioteca*
- *Se ha realizado un video promocional de los servicios de Biblioteca y también para másteres y doctorado*
- *Se ha incluido la formación para CCAA en Symphony y para bibliografía recomendada en electrónico*

## **2.2. Desarrollar las posibilidades de la web 2.0 para mejorar los resultados de aprendizaje autónomo y en colaboración.**

### **2.2.1. Realización de un curso en el marco de los cursos de verano de la universidad sobre aprendizaje colaborativo en red y nuevos entornos de aprendizaje.**

**Responsable:** Dirección / Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** curso realizado

- *Se anuló el curso de verano sobre cursos COMA de Barcelona por no haber suficientes inscritos. Se ha participado en el curso de verano en Aranjuez Redes sociales: el nuevo **currículum 2.0** y en un curso de verano de la UCM sobre empleo 2.0*

### **2.2.2. Estudio de las posibilidades de elaborar, en colaboración con otras unidades de la universidad, un portal/programa de formación en competencias digitales.**

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** estudio elaborado

- *Se participa en un proyecto Rebiun de formación en CI2 para formadores*
- *En la Fundación UNED se oferta el curso Competencias Digitales y Herramientas 2.0 del que se han celebrado dos ediciones en 2013*
- *Con el COIE de la UNED se ha establecido una línea de la colaboración para el desarrollo de productos a lo largo de 2014 relacionados con las competencias digitales y la empleabilidad y el emprendimiento*

## **2.3. Participar en los nuevos entornos de formación abierta implementados por la Universidad.**

### **2.3.1. Elaboración, en colaboración con otros servicios de la Universidad, cursos masivos en abierto de formación en competencias digitales e informacionales.**

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte/ Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** nº de cursos realizados

- *Objetivo cumplido. Curso MOOC de competencias digitales básicas.*
- *Se va a hacer un curso avanzado partiendo del curso OCW y un curso para grados*

## **EJE 3. COLECCIONES**

**Proveer, mantener, preservar y facilitar el acceso a recursos de información de calidad para el apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación en la Universidad.**

## ESTRATEGIAS

### 3.1. Implementar herramientas que mejoren el acceso de los usuarios a los recursos de información.

3.1.1. Puesta en producción del portal integrado de recursos de información *Linceo+* e incorporación de diferentes mejoras.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Información Bibliográfica / Jefe de Servicio de Publicaciones Periódicas / Dirección

**Resultados:** portal en funcionamiento

- *Puesta en producción en enero. En julio se implanta la versión 2.0. Aún no está resuelta la búsqueda por título de libro o revista*
- *En el segundo semestre se ha desarrollado el módulo Best bets, en colaboración con Atención a Usuarios, y se han ido cargando los libros de la plataforma e-brary, en colaboración con Adquisiciones*

3.1.2. Renovación de la página web de Biblioteca adaptándola al nuevo diseño general de la universidad incluyendo la caja de búsqueda de *Linceo+*.

**Responsable:** Dirección

**Resultados:** página web en funcionamiento

- *Objetivo cumplido.*

3.1.3. Elaboración de un estudio sobre las posibilidades de integración en OCLC y NILDE como proveedores de préstamo interbibliotecario para ampliar el número de bibliotecas suministradoras, que den acceso a mayor número de recursos de información y de colecciones en todo el mundo.

<http://www.doc6.es/aspx/ProductsDetail.aspx?ambito=Productos&id=166>

<https://nilde.bo.cnr.it/learn.php>

**Responsable:** Jefe de Servicio de PI

**Resultados:** estudio elaborado

- *Objetivo cumplido: informe NILDE y propuesta de asociación para 2014; respecto a OCLC se han llevado a cabo contactos con Kronos para compatibilidad con Gtbib y con Doc6 para posible implementación en 2014*

3.1.4. Diseño y puesta en marcha de una campaña de difusión del servicio de préstamo interbibliotecario dirigida al PDI.

**Responsable:** Jefe de Servicio de PI/ Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** inclusión en web móvil

nº sesiones informativas

- *Objetivo cumplido. Diseño de una infografía para la difusión del servicio utilizada en campaña de difusión de mailing a través de listas de distribución, web y redes sociales*

3.1.5. Elaboración de un análisis de resultados del préstamo interbibliotecario a partir de las estadísticas del servicio que permita evaluar el rendimiento de la colección y el comportamiento de los usuarios.

**Responsable:** Jefe de Servicio de PI

**Resultados:** estudio elaborado

- *Objetivo cumplido: se ha hecho un informe sobre las revistas más solicitadas*

3.1.6. Integración de nuestro catálogo en el Punto Único de Consulta de las bibliotecas dependientes de la Administración General del Estado.

**Responsable:** Dirección / Jefe de Informática / Jefe de Servicio de Normalización

**Resultados:** catálogo consultable a través del PUC

- *Objetivo cumplido: se ha enviado nuestro catálogo*

3.1.7. Redireccionamiento automático a la web móvil cuando detecte el acceso a la web de la Biblioteca desde un dispositivo móvil.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** aplicación en funcionamiento

- *Objetivo no iniciado. Se estudiará si se pospone a 2014*

### **3.2. Planificar la creación de una colección de libros electrónicos que satisfaga las necesidades de docencia e investigación de nuestra Universidad.**

3.2.1. Completar la colección de libros editados exclusivamente en formato electrónico por la UNED.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Gestión de la Colección

**Resultados:** 100% de la colección adquirida

- *Objetivo cumplido. Se ha adquirido la bibliografía recomendada electrónica disponible. Se han realizado guías y polimedias para su difusión en la página web de Biblioteca*

3.2.2. Enlazar al catálogo el documento digital de los registros de los documentos de fondo antiguo, Proyecto Manes y Colección Asíñ Palacios digitalizados en abierto.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Normalización

**Resultados:** imágenes enlazadas

- *Objetivo cumplido.*

### **3.3. Mejorar la eficacia de la gestión de la colección electrónica para obtener la máxima rentabilidad de los recursos.**

3.3.1. Implementación del módulo *360 Counter* para la gestión de estadísticas en *Summon*.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Información Bibliográfica / Jefe de Servicio de Publicaciones Periódicas

**Resultados:** módulo en funcionamiento

- *Objetivo no iniciado. Se ha sustituido por la elaboración de estadísticas detalladas de descargas de todos los recursos electrónicos suscritos de forma consorciada e individual.*

3.3.2. Actualización y revisión de los recursos electrónicos en las plataformas diferentes de gestión y búsqueda adaptándolas a los recortes en las colecciones y a la puesta en marcha de la herramienta *Linceo+*.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Publicaciones Periódicas

**Resultados:** inclusión y revisión del funcionamiento los paquetes de revistas suscritos individualmente en *Linceo+*: ACM, ACS, AIP, APS, Annual Review, IOP, SIAM y 400 títulos individuales de EBSCO EJS. *Objetivo finalizado*

Inclusión y revisión del funcionamiento de los fondos retrospectivos accesibles de las revistas electrónicas canceladas para 2013: Wiley- Core Collection (135 títulos), Emerald (160 títulos), Taylor and Francis (60 títulos). *Objetivo finalizado*

Revisión en el catálogo de 3.500 títulos de revistas electrónicas para su conexión con *Linceo+*. *Objetivo en marcha, pendiente de eliminar del catálogo los registros*

Modificación de 100% guías de uso de recursos. *Objetivo finalizado*

3.3.3. Realización de los trámites y documentación para el concurso de publicaciones periódicas. **NUEVO**

- Responsable:** Dirección / Jefe de Servicio de Publicaciones Periódicas  
**Resultados:** adjudicación concurso
- *Objetivo cumplido*
- 3.3.4. Creación en el catálogo de una categoría de “Fondo Manes” para su consulta directa.  
**Responsable:** Jefe de Servicio de Normalización / Dirección  
**Resultados:** toda la colección enlazada
- *Objetivo cumplido*
- 3.3.5. Incremento de la visibilidad y la difusión del fondo histórico de la Biblioteca mediante el envío de los registros bibliográficos al Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico.  
**Responsable:** Jefe de Servicio de Normalización  
**Resultados:** registros enviados
- *Eliminado*
- 3.3.6. Revisión de los registros de documentos del siglo XIX (hasta 1830) y pasarlos a formato Fondo Antigo para adecuarlos al Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico.  
**Responsable:** Jefe de Servicio de Normalización  
**Resultados:** nº registros revisados
- *Objetivo cumplido*
- 3.3.7. Elaboración de un estudio comparativo sobre el uso de la colección electrónica en relación con la puesta en funcionamiento de las herramientas de búsqueda y de los cursos de formación.  
**Responsable:** Jefe de Servicio de Información Bibliográfica / Jefe de Servicio de Publicaciones Periódicas  
**Resultados:** estudio elaborado
- *Objetivo cumplido*
- 3.3.8. Creación de una selección de revistas por materias en *Linceo+*.  
**Responsable:** Jefe de Servicio de Publicaciones Periódicas  
**Resultados:** todas las revistas clasificadas por materias
- *Objetivo cumplido*
- 3.3.9. Inclusión de las tesis doctorales de la UNED en el portal *Dialnet*.  
**Responsable:** Jefe de Servicio de Información Bibliográfica  
**Resultados:** 10% de tesis incluidas
- *Objetivo cumplido*
- 3.3.10. Finalización de la unificación de las colecciones de revistas de educación. **NUEVO**  
**Responsable:** Jefe Servicio Publicaciones Periódicas /Jefe Servicio Biblioteca Campus Norte  
**Resultados:** Integración de los títulos de Psicología (283), IUED (66), Educación (74) e Ingenierías (273).  
 Reorganización de fondos y espacios  
 Modificaciones en controles y catalogación en UNICORN de los registros integrados.
- *Objetivo cumplido.*

## EJE 4. MARKETING Y COMUNICACIÓN

Unir marketing tradicional y marketing social como herramientas clave para el éxito, aumentando el impacto de los servicios prestados y anticipándonos de manera proactiva a las necesidades futuras de nuestros usuarios.

### ESTRATEGIAS

**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.**

4.1.1. Creación de un banco de imágenes de calidad de las bibliotecas de la Sede Central.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** puesta en marcha del banco de imágenes

- *Objetivo cumplido a falta de las imágenes de la Biblioteca de Campus Norte*

4.1.2. Elaboración de la imagen corporativa de la Biblioteca en sus productos informativos acorde con la identidad corporativa de la UNED.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** elaboración de un marco unificado de publicación de información, servicios, productos y actividades de la Biblioteca; creación de una familia de iconos.

- *Objetivo cumplido*

4.1.3. Colaboración con el CEMAV para difundir periódicamente recursos y servicios de la Biblioteca dentro de la programación radiofónica y televisiva de la UNED.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales / Coordinadora de Área de Servicios a los Usuarios

**Resultados:** Elaboración de 1 podcast cada trimestre de dichos programas con la posibilidad de suscribirse y automatizar su descarga.

- *Objetivo cumplido. Cursos de Búsqueda de empleo 2.0*  
<http://www.canal.uned.es/mmobj/index/id/15070>  
<http://www.canal.uned.es/mmobj/index/id/15070>
- *Entrevistas sobre el servicio general de la Biblioteca y las actividades culturales*
- *Propuesta de programación mensual en radio*
- *Video de presentación y acogida de la Biblioteca*
- *Se han grabado dos programas de radio en el último trimestre sobre los servicios de la Biblioteca y las actividades culturales y sobre la exposición de Verdi y Wagner*

4.1.4. Puesta en marcha nuevas formas de difusión digital de las actividades culturales.

**Responsable:** Coordinador de Área de Servicios a los Usuarios / Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** nº de actividades difundidas (programadas y acogidas provenientes de otras instituciones)

Bases de datos de contactos creadas

- *Objetivo cumplido: se han elaborado dos webs de exposiciones (Viaja con nosotros y Verdi y Wagner) y se han difundido en redes sociales y blogs*
- *Se han hecho grabaciones de las exposiciones que se han difundido a través del Canal YouTube de la Biblioteca*
- *Se ha creado una base de datos con personas potencialmente interesadas en las actividades culturales.*

## EJE 5. LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO

Diseñar espacios reales cómodos y atractivos que faciliten la convivencia de todos aquellos que tienen intereses educativos y culturales similares; lugares que permitan satisfacer las necesidades de autoaprendizaje y formación continua de las personas que integran la comunidad universitaria.

