

A stack of several spiral-bound books with white metal rings, viewed from a slightly elevated angle. The pages are a light greyish-white. The books are stacked on a light-colored surface. A large, semi-transparent teal triangle is overlaid on the right side of the image, pointing towards the bottom right. The text is centered over the books.

ANEXOS
EFQM 2017
BIBLIOTECA
UNED

ÍNDICE

ENLACES Y EVIDENCIAS.....	4-6
ANEXOS	
Anexo 1. Organigrama.....	7
Anexo 2. Mapa de procesos.....	8
Anexo 3. Análisis DAFO.....	9-10
Anexo 4. Plan anual de gestión del PEB 2016.....	10-12
Anexo 5. Cuadro de mando integral.....	13-15
Anexo 6. Compromisos de la carta de servicios.....	16
Anexo 7. Carta de servicios para PDI.....	17
Anexo 8. Órganos de la UNED en que participa la Biblioteca.....	17
Anexo 9. Aliados internos (UNED).....	18-19
Anexo 10. Aliados externos.....	20-21
Anexo 11. Formación programada por nuestros <i>partners</i> y proveedores.....	22-23
Anexo 12. Grupos internos de trabajo en equipo.....	23-24
Anexo 13. Grupos de interés segmentados.....	24-25
Anexo 14. Acciones de mejora emprendidas.....	25-26
Anexo 15. Satisfacción de clientes.....	27
Anexo 16. Mapa de la principal oferta formativa.....	28
Anexo 17. Proyectos innovadores realizados a propuesta del personal de Biblioteca.....	29-30
Anexo 18. Fichas de funciones por competencias del personal de Biblioteca y tareas.....	31-34
Anexo 19. Modelo piloto de medición de la carga de trabajo.....	34-35
Anexo 20. Canales de comunicación interna a utilizar por tipología de información.....	35-36
Anexo 21. Resultados completos de la encuesta de clima laboral 2016/2017.....	36-37
Anexo 22. Campañas de marketing.....	37-39
Anexo 23. Iniciativas solidarias 2013/2016.....	39-40
Anexo 24. Actividades de extensión cultural.....	40-43
Anexo 25. Resultados comparativos de rendimiento.....	43-46
Glosario.....	48-49

ENLACES Y EVIDENCIAS

La siguiente lista es una selección de los documentos que se consideran relevantes como evidencias. La documentación que está en la intranet de la Biblioteca, en el Portal del Empleado o en la Web de la UNED requieren identificarse con las claves que

se facilitan a continuación:

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: fitipaldimidenet

LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
Acuerdo de movilidad	IN	http://bit.ly/2rLpcws
Carta de servicios	BT	http://bit.ly/2qPqTdf
Código Ético de la Biblioteca	BT	http://bit.ly/2qHXd2U
Código Ético de la UNED	WU	http://bit.ly/2rJayGS
Consignas generales de necesaria adopción para la prevención de riesgos	PE	http://bit.ly/2qHOy0s
Estatutos UNED	IN	http://bit.ly/2qd5YPO
Instrucción de Gerencia sobre movilidad voluntaria	PE	http://bit.ly/2q3EP61
Normativa sobre identidad corporativa	IN	http://bit.ly/2ru3Y9X
Organigrama	BT	http://bit.ly/2q16xnG
Protocolo de acoso	WU	http://bit.ly/2qOQcfl
Reglamento de implantación del Teletrabajo	PE	http://bit.ly/2runFyi
Programa Erasmus PAS	WU	http://bit.ly/2qHQ9DO
RPT actualizada	WU	http://bit.ly/2qanDYu
Catálogo de riesgos laborales y medidas preventivas por puesto de trabajo para el Personal de Administración y Servicios de la UNED	PE	http://bit.ly/2q3Q0M7
Convenios firmados por la Biblioteca	IN	http://bit.ly/2qcEfxW

PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
Manuales de Funciones por perfiles profesionales y competencias	IN	http://bit.ly/2qHUtCW
Manual de Identidad Corporativa de la Biblioteca UNED	IN	http://bit.ly/2ru3Y9X
Manuales de procedimiento de departamentos de la Biblioteca	IN	http://bit.ly/2q3yqb6
Manuales del Portal del Empleado	IN	http://bit.ly/2qcB2P8
Normativa de seguridad y buen uso del sistema de información de la UNED	PE	http://bit.ly/2txBtFh
Protocolo de organización y difusión de eventos de la Biblioteca	IN	http://bit.ly/2rLtYKj
Procedimientos de licitación	WU	http://bit.ly/2qcEnOc
Procedimiento para la recogida de datos de formación	IN	http://bit.ly/2v2cYWy
Procedimiento para la obtención de datos estadísticos REBIUN	IN	http://bit.ly/2v30EVN
Proceso de comunicación externa e interna	IN	http://bit.ly/2q3I9PX
Proceso estratégico de cooperación y alianzas	IN	http://bit.ly/2q3I9PX

PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
Proceso estratégico de planificación del presupuesto	IN	http://bit.ly/2q3I9PX
Procesos de apoyo sobre tecnología	IN	http://bit.ly/2rucGF5
Reglamento de administración electrónica	PE	http://bit.ly/2wE8S2Q

CUADRO DE MANDO

DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
Manual de Administrador y manual de usuario de Midenet	IN	http://bit.ly/2xCrY11
Herramienta informática MIDENET para la gestión del CMI	IN	http://bit.ly/2q3AC2e
Presentación "Un cuadro de mando para la gestión de calidad en la Biblioteca" (Jornadas de Biblioteca)	IN	http://bit.ly/2r9SHvU

PLANES Y MEMORIAS

DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
Guía universitaria para estudiantes con discapacidad	WU	http://bit.ly/2rua0Yc
Guía verde de la Biblioteca	Blog	http://bit.ly/2qcZTSN
Informe repercusión de las actividades de la Biblioteca en medios digitales	IN	http://bit.ly/2xCrY11
Manual de medios sociales de la Biblioteca	BT	http://bit.ly/1wdCPDr
Memorias anuales	IN	http://bit.ly/2q3AShI
Memorias de cursos académicos	BT	http://bit.ly/2rtZ1xZ
Orientaciones estratégicas UNED	WU	http://bit.ly/2wDGI86
Plan de accesibilidad de la Biblioteca	BT	http://bit.ly/1wdCPDr
Plan de acción social UNED	PE	http://bit.ly/2q3Nwx6
Plan de acogida del personal de nuevo ingreso de la Biblioteca	IN	http://bit.ly/2v6qdp1
Plan de actividades culturales	WB	http://bit.ly/2qcBWeu
Plan de biblioteca sostenible	BT	http://bit.ly/1wdCPDr
Plan de comunicación interna	BT	http://bit.ly/2v22Qge
Plan de evaluación del desempeño UNED	PE	http://bit.ly/2qHRNW0
Plan de formación de usuarios	BT	http://bit.ly/1wdCPDr
Plan de gestión anual del PEB	IN	http://bit.ly/2wEbTQI
Plan de gestión de la colección	IN	http://bit.ly/2rudiKT
Plan de innovación	IN	
Plan de liderazgo	IN	
Plan de marketing	BT	http://bit.ly/1wdCPDr
Plan para la obtención de datos de satisfacción y la detección de necesidades de usuarios	IN	http://bit.ly/2x4ek0H
Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la UNED	PE	http://bit.ly/2rui62P
Plan estratégico de la Biblioteca 2016/2020	BT	http://bit.ly/2x1Arq2
Plan formación de PAS UNED	PE	http://bit.ly/2qHZTOC
Plan estratégico REBIUN	W REBIUN	http://bit.ly/2qI230p
Plan estratégico del Consorcio Madroño	W Madroño	http://bit.ly/2wE9jdu