### ESTRATEGIAS

#### 5.1 Proporcionar espacios de trabajo inspiradores para los usuarios de la Biblioteca.

5.1.1. Acondicionamiento del Depósito de la Biblioteca del Campus Norte con la integración de las colecciones de revistas.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Biblioteca de Campus Norte

**Resultados:** integración de las títulos de Psicología (283), IUED (66), Educación (237) e Ingenierías (273)

eliminación de 120 títulos duplicados

reorganización de fondos y espacios en Biblioteca Central

modificaciones en controles y catalogación en UNICORN de las colecciones expurgadas y de los cambios de ubicación.

- *Objetivo cumplido*

5.1.2. Creación de una Sala Multiusos en la Biblioteca de Campus Norte.

**Responsable:** Subdirección / Jefe de Servicio de Biblioteca de Campus Norte

**Resultados:** acondicionamiento de la sala

- *Objetivo cumplido*

5.1.3. Instalación de un Aula AVIP en la Biblioteca de Campus Norte.

**Responsable:** Subdirección / Jefe de Servicio de Biblioteca de Campus Norte

**Resultados:** Aula Avip instalada y en funcionamiento

- *Objetivo cumplido*

5.1.4. Estudio de un sistema guiado accesible en aplicaciones a móviles tanto en espacios exteriores como interiores.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios a los Usuarios / Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:** estudio realizado

- *Objetivo pospuesto a 2014 y en colaboración con UNIDIS*

5.2. Trabajar para que el entorno de la Biblioteca sea intelectualmente más estimulante y agradable a través de eventos especiales.

5.2.1. Adaptación de la zona de acogida, reorganizando el espacio para hacerlo más funcional y permitir el descanso de los usuarios y la lectura relajada.

**Responsable:** Subdirección / Coordinadora de Área de Servicios a los Usuarios

**Resultados:** zona acondicionada

- *Objetivo en marcha: pedidos presupuestos. Propuesta paralizada desde Vicerrectorado Adjunto. Se solicitará un proyecto nuevo al arquitecto para 2014*

## EJE 6. DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Mejorar las habilidades y los conocimientos del personal para satisfacer sus expectativas profesionales y cumplir con los requerimientos de una biblioteca del siglo XXI.

### ESTRATEGIAS

## **6.1. Fomentar el intercambio de buenas prácticas con otras instituciones y en todo el campo profesional.**

### 6.1.1. Participación en el Seminario EC3 sobre Evaluación y Comunicación de la Ciencia.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Campus Norte

**Resultados:** participación en el taller de buenas prácticas

- *Objetivo cumplido: se ha planteado una posible colaboración, pendiente de respuesta del Vicerrectorado de Medios*

## **6.2. Apoyar la participación del personal de la Biblioteca en la profesión.**

### 6.2.1. Mantenimiento de un espacio en la intranet con alertas de eventos profesionales.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Entornos Virtuales

**Resultados:**

- *Objetivo cumplido*

## **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.**

### 6.3.1. Diseño de un programa de formación ajustado a los perfiles y competencias de las diferentes plazas que permita al personal ejecutar los objetivos previstos en el Plan Estratégico.

**Responsable:** Dirección

**Resultados:** curso de catalogación para personal técnico y auxiliar (1ª fase)

- *Objetivo cumplido: curso de catalogación y también se ha impartido formación interna en la Biblioteca de Campus Norte*

### 6.3.2. Revisión de los procesos clave de la Biblioteca facilitando una mayor eficiencia y eficacia en los flujos de trabajo y la comunicación entre servicios y unidades que la integran.

**Responsable:** Dirección

**Resultados:** todos los procesos revisados

- *Objetivo en marcha: faltan los procesos de apoyo de tecnología*

### 6.3.3. Análisis de las plazas de la RPT de Biblioteca elaborando un perfil profesional de las mismas, asociado a competencias y habilidades a las mismas.

**Responsable:** Dirección / Comisión

**Resultados:** RPT revisada

- *Objetivo iniciado. Se ha analizado el informe de perfiles profesionales SBE y el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales del Ministerio de trabajo  
Se han presentado borradores de funciones de los distintos cuerpos: ayudantes de biblioteca, auxiliares de biblioteca, técnicos especialistas, así como algunas jefaturas*



## 7. COOPERACIÓN ESTRATÉGICA

**Promover la colaboración con otros agentes de nuestra comunidad y fortalecer las alianzas con redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca.**

### ESTRATEGIAS

#### 7.1. Participar en proyectos de cooperación internacional de la Universidad

7.1.1. Dirección ejecutiva de la organización internacional *Confederation of Open Access Repositories* (COAR)

**Responsable:** Coordinadora de Área de Proyectos Digitales

**Resultados:**

- *Objetivo cumplido: Alicia López ha sido directora ejecutiva hasta mayo. Participa en el grupo de definición de competencias*

7.1.2. Participación en el proyecto de la UNED de cooperación con Haití impartiendo formación y asesoramiento a bibliotecarios y docentes.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales / Coordinadora de Área de Campus Norte / Coordinadora de Área de Servicios a los Usuarios

**Resultados:** sesión formativa; curso de formación.

- *Objetivo cumplido*

#### 7.2. Definir proyectos de acción cultural con Centros Asociados.

7.2.1. Puesta en producción de las guías *BibUNED* de historia, cultura y patrimonio por Comunidades Autónomas en colaboración con el Centro Asociado de Asturias.

**Responsable:** Coordinador de Área de Centros Asociados

**Resultados:** nº entradas

- *Objetivo cumplido: publicación en enero 2014*

7.2.2. Iniciación del proyecto de elaboración de guías de historia, cultura y patrimonio sobre Iberoamérica

**Responsable:** Coordinador de Área de Centros Asociados

**Resultados:** nº de entradas

- *Objetivo pospuesto hasta concretar alcance*

#### 7.3. Participar activamente en las redes y consorcios a los que pertenece la Biblioteca.

7.3.1. Participación en los objetivos del Grupo de Repositorios de REBIUN.

**Responsable:** Coordinadora de Área de Servicios Digitales

**Resultados:** identificador persistente de autor (ORCID), integración de los repositorios institucionales con los CRIS; evaluación de repositorios institucionales; estadísticas

- *Objetivo cumplido*

7.3.2. Estudio para llevar a cabo convenios con bibliotecas fomentando la gratuidad y compensación del servicio de préstamo interbibliotecario.

**Responsable:** Jefe de Servicio de PI

**Resultados:** estudio realizado y nº de convenios firmados

- *Objetivo cumplido: informe presentado sobre plataforma NILDE de bibliotecas italianas*

7.3.3. Participación en el nuevo *Grupo de Trabajo de Summon* del Consorcio Madroño.

**Responsable:** Jefe de Servicio de Información Bibliográfica / Jefe de Servicio de Publicaciones Periódicas

**Resultados:**

- *Objetivo cumplido*

#### 7.4. Definir proyectos de formación con Centros Asociados.

7.4.1. Formación en el módulo de publicaciones periódicas y en catalogación de audiovisuales del SIGB

**Responsable:** Jefe de Servicio de Bibliotecas de Centros / Jefe de Servicio de Colección Audiovisual

**Resultados:** 3 CCAA formados

- *Objetivo cumplido. Formación específica, asesoramiento y seguimiento continuo en la catalogación de publicaciones periódicas impresas al C.A. Melilla y Baza. Asesoramiento puntual al resto de los Centros*

*Se pospone a 2014 la formación en audiovisuales*

7.4.2. Formación del personal de los Centros Asociados en la nueva versión de Symphony  
**NUEVO**

**Responsable:** Coordinadora Atención Usuarios/Jefe de Servicio de Normalización / Jefe de Servicio de Bibliotecas de Centros

**Resultados:**

- *Objetivo cumplido: elaboración de manuales, guías y polimedias.*

7.4.3. Elaborar una encuesta dirigida a los bibliotecarios de CCAA sobre el préstamo interbibliotecario de la Biblioteca de la Sede Central. **NUEVO**

**Responsable:** Jefe de Servicio de PI

**Resultados:** encuesta realizada

- *Objetivo cumplido. Encuesta diseñada y enviada a través de la Oficina de Calidad. A la espera de recibir el análisis de resultados por parte de la Oficina*

#### 7.5. Desarrollar herramientas de comunicación interna para Centros Asociados.

7.5.1. Gestión y desarrollo del espacio de bibliotecas de Centros Asociados como herramienta principal de comunicación interna en la nueva intranet

**Responsable:** Jefe de Servicio de Bibliotecas de Centros

**Resultados:** 100% documentos incorporados  
nº de entradas

- *Objetivo cumplido. Se ha actualizado el espacio con toda la documentación elaborada para la formación en Symphony y se han habilitado nuevos apartados para la inclusión de documentos de trabajo en los diferentes campos: catalogación, circulación, PI...*

#### RESUMEN:

71 objetivos, de los que 4 nuevos se incluyeron a lo largo del año:

- 60 cumplidos
- 7 en marcha, no finalizados o pospuestos

4 no realizados, de los que se elimina 1

Anexo 5. Cuadro de Mando Integral

Código	Indicador	Objetivo (resultado esperado)	Valor EFQM2013
<b>Resultados en los usuarios</b>			<b>15%</b>
<b>Indicadores de percepción</b>			
Med-UsuP1	Valoración media encuesta satisfacción estudiantes	Incrementar valoración en un 3%	75%
Med-UsuP2	RSF respondidas en plazo	Responder un 5% más que año anterior	
Med-UsuP3	Felicitaciones recibidas	Mantener valores actuales	
Med-UsuP4	Nº sugerencias incorporadas/ sugerencias recibidas	Medir	
Med-UsuP5	Valoración media encuesta satisfacción PDI	Mantener valoración	
Med-UsuP6	Media de encuestas sobre formación	Superar la media de 4 en las valoraciones	
<b>Indicadores de rendimiento</b>			
Med-UsuR1	Consultas en Linceo+	Incrementar 10%	25%
Med-UsuR2	Préstamos domiciliarios/usuario (alumnos Madrid, posgrado, PDI, PAS)	Mantener cifras	
Med-UsuR3	Colección en papel/colección electrónica (nº revistas y libros en papel vs. libros y revistas electrónicos de pago)	Disminuir en 1 punto	
Med-UsuR4	Búsquedas y descargas recursos electrónicos/investigadores	Incrementar 5%	
Med-UsuR5	Nº asistentes a cursos de formación	Incrementar 10%	
Med-UsuR6	Evolución del gasto en recursos de información /investigador	Mantener	
Med-UsuR7	Tasa de éxito de préstamo interbibliotecario	Alcanzar un 80%	
<b>Resultados en el personal</b>			<b>10%</b>
<b>Indicadores de percepción</b>			
Med-PerP1	Valoración media de la encuesta de clima laboral	Incrementar un 5%	75%
Med-PerP2	Personas en grupos de mejora/total plantilla	Mantener la proporción	
Med-PerP3	Valoración media de la encuesta de Jornada anual de Biblioteca	Medir	
<b>Indicadores de rendimiento</b>			
Med-PerR1	Documentos procesados/ nº personas implicadas	Medir	25%
Med-PerR2	Personas que han recibido formación (asistentes/total personal)	Mantener	
Med-PerR3	Ponencias presentadas	Mantener cifras actuales	
Med-PerR4	Personal promocionado (respecto al total plantilla)	Sin objetivo. Sometido a política institucional	
Med-PerR5	Nº técnicos/total plantilla	Mantener proporción	
<b>Resultados en la sociedad</b>			<b>10%</b>
<b>Indicadores de percepción</b>			
Med-SocP1	Valoración en encuestas externas (visitas, expos, cursos externos)	Alcanzar una valoración media de 4 (siendo 6 el máximo)	25%
Med-SocP2	Repercusión de las actividades de la biblioteca en medios digitales (noticias y redes )	Incrementar 5%	
Med-SocP3	Valoración media en encuesta de usuarios del Consorcio Madroño	Medir	

Indicadores de rendimiento			
Med-SocR1	Nº accesos a web y a blogs	Incrementar 5%	75%
Med-SocR2	Solicitudes externas de PI	Incrementar 5%	
Med-SocR3	Nº accesos al catálogo	Incrementar 3%	
Med-SocR4	Registros propios en catálogos colectivos (Rebiun, PUC, Madroño, Dialnet)	Medir	
Med-SocR5	Consumos energía: electricidad, agua, luz	Medir	
Med-SocR6	Nº de actividades (exposiciones, rodajes, visitas)	Mantener	
Med-SocR7	Nº de seguidores en redes sociales	Incrementar 5%	
Resultados clave			15%
Med-CL1	Evolución de la inversión en recursos de información	Mantener	
Med-CL2	Inversión por tipo de recurso	Mantener	
Med-CL3	Evolución nº objetos en el repositorio	Incrementar 5%	
Med-CL4	Evolución nº descargas repositorio	Incrementar 5%	
Med-CL5	Evolución nº estudiantes formados	Incrementar 5%	
Med-CL6	Rendimiento coste/uso de la colección electrónica	Mantener	

**Anexo 6. Órganos de la UNED en que participa la Biblioteca y grupos internos de trabajo en equipo**

GRUPOS Y COMISIONES DE BIBLIOTECA		ÓRGANOS Y COMISIONES DE LA UNIVERSIDAD EN LOS QUE PARTICIPA LA BIBLIOTECA
<b>GRUPOS DE TRABAJO</b>	<b>GRUPOS DE MEJORA</b>	<b>Consejo de Gobierno:</b> órgano colegiado de gobierno de la Universidad al que corresponde establecer las líneas estratégicas y programáticas de la misma.
Gestión de la colección	Comunicación Interna	<b>Claustro:</b> máximo órgano de representación de la comunidad universitaria, le corresponde conocer y debatir la gestión de la universidad y las líneas generales de actuación en los distintos ámbitos de la vida universitaria.
Formación en competencias informacionales	Servicios a los Usuarios Biblioteca Sostenible	<b>Comisión de Investigación y Doctorado:</b> la UNED coordina sus funciones de Investigación a través de la Comisión de Investigación y Doctorado, que propone al Consejo de Gobierno los criterios objetivos para distribuir las ayudas destinadas a los distintos Grupos de Investigación y, asimismo, estudia, evalúa e informa de todos los contratos y convenios relacionados con las actividades de investigación.
<b>COMISIONES</b>		<b>Comisión de Biblioteca:</b> órgano colegiado de dirección de la Biblioteca. Tiene encomendadas las funciones de aprobar las directrices generales de la política bibliotecaria, así como proponer las normas de uso de la biblioteca, estudiar y proponer el presupuesto anual de la biblioteca y aprobar la memoria anual de la misma.
Plan Estratégico		<b>Comité de Seguridad y Salud Laboral:</b> órgano colegiado y paritario de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la UNED en materia de prevención de riesgos.
Informática		<b>Comisión de Formación:</b> órgano integrado por representantes de la UNED y de las organizaciones sindicales con presencia en los órganos de representación unitarios y cuyas funciones son la participación en la evaluación de necesidades, propuesta de las distintas actividades formativas, al igual que el seguimiento en su gestión y desarrollo.
Actividades culturales		

### Anexo 7. **Compromisos de la Carta de Servicios**

Se presentan en esta tabla y los indicadores que se utilizan para medir su grado de cumplimiento. El informe con los resultados obtenidos en 2014 pueden consultarse en: <http://bit.ly/1MXnz6N>

COMPROMISO	INDICADORES
Realizar los trámites presenciales de préstamo, reservas y renovaciones de documentos, portátiles y otros materiales en un tiempo máximo de espera de 5 minutos.	Promedio anual de tiempo empleado en realizar cada operación presencial de préstamo, reservas y renovaciones de documentos, portátiles y otros materiales, en los mostradores de las bibliotecas de la sede central.
Atender en el acto las consultas de información general y responder en un máximo de 3 días hábiles las consultas de información especializada.	Porcentaje de consultas de información especializada atendidas dentro del plazo
Responder en un máximo de 24 horas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, a contar desde el siguiente día laborable a su recepción.	Porcentaje de RSF atendidas dentro del plazo
Cursar en línea las renovaciones y solicitudes de reservas, de préstamo interbibliotecario y de préstamo intercampus, en un máximo de 24 horas, a contar desde el siguiente día laborable a su recepción.	Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario e intercampus cursadas y mensajes enviados en plazo a los usuarios.
Actualizar diariamente la información ofrecida a la comunidad universitaria a través de los diferentes medios sociales y/o web de la Biblioteca.	Tiempo medio de actualización de redes y web
Adquirir todos los títulos de bibliografía básica (3 ejemplares) y de bibliografía complementaria (1 ejemplar) de los Grados que se imparten en la UNED, así como todos los títulos disponibles en formato electrónico.	Porcentaje de títulos en el catálogo sobre el total de títulos de bibliografía recomendada
Informar en un máximo de 24h al usuario de la disponibilidad del material bibliográfico reservado.	Promedio de días de reserva extraído de fecha en llega y fecha en que se avisa desde mostrador al docente
Ofrecer a la comunidad universitaria una colección electrónica de acceso en línea ajustada a sus necesidades de aprendizaje, docencia e investigación.	Porcentaje de títulos en el catálogo sobre el total de títulos de bibliografía recomendada en electrónico
	Disponer de un 70% de nuestra colección de publicaciones periódicas en los grupos A y B del informe MIAR
Mediante préstamo Interbibliotecario, obtener el 80% de documentos no disponibles en la Biblioteca y suministrar el 80% de nuestros documentos a otras bibliotecas externas en un máximo de 5 días laborales.	Porcentaje de documentos obtenidos sobre el total de los solicitados.
	Porcentaje de documentos servidos en un plazo máximo de 5 días.
Programar formación en competencias en información en los distintos niveles académicos y estudiar futuros desarrollos.	Nº de solicitudes en relación al nº de cursos impartidos
Incorporar en el repositorio institucional e-Spacio UNED el 100% de los materiales suministrados por el PDI con este fin.	Evolución del nº de objetos en el repositorio
Reciclar el 100% de los consumibles utilizados en la Biblioteca en su actividad administrativa (papel y tóner), así como utilizar papel ya reciclado.	Cantidad de papel y tóner utilizado en las bibliotecas y reciclado
Evaluar anualmente el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y hacer público su resultado.	Informe final la medición de indicadores publicado en la web de la Biblioteca

Anexo 8. **Grupos de interés segmentados**

Tabla incluida en el Plan de Marketing de la Biblioteca UNED

GRUPO DE INTERÉS	INFORMACIÓN   PRODUCTOS	CANALES
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuevos servicios y productos</li> <li>▪ Desarrollo de colecciones: adquisiciones, suscripciones, etc.</li> <li>▪ Cambios horarios</li> <li>▪ Actividades culturales</li> <li>▪ Recursos en abierto: uso de la información, fuentes institucionales</li> <li>▪ Tutoriales y guías de uso</li> <li>▪ Píldoras formativas competencias digitales e informacionales</li> <li>▪ Ofimática 2.0</li> <li>▪ MOOCS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web de la Biblioteca</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Blogs</li> <li>▪ Cartelería y folletos</li> <li>▪ Newsletter, listas estudiantes</li> <li>▪ Tablones de las bibliotecas</li> <li>▪ Pantalla de la Biblioteca Central</li> </ul>
PDI y tutores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos para la investigación y nuevos productos</li> <li>▪ Información difusión actividad investigadora, acreditación sexenios, factor de impacto, etc.</li> <li>▪ Tutoriales y guías de uso</li> <li>▪ Herramientas docentes 2.0</li> <li>▪ Open Access, repositorios digitales, difusión trabajo intelectual en abierto</li> <li>▪ Blogging científico</li> <li>▪ Webinars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web de la Biblioteca</li> <li>▪ Investiga UNED</li> <li>▪ Oficina de Difusión del Conocimiento</li> <li>▪ Redes sociales Biblioteca e Investiga UNED</li> <li>▪ Blog Referencia al Día</li> <li>▪ Newsletter</li> <li>▪ Listas de distribución de PDI</li> </ul>
PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información sobre servicios disponibles</li> <li>▪ Desarrollo de colecciones: adquisiciones, suscripciones, etc.</li> <li>▪ Actividades culturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartelería y folletos</li> <li>▪ Tablones de los edificios de la UNED</li> <li>▪ Lista de distribución de PAS</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concursos para la contratación de servicios, colecciones</li> <li>▪ Modificaciones en la normativa de contratación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web de la universidad</li> <li>▪ Boletín Interno de Coordinación Informativa</li> <li>▪ Correo electrónico</li> </ul>
Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información cultural de actualidad</li> <li>▪ Cursos de formación permanente</li> <li>▪ Actividades culturales</li> <li>▪ Ofertas laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web de la UNED</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Blogs</li> </ul>
Otras bibliotecas/ Sector profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Congresos, talleres y cursos organizados por la Biblioteca</li> <li>▪ Actividades culturales</li> <li>▪ Convocatorias de selección de personal</li> <li>▪ Nuevos servicios punteros en el sector profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listas de distribución especializadas</li> <li>▪ Portales especializados</li> <li>▪ Blogs especializados</li> </ul>

## Anexo 9. Aliados internos (UNED)

ALIADOS INTERNOS	RESULTADOS
Vicegerencia de Recursos Humanos y Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Recursos Humanos de la Biblioteca</li> <li>Aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>Formación del personal bibliotecario</li> </ul>
Editorial UNED	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depósito en la Biblioteca todos los títulos publicados por la Editorial UNED: 5 ejemplares del material didáctico y 2 del resto de publicaciones. Asimismo, envía cuantos ejemplares se soliciten del material publicado para realizar reposiciones, etc.)</li> <li>En lo que a los libros electrónicos se refiere, a partir de la firma del acuerdo con la plataforma Xercode, aloja en la misma un ejemplar de todas las publicaciones que realiza la editorial.</li> </ul>
Escuela de Doctorado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos obligatorios de competencias informacionales en todos los programas de doctorado de la UNED impartidos por personal de la Biblioteca</li> </ul>
Centro de Orientación y Empleo (COIE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curso Búsqueda de empleo 2.0 y marca personal para la inserción profesional de egresados. (Premio del Consejo Social UNED 2013 y Premio C. Documentación Valencia 2013)</li> <li>Talleres presenciales en abierto en distintos organismos públicos.</li> <li>Participación anual en el Foro de Empleo 3U (Complutense, Politécnica, UNED)</li> <li>Blog de empleo</li> </ul>
Editores revistas UNED	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación consejos editoriales y evaluadores externos</li> <li>Asesores técnicos de revistas de la UNED y externas</li> <li>Publicación de la revista en el portal OJS</li> </ul>
Centro de Atención a Universitarios con Discapacidad (UNIDIS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de una política especial de préstamos para estudiantes con discapacidad acorde con la guía de recomendaciones elaborada por UNIDIS.</li> <li>Participación en el Grupo de Trabajo sobre tecnología y accesibilidad con el fin de conocer aquellos proyectos que faciliten el aprendizaje permanente y accesible</li> <li>Aplicación de la Guía breve para la creación de documentos electrónicos accesibles, con el fin de que los bibliotecarios elaboren documentos electrónicos formativos accesibles.</li> <li>Proyecto de implantación en la Biblioteca de un sistema de guiado accesible en el interior del edificio, mediante una aplicación para dispositivos móviles.</li> <li>Participación de la Biblioteca en la convocatoria de adaptaciones de edificios que publicará UNIDIS en los próximos meses.</li> <li>Estudio para conseguir la certificación de accesibilidad conforme a la norma AENOR de accesibilidad UNE 170001-2:2007: "Accesibilidad universal, parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad"</li> <li>Curso "Atención a los Estudiantes con Discapacidad en la Biblioteca de la UNED" para personal de la Biblioteca</li> </ul>
Oficina de Planificación, Secretaría General, Unidad de Marketing y Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de trabajo de mecenazgo para lograr fuentes alternativas de financiación para la UNED</li> <li>Grupo de trabajo de marketing para la realización de campañas digitales a través de Facebook con el objetivo de modernizar la imagen de la universidad y lograr un aumento en la matrícula. En 2015 se están realizando materiales gráficos de soporte, copy publicitarios, y se contratan herramientas de monitorización específicas para evaluar el rendimiento de las campañas.</li> </ul>
Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres presenciales para personal docente e investigador de la sede central de la UNED sobre: manejo de las tecnologías y los nuevos procesos que estas tecnologías imponen para lograr el cambio de modelo educativo; posicionamiento del perfil investigador en un entorno académico globalizado.</li> </ul>
Laboratorio de Innovación en Humanidades Digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto UNED DATA: datos enlazados</li> <li>Proyecto de I+D EXCELENCIA "Edición Digital, datos enlazados y entorno virtual de investigación para el trabajo de humanidades"</li> </ul>
Centro Universitario de Idiomas Digital y a Distancia (CUID)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento para el uso de redes sociales que permita ganar visibilidad a la unidad de cara a la sociedad.</li> <li>Fondos audiovisuales de la Biblioteca como soporte del aprendizaje de idiomas</li> </ul>
Fundación UNED (FUNED)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta formativa para toda la sociedad en pro del desarrollo social y de la formación profesional: cursos Búsqueda y gestión de la información, Competencias Digitales y Herramientas 2.0, Búsqueda de empleo 2.0 y marca personal (con reconocimiento de créditos).</li> <li>Formación a la carta para administraciones públicas: Curso Orientación para la Búsqueda de empleo 2.0 para los orientadores laborales del Servicio Canario de Empleo, Activar la vida profesional para técnicos laborales del Servicio Navarro de Empleo.</li> </ul>
Actividades Culturales de la UNED	<ul style="list-style-type: none"> <li>Animación a la lectura conjuntamente a través del Club de Lectura de la UNED y el blog El Marcapáginas de la Biblioteca y préstamo de libros recomendados.</li> <li>Actividades conjuntas de extensión cultural: conciertos, exposiciones, actos del 40</li> </ul>