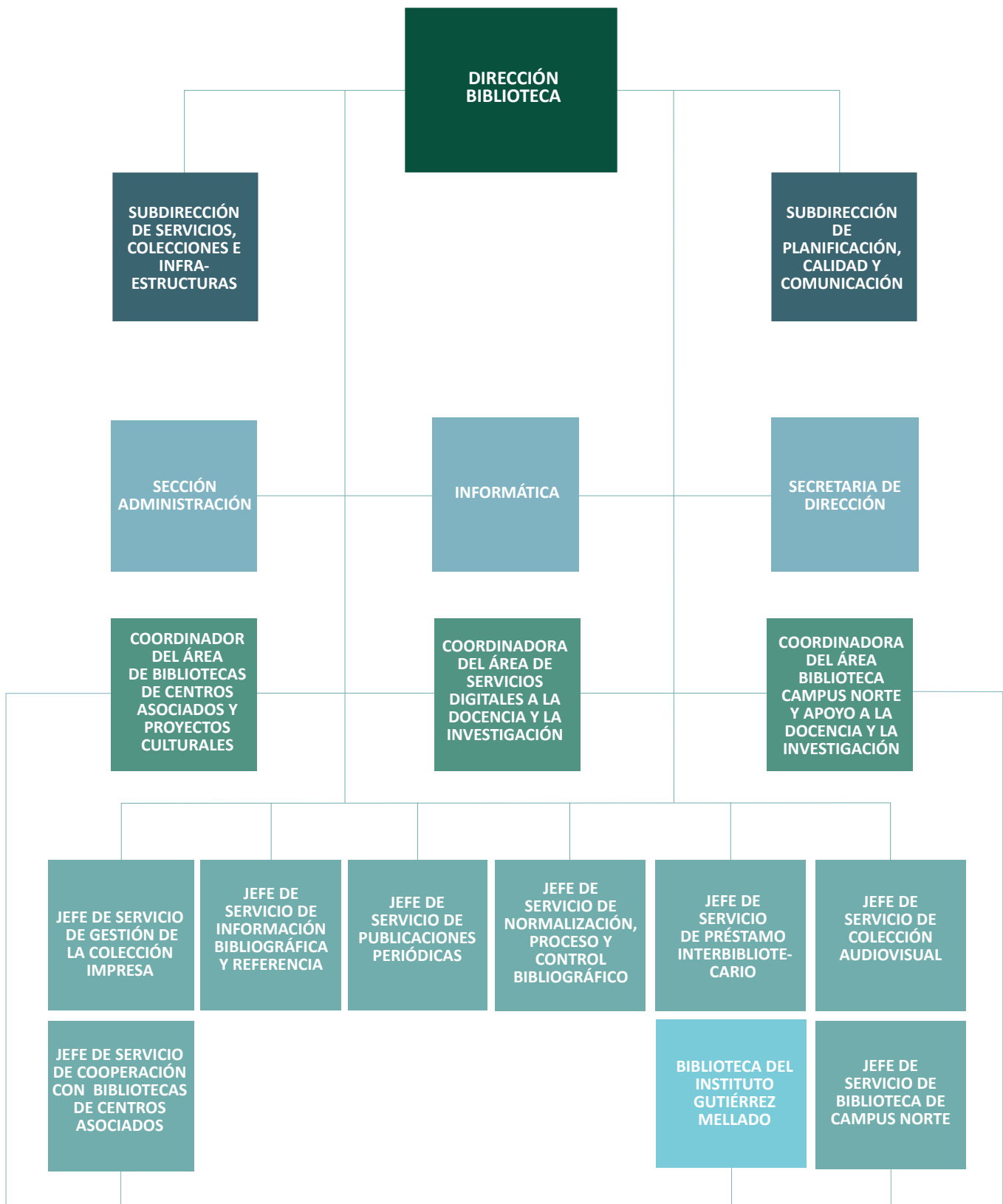
ENCUESTAS, ESTADÍSTICAS Y RSF

DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
<i>Brainstorming</i> 2017. Resumen del proceso y resultados	IN	http://bit.ly/2vfCuaM
Encuesta anual sobre Jornada de Biblioteca	IN	http://bit.ly/2rLwWyo
Encuestas de clima laboral bienales en Biblioteca	IN	http://bit.ly/2qPaNQu
Encuestas de satisfacción de los cursos de formación	IN	http://bit.ly/2qPhqSZ
Encuestas bienales de satisfacción de usuarios	IN	http://bit.ly/2qaoetn
Encuestas de satisfacción sobre servicios a usuarios	IN	http://bit.ly/2rJ372u
Encuesta evaluación de riesgos psicosociales		Intranet Comité de Seguridad y Salud Laboral. Consultar con la Dirección
Estadísticas Biblioteca	IN	http://bit.ly/2qcRwXr
RSF UNED-Biblioteca Sede electrónica	WB	http://bit.ly/2qaiCPz
Bases de datos de RSF		Consultar en las instalaciones de la Biblioteca
Formulario para la solicitud de desideratas	WB	http://bit.ly/2rasqxc
Preguntas Frecuentes sobre la Biblioteca (FAQ)	WB	http://bit.ly/2qNzKy5