	aniversario UNED, etc.
Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la presencia en medios sociales del Vicerrectorado</li> <li>• Investiga UNED: portal con noticias y herramientas útiles para el desarrollo de la actividad investigadora en nuestra universidad. Además Investiga UNED quiere ser un foro en el que se pueda potenciar el trabajo colaborativo, la búsqueda de sinergias entre grupos de investigación, y el diálogo entre investigadores de diferentes disciplinas que comparten un mismo problema. Cuenta con un calendario de actividades académicas de todas las disciplinas del conocimiento, así como redes sociales para lograr una mayor divulgación de la información que recoge.</li> <li>• Grupo de trabajo de rankings de resultados de la investigación: se constituye a propuesta del Consejo de Gobierno de la UNED, un grupo de trabajo sobre Rankings Universitarios en septiembre de 2014. El grupo ha elaborado un informe que incorpora las principales conclusiones y recomendaciones a las que ha llegado el grupo para mejorar la capacidad investigadora de la UNED, su posicionamiento en los rankings universitarios y su visibilidad nacional e internacional. El Vicerrectorado de Investigación publicará próximamente una nota de prensa sobre las conclusiones del informe.</li> </ul>
UNED Abierta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MOOC Competencia digitales básicas: participación en el mismo hasta mayo 2013 en que se abrió por última vez: 3331 inscritos; comenzaron 1610; y superaron el curso completo 397. Aunque los datos pueden parecer desalentadores, en realidad el porcentaje de abandono en las plataformas en las que se ofrece son muy superiores, finalizando únicamente entre el 5 y el 10%, por lo que los resultados son satisfactorios. En la encuesta final, los participante valoraron el curso muy positivamente calificándolo de excelente un 56% y bueno un 36%.</li> <li>• Dos nuevos cursos previstos para el último trimestre de 2015: Competencias digitales básicas I: La vida en red. Aprendiendo a desenvolverse; y Competencias digitales básicas II: La vida 2.0 en la nube.</li> <li>• Curso OCW Competencias genéricas en información</li> </ul>
Centro de Medios Audiovisuales de la UNED (CEMAV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de polimedias sobre el uso de herramientas para el acceso y la gestión de la información, además de diversas conferencias y talleres impartidos por bibliotecarios UNED. Toda la producción se difunde en abierto a través del canal YouTube Biblioteca UNED, clasificados en listas de reproducción que permitan al internauta localizar con facilidad aquello que más le interese.</li> </ul>



Anexo 10. Aliados externos

ALIANZA / CONSORCIO	RESULTADOS
<p style="text-align: center;"><b>CONSORCIO MADROÑO</b></p>	<p>Comisión técnica integrada por los directores de las distintas bibliotecas que conforman el consorcio y participación en grupos de trabajo técnicos: web Madroño, Pasaporte Madroño, estadísticas, datos abiertos, entre otros.</p>
	<p>Jornadas de buenas prácticas como mecanismo de benchmarking:                      Mayo 2010 <i>Integración de competencias genéricas en información en los estudios de posgrado de la Universidad</i>. Noviembre 2010 <i>Proyecto de socialización cultural en la biblioteca 2.0: nuevos escenarios</i>. Abril 2011 Renovación del Sello de Calidad de la Biblioteca de la UNED. Octubre 2012 <i>La Biblioteca proactiva: apoyo al PDI para la acreditación y Sexenios en la UNED</i>. Junio 2013 <i>Biblioteca UNED: el servicio de outsourcing de nuestra universidad</i>. Noviembre 2013 <i>Encuentro de Investigadores y Bibliotecarios: Alianzas y Expectativas</i>. Febrero 2015 <i>Guía para la elaboración de un Plan de Gestión de Datos en Horizonte 2020: PaGoDa</i>.</p>
	<p><a href="#">Recursos electrónicos</a>: compra consorciada de numerosas colecciones de bases de datos, libros y revistas electrónicos, que generan beneficio mutuo a proveedores (mayor número de clientes) y a las bibliotecas al obtener un importante ahorro económico.</p>
	<p><a href="#">Pasaporte Madroño</a>: carné que permite al personal docente, investigadores, posgrados, becarios de investigación y PAS de las universidades que conforman el Consorcio Madroño obtener libros en préstamo de cualquiera de las bibliotecas de otras universidades de dicho consorcio.</p>
	<p><a href="#">e-ciencia</a>: buscador unificado que da acceso a los repositorios institucionales de las universidades miembro del consorcio, más al repositorio del CSIC, Instituto Español de Oceanografía y recursos de Consejería de Educación, Juventud y Deporte de Madrid.</p>
	<p><a href="#">Singularis</a>: portal web en el que se ofrecen, en acceso abierto, las obras digitalizadas más representativas del fondo antiguo de las Bibliotecas Universitarias que conforman el Consorcio</p>
	<p><a href="#">Maleta viajera</a>: servicio de préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas miembro, sin contraprestación económica y a través de un servicio de mensajería diario.</p>
<p style="text-align: center;"><b>REBIUN</b></p>	<p>Participación en grupos de trabajo técnicos: repositorios REBIUN, préstamo interbibliotecario</p>
	<p><a href="#">PAGODA</a>: portal para crear un Plan de Gestión de Datos, obtener asesoramiento al respecto Responde al Programa Marco de Investigación e Innovación de la UE, Horizonte 2020, incluye un Piloto de Datos de Investigación en Acceso Abierto cuyo objetivo es garantizar el acceso y la reutilización de los datos generados en el ámbito de proyectos participantes.</p>
	<p><a href="#">Catálogo colectivo</a>: punto único de consulta al catálogo de todas las bibliotecas universitarias miembro de REBIUN.</p>
	<p><a href="#">Portal estadístico</a>: las bibliotecas REBIUN en cifras. Datos actualizados anualmente sobre todos los servicios, colecciones, recursos económicos y humanos de que dispone cada biblioteca miembro. De gran utilidad para poder establecer comparaciones y detectar mejores prácticas.</p>
	<p><a href="#">Recolecta</a>: plataforma que agrupa a todos los repositorios científicos nacionales y que provee de servicios a los gestores de repositorios, a los investigadores y a los agentes implicados en la elaboración de políticas. Desarrollado con el apoyo de la FECYT.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DIALNET</b></p>	<p>Colaboración con la Fundación Dialnet mediante la integración de los contenidos de las publicaciones periódicas y de las tesis doctorales de la UNED en su base de datos. Mejora de la visibilidad de las publicaciones de los docentes de la UNED mediante la normalización de las entradas, la creación y mantenimiento del área UNED de Dialnet y el vaciado sistemático de las publicaciones de los docentes de la Universidad.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Centre national de la recherche scientifique / Université d'Aix-Marseille / École des Hautes Études en Sciences Sociales / Max Weber Stiftung</b></p>	<p><a href="#">Hypotheses</a> : plataforma internacional de blogs académicos especializados en ciencias sociales y humanidades. Hypotheses cuenta con portales en inglés, francés, español, y alemán, y ofrece a investigadores y docentes ventajas propias de las publicaciones académicas: un consejo científico, asignación de ISSN a cada blog, indexación en bases de datos, entre otros.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DOCUMAT</b></p>	<p>Red bibliotecaria y documental en torno a las matemáticas que cuenta con una <a href="#">plataforma al servicio de esta ciencia</a>, que incorpora tesis, artículos de revistas y de obras colectivas, libros, o reseñas bibliográficas de este área de conocimiento. A través de Documat se pretende integrar recursos y permitir el acceso a los textos completos en acceso abierto y enfocado fundamentalmente a la producción literaria matemática española.</p>

<p align="center"><b>COAR</b> (Confederación de Repositorios de Acceso Abierto)</p>	<p>La misión de <a href="#">COAR</a> es mejorar la visibilidad y la aplicación de resultados de la investigación a través de una red global de repositorios digitales de acceso abierto. COAR reúne a las principales iniciativas de repositorios con el fin de alinear políticas y prácticas, con actividades que se traducen en un intercambio regular de datos a nivel global, el establecimiento de metadatos y vocabularios comunes, el desarrollo de servicios tecnológicos comunes. COAR además actúa como una voz global para la comunidad de repositorios a través de un diálogo permanente a nivel internacional.</p>
<p align="center"><b>TAAE</b></p>	<p>Convenio para suscrito con esta asociación profesional de docentes de electrónica para constituir dentro del repositorio institucional un <a href="#">espacio específico</a> donde albergar la documentación científica generada en la actividad de la asociación</p>
<p align="center"><b>NUX</b> (Núcleo de Usuarios de Xebook)</p>	<p>XeBook, de la empresa Xercode, es una plataforma de nueva generación para bibliotecas que permite la gestión y préstamo de contenidos digitales. A través de la misma las bibliotecas de las universidades de Santiago de Compostela, Cádiz, UNED, Salamanca, Burgos, Murcia, León realizan el intercambio de publicaciones científicas en formato electrónico publicadas por sus organizaciones.</p>
<p align="center"><b>Centros Asociados</b></p>	<p>La alianza con las <a href="#">bibliotecas de centros asociados</a> permite ofrecer servicios presenciales en todos los territorios en los que la UNED tiene implantación, a nivel nacional e internacional. Además el uso del mismo programa de gestión bibliotecaria permite compartir procesos y ofrece como resultado el catálogo común. Los bibliotecarios de la sede central ofrecen formación de carácter profesional a los de centros asociados.</p>
<p align="center"><b>Proveedores</b></p>	<p>Con nuestros proveedores, tanto tecnológicos como documentales, constituimos grupos de trabajo conjuntos proveedores-clientes con la intención de mejorar los productos y satisfacer nuestras necesidades mutuas (Ej.: GtBib, Grupo de usuarios de Sirsi, Nux (núcleo de usuarios de Xercode), Grupo de desarrolladores de Fedora, entre otros.</p>

## Anexo 11. Acciones de mejora emprendidas

Tras las encuestas de satisfacción de usuarios se realiza un análisis de los ítems con menor grado de satisfacción y las sugerencias expresadas en campo libre. Este análisis, unido a la información recogida en las quejas o reclamaciones a través del sistema de RSF, constituyen “la voz del cliente” en nuestra Biblioteca y nos sirven para acometer acciones de mejora que corrijan o solucionen las cuestiones planteadas. En esta tabla se presentan las mejoras que se han introducido a lo largo de los últimos dos años.

Sugerencias o reclamaciones	2012 Área de mejora	2014 Acción de Mejora
Adquisiciones	Aumentar la Bibliografía básica en Arte y en Derecho	Incrementado el número de ejemplares, sobre todo en Grado de Arte por la implicación del Departamento de Historia del Arte
	Adquirir la Bibliografía recomendada de Másteres	Adquisición a petición de los interesados
Página Web	Mejorar la visibilidad de la información y el acceso a la página web	Diseño en más claro e información más homogénea Incremento de la presencia de la Biblioteca en páginas clave como el Plan de Acogida a los estudiantes y página inicial de la UNED Como resultado de la encuesta de 2015, se está trabajando en un nuevo diseño de la página, con el fin de facilitar aún más su accesibilidad y presentar la información de una forma más limpia y clara a cada perfil de usuario
Recursos electrónicos	Mejorar la localización, acceso y facilidad de descarga de los recursos electrónicos	Mejora del acceso a las bases de datos, incluyendo un listado alfabético y otro por materias y renovación de las fichas descriptivas de cada recurso Desarrollo de un buscador para bibliografía recomendada Actualización de las guías rápidas y nuevos tutoriales de los recursos electrónicos Creación de una página de bibliografía electrónica en la página web, incluyendo un video-tutorial
Atención en las salas de lectura de la Biblioteca Central.	Intensificar la presencia y la atención a los usuarios en las salas de lectura de la Biblioteca Central	Refuerzo de la formación de los becarios para atender la consulta de los usuarios en las salas Redistribución de los puntos de información en las salas de lectura para mejorar su visibilidad y localización
Revisión de la colocación de los fondos	Mejorar la organización de los fondos	Refuerzo de la revisión diaria y campañas intensivas de revisión del fondo bibliográfico al finalizar las pruebas presenciales. Informes trimestrales de libros extraviados. Estas revisiones más exhaustivas sirven para detectar otros fondos mal colocados.
Dar a conocer el servicio de la Biblioteca	Aumentar las campañas de información sobre la biblioteca y sobre sus recursos y servicios	Vídeo sobre servicios, recursos y sedes de la Biblioteca, con presentación de la Directora y participación de miembros de diversos perfiles profesionales de la Biblioteca. Disponible en nuestra web.
Instalaciones de la Biblioteca Central	Mejorar la iluminación de la Biblioteca Central y la instalación eléctrica	Potencia lumínica del edificio cumple con los requisitos mínimos de eficiencia energética en iluminación interior de los edificios públicos. Por problemas presupuestarios, no se ha podido incrementar
	Mejorar la calefacción y la refrigeración	La climatización del edificio responde a la normativa Europea en materia de eficiencia energética de los edificios públicos; no obstante, siempre que se producen quejas al respecto, se atienden inmediatamente por el equipo de mantenimiento e infraestructuras de la UNED y se realizan los ajustes necesarios.
Préstamo Interbibliotecario	Estudiar la posibilidad de que se mantenga el servicio abierto durante los meses de julio y agosto	Apertura del servicio durante el verano, excepto el periodo de cierre de actividad de la UNED en agosto. El servicio de PI puede sufrir algún retraso en esta época por el cierre de las bibliotecas proveedoras.
	Facilitar el préstamo a los estudiantes que estudian en el extranjero	Se ha conseguido normalizar esta situación y se atiende a estos estudiantes facilitándoles los préstamos, salvo imponderables (problemas en aduanas, etc.)
Satisfacción	Grado de satisfacción respecto a la atención del personal	Sigue siendo uno de los valores más resaltados, también en la encuesta de 2014.

## Anexo 12. Fichas de funciones por competencias del personal de Biblioteca

Se presenta a modo de ejemplo tres fichas que recogen las funciones de un coordinador, un jefe de servicio y un grupo de profesionales de la Biblioteca, los responsables de Biblioteca. El resto pueden encontrarse en la intranet de la Biblioteca, previa autenticación: <http://bit.ly/1IztiYW>

### Manual de Funciones

#### Área de Servicios Digitales de apoyo a la Docencia y la Investigación. Coordinador de Área



<b>1. Denominación</b>	<b>Coordinador de Área de Servicios Digitales de apoyo a la Docencia y la Investigación</b>
<b>2. Adscripción</b>	Dirección de Biblioteca
<b>3. Jornada</b>	Mañana
<b>4. Misión</b>	Liderar y dirigir el desarrollo estratégico de servicios e infraestructuras digitales innovadores y de alta calidad que apoyen la gestión y preservación de la producción académica y científica digital original producida en la UNED así como las prácticas emergentes de investigación y comunicación científica en el entorno digital.
<b>4. Nivel de cualificación</b>	A1/A2 Nivel 27
<b>5. Funciones</b>	<p><b>Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Participar en el proceso de definición del plan estratégico</li><li>▪ Ejecutar los objetivos estratégicos de su área bajo la supervisión de la Dirección</li><li>▪ Definir objetivos planificar y supervisar las actividades del equipo de trabajo a su cargo</li><li>▪ Coordinar los servicios de su área y controlar la calidad de los procesos, las colecciones y los servicios prestados por la unidad</li><li>▪ Participar en la planificación y organización de proyectos transversales</li><li>▪ Gestionar los recursos técnicos asignados</li><li>▪ Participar en procesos de selección de personal y coordinar la formación del personal adscrito a su área</li><li>▪ Evaluar la actividad del servicio, realizar memorias e informes de resultados para la Dirección</li><li>▪ Responder a las RSF recibidas referentes al servicio a través del procedimiento normalizado establecido</li><li>▪ Colaborar y prestar apoyo y sugerencias a todos aquellos proyectos que la Biblioteca emprenda y para los que la Dirección así lo reclame</li><li>▪ Representar a la Biblioteca en grupos de trabajo externos</li></ul> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Junto con el Área de Informática, participar en el desarrollo, mantenimiento y gestión de la infraestructura de apoyo para la creación, gestión, difusión y preservación de los contenidos y servicios digitales generados por la universidad</li><li>▪ Responsable del repositorio institucional de la UNED</li><li>▪ Responsable del portal de revistas científicas de la universidad</li><li>▪ Proporcionar liderazgo en el desarrollo de un repositorio de datos para maximizar la exposición y la reutilización de los conjuntos de datos de investigación en la UNED</li><li>▪ Liderar las iniciativas de comunicación científica en acceso abierto de la comunidad académica</li><li>▪ Conocer y evaluar tendencias emergentes de los repositorios institucionales y su implicación en la gestión de contenidos digitales</li><li>▪ Asegurar la integración del repositorio institucional en las redes nacionales e internacionales de repositorios y en la propia infraestructura de información de la universidad</li><li>▪ Responsable de la publicación en acceso abierto de las tesis de la UNED</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestionar la asignación de DOI's a las revistas científicas de la UNED</li> </ul>
<b>6. Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprensión del proceso de investigación y las formas en que las nuevas tecnologías están afectando la producción, difusión y recepción de información</li> <li>▪ Comprensión de las cuestiones y tendencias de la comunicación y publicación científica</li> <li>▪ Amplio conocimiento de los cambios tecnológicos y de las tendencias digitales actuales en relación a metadatos, políticas y procedimientos técnicos, cuestiones de propiedad intelectual, los modelos de servicios y estrategias para asegurar un contenido apropiado.</li> <li>▪ Dominio de una o más lenguas modernas</li> <li>▪ Gestión de proyectos y planificación</li> <li>▪ Comunicación oral y escrita</li> </ul>
<b>7. Aptitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de análisis</li> <li>▪ Capacidad para establecer prioridades con eficacia</li> <li>▪ Sentido crítico</li> <li>▪ Autonomía</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Dirección de equipos</li> <li>▪ Capacidad de adaptación y gestión del cambio</li> <li>▪ Pensamiento estratégico</li> <li>▪ Promueve la innovación y la creatividad</li> <li>▪ Fuerte compromiso con la atención al cliente</li> </ul>

**Manual de Funciones**  
**Servicio de Publicaciones Periódicas**  
**Jefe de Servicio**



<b>1. Denominación</b>	<b>Jefa de Servicio de Publicaciones Periódicas</b>
<b>2. Adscripción</b>	Dirección de Biblioteca
<b>3. Jornada</b>	Mañana
<b>4. Misión</b>	Coordina la gestión de las publicaciones periódicas orientada hacia la contratación y mantenimiento de la colección en las mejores condiciones de uso y rentabilidad para apoyar la actividad docente e investigadora de la Universidad.
<b>4. Nivel de cualificación</b>	A1/A2 Nivel 26
<b>5. Funciones</b>	<p><b>Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar en la definición del Plan Estratégico de la Biblioteca</li> <li>▪ Ejecutar los objetivos estratégicos de su área bajo la supervisión de la Dirección</li> <li>▪ Definir objetivos planificar y supervisar las actividades del equipo de trabajo a su cargo</li> <li>▪ Coordinar los servicios de su área y controlar la calidad de los procesos, las colecciones y los servicios prestados por la unidad</li> <li>▪ Gestionar proyectos y realizar informes de resultados obtenidos</li> <li>▪ Participar en procesos de selección de personal</li> <li>▪ Proporcionar formación al personal de nueva incorporación en las herramientas y procedimientos utilizados</li> <li>▪ Colaborar y prestar apoyo y sugerencias a todos aquellos proyectos que la Biblioteca emprenda y para los que la Dirección así lo reclame</li> <li>▪ Evaluar la actividad del servicio y realizar memorias e informes de resultados para la Dirección, así como elaborar indicadores de rendimiento</li> <li>▪ Responder a las RSF recibidas referentes al servicio a través del procedimiento normalizado establecido</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formar parte del Consejo de Dirección de la Biblioteca</li> <li>▪ Representar a la Biblioteca en grupos de trabajo externos</li> </ul>
	<p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar en las políticas de gestión de la colección de la Biblioteca</li> <li>▪ Evaluar la calidad y pertinencia de la colección de publicaciones periódicas</li> <li>▪ Evaluar el mercado de publicaciones periódicas electrónicas e impresas y establecer contactos con librerías, agentes distribuidores y editores para llevar a cabo la contratación</li> <li>▪ Gestionar y coordinar la contratación de publicaciones periódicas de la Biblioteca a través de los mecanismos establecidos</li> <li>▪ Planificar y coordinar la recepción de los pedidos y recepción de canjes de publicaciones periódicas y certificar su facturación</li> <li>▪ Analizar las herramientas de gestión bibliográfica y dominio de las mismas, así como elaboración de materiales formativos relativos a éstas</li> <li>▪ Coordinar y controlar la integración de publicaciones periódicas en el catálogo y en el módulo de control de llegada del SIGB de la Biblioteca</li> <li>▪ Administrar y controlar la integración de las publicaciones periódicas electrónicas y el funcionamiento de los enlaces en el Portal de recursos electrónicos</li> <li>▪ Dirigir y controlar el expurgo, conservación, preservación e inventario de las publicaciones periódicas</li> <li>▪ Establecer directrices y protocolos de comunicación con los usuarios en relación al acceso a las publicaciones periódicas suscritas</li> <li>▪ Supervisar la formación a la carta que se facilita a los usuarios sobre el acceso a las publicaciones periódicas</li> </ul>
<b>6. Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones con proveedores y editores</li> <li>▪ Relaciones con los usuarios y clientes</li> <li>▪ Gestión de proyectos y planificación</li> <li>▪ Comunicación oral, comunicación escrita, comunicación audiovisual</li> <li>▪ Práctica de lengua extranjera</li> <li>▪ Comunicación interpersonal e institucional</li> <li>▪ Responsabilidad, autonomía y fiabilidad en la ejecución de las tareas derivadas del puesto</li> </ul>
<b>7. Aptitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de comunicación</li> <li>▪ Autonomía</li> <li>▪ Dirección de equipos</li> <li>▪ Organización</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Capacidad de adaptación</li> <li>▪ Decisión</li> <li>▪ Asertividad y empatía</li> </ul>

## Manual de Funciones Responsable de Biblioteca UNED



(revisado 25/06/15)