VARIOS

DOCUMENTO	UBICACIÓN	ENLACE
Análisis de pertinencia de la colección	IN	http://bit.ly/2qNMJ2v http://bit.ly/2rLLqOQ http://bit.ly/2rah4cT
Cátedra RSC Telefónica-UNED	WU	http://bit.ly/2qI6Y1r
Espacio de información profesional en la intranet	IN	http://bit.ly/2q3I65j
Espacio en intranet sobre eventos profesionales	IN	http://bit.ly/2q3I65j
Exposiciones de la Biblioteca	WB	http://bit.ly/2qNGsnq
Participación en formación y proyección profesional	IN	http://bit.ly/2rLHOYh
Informes de conveniencia para la implantación de nuevos servicios	IN	http://bit.ly/2qPy3xR
Informes mensuales de cumplimiento de tareas de personas teletrabajando	IN	http://bit.ly/2rLxWTx
Inventarios UNED	WU	http://bit.ly/2rJ4G0m (contratos). Base de datos local
Licencias y contratos de la Biblioteca	WU	http://bit.ly/2rLybxV http://bit.ly/2qcEnOc http://bit.ly/2qNEovF
Licencias a nivel de consorcio y participación en negociación nacional	IN Madroño	Intranet Madroño. Consultar con la Dirección
NUX (Núcleo de Usuarios de Xercode)	WEB	http://bit.ly/2q3BNig
Portal estadístico de la UNED	WU	http://bit.ly/2xmm53H
Portal Open Data OTOM UNED (consumos energéticos)	WU	http://bit.ly/2xmrAj0
Reuniones grupos de trabajo Madroño	IN Madroño	Intranet Madroño. Consultar con la Dirección
Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED	WU	http://bit.ly/2rLvdt2
Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de los Centros Asociados	WU	http://bit.ly/2wEnkrq