<b>1. Denominación</b>	<b>Responsable de biblioteca</b>
<b>2. Adscripción</b>	Dirección, Coordinaciones y Servicios
<b>3. Jornada</b>	Mañana, Tarde, Jornada Especial
<b>4. Misión</b>	Responsable intermedio de la ejecución de procesos técnicos y actividades de valor añadido
<b>5. Nivel de cualificación</b>	A2 Nivel 24
<b>6. Funciones</b>	<p><b>Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del servicio al que está adscrito en ausencia del jefe directo</li> <li>▪ Coordinación de tareas del personal auxiliar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución de incidencias con usuarios y proveedores</li> <li>▪ Participación en Grupos de Trabajo de la Biblioteca</li> <li>▪ Colaboración, apoyo y sugerencias en los proyectos que el servicio emprenda, así como participación en proyectos nacionales e internacionales</li> <li>▪ Colaboración en la realización de manuales de procedimiento y planificaciones</li> </ul>
<b>7. Tareas</b>	<p><b>Gestión de colecciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar tareas de selección y adquisición de materiales en cualquier soporte</li> <li>▪ Catalogar y clasificar los fondos bibliográficos y documentales en cualquier soporte</li> <li>▪ Mantener y actualizar bases de datos bibliográficas, catálogos y portales de recursos electrónicos y de publicación en abierto</li> <li>▪ Realizar el control de autoridades</li> <li>▪ Asesorar en aspectos relacionados con la conservación y preservación de los diferentes fondos</li> <li>▪ Gestionar los fondos patrimoniales y contribuir a su difusión</li> <li>▪ Gestionar los recursos electrónicos suscritos</li> <li>▪ Gestionar y crear objetos digitales para el repositorio institucional</li> <li>▪ Gestionar las revistas digitales de la UNED en OJS</li> <li>▪ Control y gestión de las tesis doctorales de la UNED</li> </ul> <p><b>Apoyo a la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir y resolver las consultas referentes a las demandas de información especializada</li> <li>▪ Desarrollar fuentes de información específicas para los usuarios de la biblioteca: bibliografías, guías...</li> <li>▪ Establecer estrategias de búsqueda efectivas en las diferentes fuentes de información</li> <li>▪ Asesorar a revistas científicas para su edición y a los autores en materia de propiedad intelectual</li> <li>▪ Asesorar al PDI para la mejora de los resultados de la investigación (acreditaciones, sexenios, grupos de investigación UNED, etc.).</li> <li>▪ Formar a los investigadores en el uso de las herramientas de investigación</li> <li>▪ Asesorar para la publicación en abierto de los resultados de la investigación y el cumplimiento de los mandatos de publicación en acceso abierto de los organismos financiadores</li> <li>▪ Formar a los investigadores en el uso de las herramientas de publicación en abierto (repositorio, plataforma OJS)</li> <li>▪ Gestión de DOIS</li> </ul> <p><b>Marketing y Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaborar en la definición y ejecución de campañas promocionales de servicios</li> <li>▪ Elaborar materiales de difusión, redactar y editar textos para blogs, <i>newsletter</i> y medios sociales</li> <li>▪ Seleccionar contenido, fuentes y suscripciones RSS</li> <li>▪ Gestionar plataformas de blogs y edición de contenido</li> <li>▪ Gestionar la programación integrada de contenido en redes sociales</li> <li>▪ Asistir técnicamente a la comunidad de blogueros académicos</li> </ul> <p><b>Gestión de sistemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configurar y responsabilizarse de las labores de mantenimiento del sistema integrado de gestión bibliotecaria</li> <li>▪ Detectar fallos y disfunciones en los sistemas y gestionar soluciones</li> <li>▪ Colaborar en las migraciones entre sistemas y cambios de versión del SIGB, los de automatización de redes y consorcios, los tecnológicos como la implementación o reemplazo de una plataforma tecnológica</li> <li>▪ Programar informes y APIS para extraer datos estadísticos así como editar, mover y exportar registros MARC y de usuarios en la base de datos</li> <li>▪ Formar, asesorar y atender al personal de la Sede Central y CCAA sobre el uso y resolución de incidencias del SIGB</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar contenidos web y mantener la página web e intranet de Biblioteca</li> <li>▪ Colaborar en la gestión del portal de revistas científicas de la UNED</li> <li>▪ Gestionar carpetas compartidas en Archie</li> <li>▪ Crear estructuras en el repositorio institucional</li> <li>▪ Crear y gestionar bases de datos de trabajo</li> <li>▪ Realizar copias de seguridad</li> </ul>
	<p><b>Formación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impartir talleres de formación en colaboración con otras unidades de la universidad o instituciones externas</li> <li>▪ Elaborar material didáctico y ejercicios de evaluación para la formación en competencias informacionales y digitales</li> <li>▪ Atender foros de estudiantes en la plataforma de <i>e-learning</i></li> <li>▪ Evaluar la adquisición de competencias informacionales y digitales</li> </ul>
<p><b>8. Competencias</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de los contenidos y del conocimiento</li> <li>▪ Identificación y validación de las fuentes de información</li> <li>▪ Análisis y representación de la información</li> <li>▪ Diseño de productos y servicios</li> <li>▪ Tecnologías de la información y la comunicación</li> <li>▪ Formación y acciones pedagógicas</li> <li>▪ Comunicación oral, escrita, audiovisual y en redes</li> <li>▪ Comunicación interpersonal e institucional</li> <li>▪ Creatividad</li> <li>▪ Práctica de una lengua extranjera</li> </ul>
<p><b>9. Aptitudes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de comunicación</li> <li>▪ Empatía</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Curiosidad intelectual</li> <li>▪ Capacidad de adaptación</li> <li>▪ Iniciativa</li> <li>▪ Autonomía</li> </ul>



### Anexo 13. **Proyectos realizados a partir de informes de conveniencia del personal de Biblioteca**

Se muestran en esta tabla los proyectos más destacados propuestos, mediante un informe de conveniencia en que se expone la necesidad, se analizan otros casos de éxito, y se estudia la viabilidad, por diferentes personas que trabajan en la Biblioteca y que han sido incorporados a la estrategia.

Proyecto	Fecha de propuesta	Estado
Oficina de Difusión del Conocimiento	Marzo 2015	Lanzamiento
Plataforma Xercode	Enero2015	En
Informe Guiado Accesible	Julio 2015	Negociación con ONCE
<a href="#">Investiga UNED</a> : medios sociales del Vicerrectora de Investiagación y Transferencia UNED	Abril 2014	Funcionando
Cuadro de mando para la gestión de calidad en la Biblioteca UNED	Octubre 2013	Funcionando
Cambio del SIGB: de Unicorn a Symphony	Octubre 2013	Funcionando
<a href="#">Canal YouTube de la Biblioteca para la gestión de contenidos formativos</a>	Agosto 2013	Funcionando
Informe para la firma de convenio con plataforma de <a href="#">blogs académicos Hypotheses</a>	Mayo 2013	Funcionando
<a href="#">Adquisición y préstamo de la bibliografía electrónica recomendada de la UNED</a>	Noviembre 2013	Funcionando
MOOC Competencias digitales básicas	Octubre 2012	En proceso de rediseño de contenidos
<a href="#">Formación para la búsqueda de empleo 2.0</a>	Mayo 2012	Funcionando
<a href="#">Informe Web móvil de la Biblioteca UNED</a>	Septiembre 2011	Funcionando
Redes sociales de la Biblioteca UNED: Facebook	Agosto 2010	Funcionando
Proyecto blogs para mejorar la comunicación de la biblioteca con los usuarios	Febrero 2009	Funcionando

Anexo 14. **Canales de comunicación interna utilizar por tipología de información**

Tipo de información	Contenido	Temporalización	Difusión	Canal	Responsable
Normativa o reglamentación de la biblioteca	Normativa aprobada por consejo de gobierno o Comisión de Biblioteca	Sin periodicidad	Personal Bib. Comunidad Universitaria Sociedad	Web Intranet	Dirección
Normas Técnicas y Manuales de Procedimiento	Normativa técnica elaborada por los diferentes Servicios y Dirección	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Lista de distribución	Coordinaciones, Jefes de Servicio, Grupos de Trabajo
Estadísticas	Estadísticas Biblioteca y Consorcios	Mensual y Anual	Personal Bib.	Intranet	Subdirección
Actas de Reuniones	Actas de Comisiones de la Biblioteca y Grupos de Trabajo y Mejora	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Correo-e	Dirección y Secretario de los Grupos de Trabajo y Mejora
Informes y documentos de Trabajo	Informes elaborados por los diferentes Servicios	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Correo-e	Coordinaciones, Jefes de Servicio, y autores de los mismos
Información de interés profesional	Información sobre Biblioteconomía y documentación	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Lista de Distribución	Grupo de comunicación Interna y Dirección
Formación	Cursos y Jornadas relacionados con la Biblioteconomía y documentación	Sin periodicidad	Personal Bib	Intranet Correo-e Lista de Distribución	Grupo de comunicación Interna y Dirección
Formularios	Solicitud de formación	Sin periodicidad	Personal Bib	Intranet	Dirección, Coordinaciones, Jefes de Servicio
Encuestas	De Clima Laboral y Servicios a Usuarios	Bianual	Personal Bib	Intranet Lista de Distribución	Dirección y Grupos de Comunicación y Servicios a Usuarios, Grupo de comunicación Interna
Presupuestos	Gastos	Sin periodicidad	Personal Bib. Comunidad Universitaria Sociedad	Web Intranet	Dirección
Avisos	Información puntual de interés para el personal	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Correo-e Lista de Distribución	Dirección, Subdirección
Sugerencias y opiniones	Comentarios y propuestas de mejora del personal	Sin periodicidad	Personal Bib.	Correo-e Buzón de sugerencias del Grupo de comunicación Interna	Personal de la Biblioteca

Incluido en el Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca UNED

Anexo 15. **Campañas de marketing**

Campañas de marketing	Medios empleados	Fecha	Objetivo / Resultados
<b>Matrícula UNED y seguidores.</b> Colaboración con Servicio de Comunicación de la Universidad en elaboración de anuncios en redes sociales para conseguir nuevos seguidores y promocionar matrículas.	Facebook	Junio-Septiembre 2015	Subida de seguidores en Facebook UNED. Sin datos aún de matrícula.
<b>Servicio de alta en línea como usuario.</b> Promoción del servicio para obtener nuevos usuarios, así como mejorar en eficacia al ahorrar tiempo de espera en el mostrador cuando acude a la biblioteca por primera vez.	Facebook, Twitter, Newsletter, web	Octubre 2014/Junio 2015	El porcentaje de altas realizadas on line en el curso 2014-2015 en que se implantó ha sido de un 16,2%
<b>Preparación para los exámenes.</b> Difusión de técnicas de estudio, materiales didácticos, portales de recursos de información, apertura extraordinaria, exámenes antiguos, silencio en salas, etc.	Facebook, Twitter, Blog BiblioUNED	Febrero 2014 En cada convocatoria	Subida de visitas a los recursos Respeto a la normativa de uso de salas durante exámenes.
<b>Campaña de marketing del servicio de préstamo interbibliotecario.</b> Acción conjunta a través de distintos medios para la promoción de este servicio entre el personal docente e investigador.	Infografía, mailing a listas de distribución PDI UNED, píldoras de vídeo sobre el servicio y su uso, cartelería.	2014	Incremento en el uso del servicio (Véase Figura 8.b.3.) Reproducciones vídeos
<b>Canales para la presentación de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (RSF).</b> Difusión del servicio para poner en conocimiento del usuario la variedad de canales disponibles, tanto online como presenciales, para la presentación de RSF.	Twitter, Facebook, Newsletter, Web	2014	Mejora en el conocimiento de los canales para presentar RSF mostrada en la encuesta de usuarios 2014. (Véase Figura 6.a.11. y 6.a.12) Menciones e interacciones en Twitter RSF recibidas por internet.
<b>Promoción nuevo Discovery Linceo+.</b> Difusión de la nueva herramienta adquirida, ventajas y consejos de uso.	Facebook, Twitter, Pinterest, Newsletter, Youtube, web, Blog BiblioUNED, cartelería impresa.	Noviembre 2013-febrero 2014	Informe final disponible en la Intranet, realizado por la profesora experta en marketing en bibliotecas Nieves González.
<b>Web móvil.</b> Difusión de la existencia de esta modalidad de web adaptada a situaciones de movilidad y los servicios virtuales a los que da acceso.	Facebook, Twitter, web, Newsletter, carteles	2013-2014	Visitas a la web móvil
<b>Subrayado libros.</b> Campaña de concienciación sobre el cuidado de los libros y los perjuicios que el subrayado causa, especialmente a personas con deficiencia visual, ya que esos libros no pueden ser tratados digitalmente para su conversión a otros formatos.	Carteles, marcapáginas, redes sociales, blogs	2014	Estado de la colección: ha mejorado la conservación de los fondos, evitando tener que sustituir ejemplares deteriorados por otros nuevos.
<b>Visita a los blogs.</b> Campaña destinada a aumentar el número de visitas recibidas a los blogs de la biblioteca.	Twitter	2015	Corregir el descenso en el nº de visitas de 2014
<b>Vídeo promocional Conoce la Biblioteca.</b> Realización de un vídeo de presentación de los servicios que ofrece la biblioteca para estudiantes de nuevo ingreso.	Youtube	Septiembre 2013	Subida número de visitas vídeo y canal. (Véase Figura 8.a.5.)
<b>Campañas Día del Libro.</b> Diseño de carteles, marcapáginas y otro material impreso, banners, concursos de fotografía en redes sociales.	Facebook, Twitter, Newsletter, Blog BiblioUNED Abierta, Web	Anual (mes abril)	Felicitaciones, menciones
<b>Exposiciones virtuales.</b> Campaña de difusión del conjunto de exposiciones virtuales realizadas desde 2012.	Twitter, web exposiciones, Blog BiblioUNED, marcapáginas	En curso actualmente	Sin datos. Objetivo perseguido: aumento de visitas (clicks al enlace en Twitter)
<b>Difusión de bases de datos especializadas.</b> Campaña para la difusión y el aumento del uso de las bases de	Twitter, Blog Referencia al Día		Estadísticas de uso

datos suscritas por la biblioteca.			
<b>Campaña promoción plataforma blogs académicos Hypotheses.</b> Realización de 1 vídeo de presentación de la plataforma y 2 videotutoriales con recomendaciones prácticas de edición.	Youtube, blogs, Twitter	Marzo 2014	El incremento en el número de blogs durante 2014 ha sido de un 44,28% Reproducciones vídeos Retweets recibidos
<b>Uso ético de la información.</b> Promovemos el respeto de la ley de propiedad intelectual, enseñando cómo realizar citas en trabajos académicos, recomendando herramientas antiplagio, entre otros.	Youtube, Twitter, cursos de formación en competencias informacionales, talleres para PDI en el IUED	En curso actualmente	Estudiantes formados PDI formado Tweets enviados (ver tablas Resultados comparativos de rendimiento sobre estudiantes formados)
<b>Biblioteca sostenible</b>	Blog biblioteca sostenible, Twitter, cartelería	En curso actualmente	Anexo. 17 Iniciativas solidarias

### Anexo 16. Resultados comparativos de rendimiento

Se han establecido comparativas de rendimiento tanto económicas, como no económicas con nuestros socios del Consorcio Madroño ya que numerosos recursos de los analizados se prestan de manera conjunta a nuestros usuarios. En la segunda columna hemos establecido comparativas con las bibliotecas de las universidades REBIUN con mayor número de estudiantes y la Biblioteca de la Universidad de Cádiz es líder en prestación de servicios de calidad, tal y como avala el que en 2011 se convirtiera en la primera biblioteca española que logró el Sello de Excelencia Europea 500+.

#### Universidades miembro del CONSORCIO MADROÑO

Gasto en recursos de información	
Universidad Complutense	3.115.937,00
Universidad Autónoma de Madrid	2.374.248,00
<b>UNED</b>	<b>1.899.276,09</b>
Universidad Politécnica de Madrid	1.057.516,91
Universidad de Alcalá de Henares	-
Universidad Carlos III de Madrid	-
Universidad Rey Juan Carlos	-

#### Universidades con mayor nº de estudiantes + Universidad de Cádiz

Gasto en recursos de información	
Universitat de Barcelona	5.242.620,00
Universidad de Granada	4.937.313,00
Universitat de València	4.930.399,00
Universidad de Sevilla	4.101.710,07
Universidad Complutense de Madrid	3.115.937,00
<b>UNED</b>	<b>1.899.276,09</b>
Universidad de Cádiz	874.318,57

Gasto en información electrónica	
Universidad Complutense	1.862.753,00
Universidad Autónoma de Madrid	1.727.296,00
Universidad de Alcalá de Henares	1.011.777,00
<b>UNED</b>	<b>788.322,57</b>
Universidad Politécnica de Madrid	716.518,65
Universidad Carlos III de Madrid	-
Universidad Rey Juan Carlos	-

Gasto en información electrónica	
Universitat de Barcelona	4.325.159,00
Universitat de València	3.751.000,00
Universidad de Granada	3.642.454,00
Universidad de Sevilla	2.977.573,23
Universidad Complutense de Madrid	1.862.753,00
<b>UNED</b>	<b>788.322,57</b>
Universidad de Cádiz	420.047,64

Publicaciones periódicas de pago o con licencia	
Universidad Autónoma de Madrid	54.286
Universidad Politécnica de Madrid	52.547
Universidad Complutense de Madrid	38.355
Universidad Rey Juan Carlos	37.734
Universidad de Alcalá de Henares	31.055
UNED	28.491
Universidad Carlos III de Madrid	20.250

Publicaciones periódicas electrónicas	
Universidad de Granada	57.468
Universidad de Cádiz	41.619
Universitat de València	38.563
Universidad Complutense de Madrid	38.355
UNED	28.491
Universidad de Sevilla	22.137
Universitat de Barcelona	16.003

Total de ítems informatizados	
Universidad Complutense	3.008.672
UNED	1.392.498
Universidad Autónoma de Madrid	1.034.469
Universidad Politécnica de Madrid	950.320
Universidad Carlos III de Madrid	649.296
Universidad de Alcalá de Henares	589.972
Universidad Rey Juan Carlos	296.308

Total de ítems informatizados	
Universidad Complutense de Madrid	3.008.672
Universidad de Sevilla	2.057.351
Universidad de Granada	1.774.785
Universitat de Barcelona	1.589.838
UNED	1.392.498
Universitat de València	1.310.667
Universidad de Cádiz	977.846

Visitas a la web de la biblioteca	
Universidad Complutense de Madrid	5.114.545
Universidad Autónoma de Madrid	1.390.601
Universidad Carlos III de Madrid	1.092.624
UNED	1.065.814
Universidad de Alcalá de Henares	888.314
Universidad Politécnica de Madrid	618.983
Universidad Rey Juan Carlos	178.339

Visitas a la web de la biblioteca	
Universitat de Barcelona	34.101.594
Universidad Complutense de Madrid	5.114.545,00
Universidad de Sevilla	3.725.028,00
Universitat de València	2.154.769,00
Universidad de Granada	1.108.822,00
UNED	1.065.814,00
Universidad de Cádiz	-

Consultas al catálogo de la biblioteca	
UNED	15.097.174
Universidad Autónoma de Madrid	10.731.783
Universidad Carlos III de Madrid	6.376.284
Universidad de Alcalá de Henares	4.512.384
Universidad Complutense de Madrid	2.353.681
Universidad Rey Juan Carlos	1.018.273
Universidad Politécnica de Madrid	792.888

Consultas al catálogo de la biblioteca	
Universitat de Barcelona	35.863.321
UNED	15.097.174
Universidad de Sevilla	5.090.438
Universidad de Granada	4.751.488
Universitat de València	4.168.144
Universidad Complutense de Madrid	2.353.681
Universidad de Cádiz	464.733

<b>Búsquedas o consultas en recursos electrónicos de pago o con licencia</b>	
Universidad Autónoma de Madrid	843.153
Universidad Carlos III de Madrid	788.354
<b>UNED</b>	<b>688.328</b>
Universidad Politécnica de Madrid	502.342
Universidad Rey Juan Carlos	322.701
Universidad de Alcalá de Henares	222.571
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Búsquedas o consultas en recursos electrónicos de pago o con licencia</b>	
Universidad de Granada	4.396.470
Universidad de Sevilla	2.022.491
Universitat de València	1.447.615
Universitat de Barcelona	858.846
<b>UNED</b>	<b>688.328</b>
Universidad de Cádiz	634.312
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Documentos descargados de los recursos electrónicos de pago o con licencia</b>	
Universidad Autónoma de Madrid	1.151.579
Universidad Carlos III de Madrid	880.959
Universidad Politécnica de Madrid	721.607
<b>UNED</b>	<b>531.605</b>
Universidad de Alcalá de Henares	316.823
Universidad Rey Juan Carlos	313.902
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Documentos descargados de los recursos electrónicos de pago o con licencia.</b>	
Universitat de Barcelona	7.039.460
Universidad de Sevilla	3.072.818
Universitat de València	2.555.871
Universidad de Granada	2.488.294
Universidad de Cádiz	889.734
<b>UNED</b>	<b>531.605</b>
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Consultas a recursos electrónicos propios</b>	
Universidad de Alcalá de Henares	-
Universidad Autónoma de Madrid	-
Universidad Carlos III de Madrid	-
Universidad Complutense de Madrid	-
Universidad Politécnica de Madrid	3.770.778
Universidad Rey Juan Carlos	-
<b>UNED</b>	<b>784.673</b>

<b>Consultas a recursos electrónicos propios</b>	
Universitat de Barcelona	3.625.753
Universidad de Sevilla	3.363.147
<b>UNED</b>	<b>784.673</b>
Universitat de València	761.678
Universidad de Granada	112.047
Universidad de Cádiz	52.413
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Documentos descargados en recursos electrónicos propios</b>	
Universidad Carlos III de Madrid	4.568.472
Universidad Politécnica de Madrid	4.049.035
<b>UNED</b>	<b>3.512.501</b>
Universidad de Alcalá de Henares	-
Universidad Autónoma de Madrid	-
Universidad Complutense de Madrid	-
Universidad Rey Juan Carlos	-

<b>Documentos descargados en recursos electrónicos propios</b>	
Universitat de Barcelona	4.651.042
<b>UNED</b>	<b>3.512.501</b>
Universidad de Cádiz	1.803.052
Universidad de Sevilla	1.194.649
Universitat de València	502.134
Universidad de Granada	435.818
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Núm. de cursos impartidos de formación reglada</b>	
Universidad Rey Juan Carlos	105
Universidad Carlos III de Madrid	100
Universidad de Alcalá de Henares	73
<b>UNED</b>	<b>25</b>
Universidad Autónoma de Madrid	10
Universidad Complutense de Madrid	6
Universidad Politécnica de Madrid	5

<b>Número de cursos impartidos de formación reglada</b>	
Universidad de Sevilla	454
Universitat de València	243
Universitat de Barcelona	207
Universidad de Granada	48
<b>UNED</b>	<b>25</b>
Universidad Complutense de Madrid	6
Universidad de Cádiz	3

<b>Número de estudiantes formados</b>	
Universidad Complutense de Madrid	13.563
<b>UNED</b>	<b>10.542</b>
Universidad Autónoma de Madrid	7.742
Universidad Carlos III de Madrid	6.450
Universidad de Alcalá de Henares	3.219
Universidad Rey Juan Carlos	2.858
Universidad Politécnica de Madrid	2.210

<b>Número de estudiantes formados</b>	
Universidad de Sevilla	19.026
Universitat de València	15.235
Universidad Complutense de Madrid	13.563
<b>UNED</b>	<b>10.542</b>
Universitat de Barcelona	10.503
Universidad de Granada	7.784
Universidad de Cádiz	7.699

<b>Número de materiales formativos de acceso abierto</b>	
<b>UNED</b>	<b>185</b>
Universidad Carlos III de Madrid	108
Universidad Politécnica de Madrid	55
Universidad Autónoma de Madrid	33
Universidad Rey Juan Carlos	31
Universidad de Alcalá de Henares	24
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Número de materiales formativos de acceso abierto</b>	
Universitat de Barcelona	428
Universidad de Sevilla	382
<b>UNED</b>	<b>185</b>
Universitat de València	123
Universidad de Cádiz	35
Universidad de Granada	14
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Número de materiales formativos de acceso restringido</b>	
<b>UNED</b>	<b>1.002</b>
Universidad Politécnica de Madrid	136
Universidad Rey Juan Carlos	44
Universidad de Alcalá de Henares	38
Universidad Autónoma de Madrid	37
Universidad Carlos III de Madrid	29
Universidad Complutense de Madrid	-

<b>Número de materiales formativos de acceso restringido</b>	
<b>UNED</b>	<b>1.002</b>
Universitat de València	280
Universidad de Granada	48
Universidad de Cádiz	32
Universitat de Barcelona	0
Universidad de Sevilla	0
Universidad Complutense de Madrid	-

## Anexo 17. *Iniciativas solidarias 2013-2015*

El Grupo de Mejora de Biblioteca Sostenible ha elaborado un Plan y una Guía Verde que supusieron el inicio de un 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. Las principales actividades realizadas en los últimos años son:

INICIATIVA	DEFINICIÓN	FECHAS/RESULTADOS
Día del Medio Ambiente, el mundo no es una herencia de nuestros padres sino un préstamo de nuestros hijos. <a href="http://bit.ly/1efL2xf">http://bit.ly/1efL2xf</a>	Exposición para conmemorar el 5 de junio, Día Internacional del Medio Ambiente.	Biblioteca Central: Del 5 al 30 de junio de 2015 Biblioteca Campus Norte: Del 1 de julio al 31 de agosto de 2015
Indígenas aislados: los pueblos más vulnerables del planeta <a href="http://bit.ly/1S7PyUJ">http://bit.ly/1S7PyUJ</a>	Exposición realizada por Survival y presenta la dramática situación que atraviesan los pueblos indígenas aislados, los más vulnerables del planeta	Biblioteca Central: Del 15 de enero al 15 de febrero de 2015
La energía nos mueve: ciencia para una energía más limpia, sostenible y accesible. <a href="http://bit.ly/1S7Qx7q">http://bit.ly/1S7Qx7q</a>	Exposición producida por el CSIC en el marco del Año Internacional de la energía sostenible para todos.	Biblioteca Central: del 16 al 31 de enero de 2013. Biblioteca Campus Norte: del 4 al 29 de noviembre de 2013.
Semana del Comercio Justo	Durante toda una semana se realizó una exposición en el vestíbulo de la Biblioteca Central con la participación de las ONG'S: Intermon-Oxfam, Proclade y Setem. Se expusieron también materiales audiovisuales y bibliográficos de la colección de la biblioteca relacionados con esta temática. También se realizó una charla-coloquio en el Edificio de Humanidades.	Biblioteca Central: Semana del 7 al 12 de junio de 2010. En 2011 sólo se realizó el mercadillo solidario.
Cine y Medio Ambiente <a href="http://bit.ly/1S7TG74">http://bit.ly/1S7TG74</a>	En colaboración con la Mediateca se organizó este punto de interés relacionado con la temática medioambiental	Mediateca (1ª Planta de Biblioteca Central): Junio de 2014
Cine e indígenas aislados <a href="http://bit.ly/1S7WjWC">http://bit.ly/1S7WjWC</a>	En colaboración con la Mediateca se organizó este punto de interés relacionado con la temática medioambiental	Mediateca (1ª Planta de Biblioteca Central): Del 15 de enero al 15 de febrero de 2015
Recogida de tapones <a href="http://bit.ly/1S7WjWC">http://bit.ly/1S7WjWC</a>	Campaña que se realiza en toda la sede central en colaboración con la Fundación Seur. Forma parte del proyecto “Tapones para una vida nueva” y consiste en la recogida y entrega de tapones de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños con problemas de salud.	Desde 2013, aunque se contabiliza a partir de 2014: Biblioteca Central: 116.1 Kg. en 2014 y 43.4 kg. hasta junio de 2015. Biblioteca Campus Norte: 41.695 Kg. en 2014 y 43.420 Kg. hasta julio de 2015. Biblioteca IUGM: 20.350 Kg. hasta Julio de 2015 (antes de 2015 se contabilizaba en Biblioteca Campus Norte)
Blog de Biblioteca Sostenible <a href="http://bit.ly/1S7ZzRT">http://bit.ly/1S7ZzRT</a>	Creación y mantenimiento del blog destinado a sensibilizar a la comunidad de la Biblioteca sobre su responsabilidad mediambiental	Desde mayo de 2013
Una idea verde al mes	Mensualmente se remite al personal de la Biblioteca mediante el correo electrónico una idea relacionada con el medio ambiente y una serie de sugerencias para contribuir a sensibilización y concienciación sobre estos temas.	Desde 2010 con frecuencia mensual.

## Anexo 18. *Gestión ambiental*: consumo energético en nuestras instalaciones

	Electricidad (kWh)	Gas Natural (m3)	Agua (m3)
2012	827980,78	10406,36	2999,77
2013	711148,68	17901,21	4917,3
2014	565302,32	20182,95	1815,47

Medidas puestas en práctica de control energético como la instalación de detectores de presencia, iluminación de bajo consumo, o dosificadores de agua entre otros, ha permitido el descenso del consumo de energía. Estos datos forman parte de nuestro indicador Med-SocR5 del CMI.



**Anexo 19. Mapa de servicios digitales**

SERVICIOS DIGITALES	PRODUCTOS DIGITALES	COLECCIONES DIGITALES
Carné en línea	Catálogo	Libros electrónicos
Renovación de préstamo	Linceo+	Revistas electrónicas
Reserva de fondos para préstamo	Investiga UNED: portal de noticias del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	
Reserva de salas	Hypotheses: portal de publicación científica de blogs académicos	Bibliografía recomendada
Solicitud de adquisición de fondos	Repositorio institucional e-Spacio	Bases de datos
Préstamo intercampus	Gestión online de congresos de la UNED	
Solicitud de préstamo interbibliotecario	Portal de revistas electrónicas de la UNED	Fondo histórico digitalizado
Atención e información en medios sociales		
Oficina de Difusión del Conocimiento: atención sobre consultas especializadas para la publicación científica en abierto, procesos de acreditaciones y sexenios, propiedad intelectual, entre otros	Vídeos formativos en formato polimedia organizados en listas de reproducción temáticas, disponibles a través del Canal Youtube de la Biblioteca	

**Anexo 20. Formación programada por nuestros partnerts**

Año	Convocatoria	Organizador	Formación
2011	Enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.	ProQuest	Programa de formación online RefWorks y ProQuest
2011	Septiembre	FECYT y Thomson Reuters	Nueva formación online de la Web of Knowledge
2011	Abril	FECYT y Thomson Reuters	Nuevos cursos online en abril sobre la Web of Knowledge 5.2
2011	Enero	FECYT	Nuevos cursos online sobre Web of Knowledge
2012	Enero, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre	ProQuest	Programa de formación online RefWorks y ProQuest
2012	Marzo	FECYT y Thomson Reuters	Primer ciclo de formación online de la Web of Knowledge
2012	Febrero	ProQuest	Programa de formación online ProQuest
2012	Septiembre	FECYT y Thomson Reuters	Formación online Web of Knowledge tercer ciclo
2012	Septiembre	IEEE	Sesiones de formación IEEE
2013	Enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio	ProQuest	Programa de formación online RefWorks y ProQuest
2013	Agosto y octubre	ProQuest	Programa de formación online ProQuest, Ebrary y RefWorks
2013	Septiembre	ProQuest	Programa de formación online de RefWorks
2013	Octubre	IEEE	Próxima sesión webinar de IEEE
2013	Noviembre	Springer	Taller de autores: cómo publicar con Springer
2014	Enero, febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto y noviembre	ProQuest	Programa de formación online RefWorks y ProQuest
2014	Enero	Thomson Reuters	Cursos online para la nueva versión de la Web of Science (versión 5.13)
2014	Marzo	Ebsco	Cursos de formación de Ebsco en marzo

2014	Marzo	FECYT y WOS	Formación presencial de la Web of Science
2014	Marzo	ProQuest	Programa de formación online ProQuest, Ebrary y RefWorks
2014	Abril	Thomson Reuters	Cursos de la Web of Science
2014	Junio	IEEE	Sesión informativa del portal IEEE ( Institute of Electrical and Electronic Engineers)
2014	Julio	Thomson Reuters	Cursos de formación WOK en inglés
2014	Julio	Thomson Reuters	Cursos de formación de la Web of Science
2014	Septiembre, octubre y diciembre	ProQuest	Programa de formación online ProQuest
2014	Septiembre	Thomson Reuters	Formación online de la Web of Science
2015	Enero, febrero, abril y mayo	ProQuest	Programa de formación en línea ProQuest
2015	Agosto	ProQuest	Nuevo diseño de la interfaz de la plataforma ProQuest

## GLOSARIO, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

**Análisis DAFO:** análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, referentes a la situación interna y externa de la organización. Tiene como objetivo identificar los factores críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyarse en ellos a la hora de definir la estrategia.

**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.

**CEMAV:** Centro de Medios Audiovisuales de la UNED. Ofrece soporte tecnológico para la producción de materiales audiovisuales con el fin de apoyar las tareas docentes e investigadoras de la UNED, facilitando a los estudiantes el acceso a contenidos audiovisuales que les puedan ser útiles en sus actividades académicas, con contenidos científicos, tecnológicos, culturales e institucionales.

**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).

**CCPB:** Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español elaborado por el MCU en colaboración con las Comunidades Autónomas.

**CMI:** Cuadro de Mando Integral. El cuadro de mando integral es una herramienta de gestión definida por Robert S. Kaplan que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad. La información aportada por el cuadro de mando permite alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

**CNRS:** Centre national de la recherche scientifique

**COAR:** Confederation of Open Access Repositories.

**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.

**EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.

**EFQM:** European Foundation for Quality Management.

**e-Espacio 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.

**INE:** Instituto Nacional de Estadística.

**IUED:** Instituto Universitario de Educación a Distancia.

**IUGM:** Instituto Universitario Gutiérrez Mellado.

**Linceo+:** buscador de recursos de la Biblioteca UNED

**LOPD:** Ley Orgánica de Protección de Datos.

**MANES:** MANuales Escolares. Ligado a un proyecto de investigación, dispone de una colección de 4.000 volúmenes formada por manuales escolares españoles, portugueses y latinoamericanos publicados entre 1808 y 1990 de los niveles educativos primario y secundario, ubicada en la Biblioteca Central.

**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.

**MOOC:** Massive Open Online Course. son cursos a distancia 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. Es formación no reglada que en el caso de la UNED pueden certificarse oficialmente, si así se desea, realizando una prueba presencial.

**MCU:** Ministerio de Cultura de España

**Neo4j:** software open source de Base de datos orientada a grafos, escrito en Java.

**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.

**PEB:** Plan Estratégico de la Biblioteca

**P.I.:** Préstamo Interbibliotecario.

**PM:** Plan de Marketing

**Polimedia:** polimedia es un sistema de vídeo diseñado en la UPV para la creación de contenidos educativos multimedia de alta resolución en los que simultáneamente puede verse al presentador, junto con la captura de pantalla del ordenador observando la actividad que dicho presentador va realizando.

**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

**RSC:** Responsabilidad social corporativa

**SEDIC:** Asociación Española de Documentación e Información

**SIGB:** Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria.

**Solr:** motor de búsqueda de código abierto

**SPARQL:** [SPARQL Protocol and RDF Query Language](#).

Lenguaje estandarizado para la consulta de grafos RDF, normalizado por el RDF Data Access Working Group del World Wide Web Consortium (W3C). Clave en el desarrollo de la Web Semántica, se constituyó como recomendación oficial del W3C en 2008.

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

**TAEE:** Tecnologías Aplicadas a la Enseñanza de la Electrónica. Asociación de profesores de enseñanza superior cuyo objetivo es mejorar la docencia en el ámbito de la Electrónica mediante metodologías activas de aprendizaje, buenas prácticas en investigación y desarrollo y una fuerte vinculación a la práctica profesional.

**UAH:** Universidad de Alcalá

**UAM:** Universidad Autónoma de Madrid.

**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

**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.