ANEXOS

ANEXO 1. *Organigrama de la Biblioteca*

ANEXO 2. *Mapa de Procesos***PROCESOS ESTRATÉGICOS****PROCESOS OPERATIVOS**

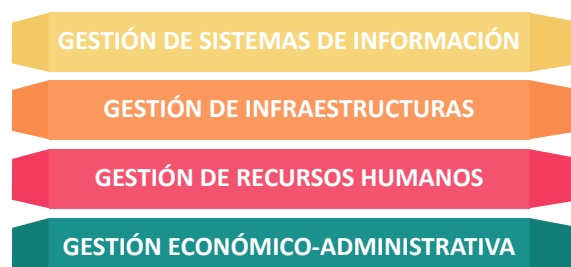
Gestión de la Colección



Circulación de la Colección



Servicios a los usuarios

**PROCESOS DE APOYO**

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

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>IMAGEN: Prestigio de la Biblioteca dentro de la Institución y proyección exterior gracias a numerosas 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 gestión de la calidad respecto al resto de Servicios de la UNED.</p> <p>GESTIÓN INTERNA: 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>RECURSOS HUMANOS: Alto grado de profesionalización, estabilidad e implicación del personal. Elevado nivel de compañerismo 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>TECNOLOGÍA: Uso intensivo 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>ESPACIOS: 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>COLECCIÓN: 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>CLIENTES: Orientación al cliente en todos los servicios y alta valoración de la atención recibida. Información adecuada sobre grupos de interés y sus necesidades. Elevada satisfacción de los usuarios con todos los servicios y las acciones formativas. Amplio horario de atención al cliente, planes de enseñanza virtual.</p>	<p>IMAGEN: Incrementar el reconocimiento profesional a través de la intensificación en la difusión de buenas prácticas en premios y concursos. 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. Proyectar la imagen internacional mediante la participación en proyectos de movilidad <i>Erasmus Staff</i> y la organización de <i>training weeks</i>.</p> <p>GESTIÓN INTERNA: Elaboración de un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2016-2020. 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>RECURSOS HUMANOS: Nuevo Gerente y Vicegerencia de RRHH. Acuerdo de Gerencia de la UNED que posibilita la movilidad del 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>TECNOLOGÍA: Migración a una nueva plataforma de servicios bibliotecarios en sustitución del actual SIGB, con flujos de trabajo más flexibles, individualizados y mayores posibilidades de aprovechamiento de los datos generados. Proyecto institucional de implantación de un nuevo gestor de contenidos web. Posibilidad de desarrollar nuevos productos de apoyo al <i>e-learning</i> y servicios a distancia. Necesidad de intermediación como consecuencia de la explosión de la información en formato electrónico.</p> <p>ESPACIOS: 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>COLECCIÓN: Mecanismos de evaluación de uso de los materiales bibliográficos por titulaciones para ajustar la compra a la demanda. Colecciones en pruebas para analizar su pertinencia Avance del movimiento de acceso abierto y mandato institucional al respecto.</p> <p>CLIENTES: 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>IMAGEN: 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>IMAGEN: Riesgo de empobrecimiento del servicio ante la falta de recursos económicos y humanos y pérdida de valoración por parte de los usuarios.</p>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>GESTIÓN INTERNA: 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>TECNOLOGÍA: Falta de desarrollo de aplicaciones que permitan la búsqueda en colecciones desde dispositivos móviles y la consulta integrada de las distintas colecciones suscritas en formato electrónico. Importantes limitaciones técnicas del gestor de contenidos web utilizado por la universidad.</p> <p>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.</p> <p>ESPACIOS: 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>GESTIÓN INTERNA: Previsible financiación insuficiente para afrontar nuevos proyectos. Problemas con la reposición de efectivos que puede llegar a afectar a la prestación de los servicios.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>ESPACIOS: Tendencia descendente en el uso de las instalaciones. Problemas en la instalación de suministro de agua en la Biblioteca Central.</p> <p>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</p> <p>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.</p>

ANEXO 4. Plan anual de gestión del PEB 2016

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 2016

CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2016/2020 OBJETIVOS 2016 Revisado julio 2016 Revisión diciembre 2016/enero 2017

1.1.1. Revisión del reglamento del Consejo de Dirección: objetivo a realizar a lo largo de 2017.

1.1.2. Creación de mecanismos de revisión del liderazgo: objetivo previsto para 2017. Se organizará un *brainstorming* en el mes de marzo por parte del GMCI para recabar propuestas.

1.2.1. Revisión y optimización de los procesos de la Biblioteca: a partir de enero de 2017 todos los procesos comenzarán a revisarse y se contactará con los jefes según vaya siendo necesaria su consulta. El objetivo es simplificar los flujos de trabajo en la medida de lo posible para poder optimizar los recursos humanos disponibles.

1.2.2. Establecimiento de objetivos personales anuales: cada jefe establecerá objetivos para su personal y debe hacer una propuesta a la Dirección. La Dirección establecerá así mismo objetivos para los miembros del Consejo de Dirección.

1.2.3. Establecimiento de objetivos anuales y planes de acción para los grupos de trabajo y grupos de mejora: los grupos de gestión de la colección, biblioteca sostenible y mejora de comunicación interna ya están funcionando de esta manera.

1.3.1. Análisis de riesgos y escenarios futuros en relación a las personas: se está trabajando actualmente en la creación de un protocolo de actuación y se va a poner en marcha a partir de enero de 2017. Se comenzará con la realización de un informe del que derivará un manual de procedimiento para la gestión de escenarios de crisis en servicios presenciales básicos y se convocará una reunión con los jefes con servicios al público y con el personal auxiliar y técnico.

1.3.2. Estudio de cargas de trabajo: en una próxima jornada de *brainstorming* se van a solicitar ideas para la metodología. Además se va a crear un grupo a través de la SEDIC (relacionado con 3.3.2) para la definición de indicadores comunes para bibliotecas que pueda servirnos de apoyo.

1.3.3. Elaboración de un programa de formación orientado a los nuevos perfiles en función de las competencias necesarias para la Biblioteca: vinculado con el punto 1.3.1, se establecerá un programa de formación que refuerce los conocimientos del personal sobre la Biblioteca en su conjunto. En 2017 se programará un curso de formación para formadores conjuntamente con las universidades del Consorcio Madroño.

Una segunda fase incluirá una formación práctica del personal en distintos servicios de la Biblioteca. La tercera fase sería la participación en: 1.4.3. Organización de semanas de buenas prácticas con otras bibliotecas universitarias, con el objetivo de obtener ideas de cómo se resuelven problemas similares en otras bibliotecas del Consorcio Madroño, y poner en valor el trabajo de la Biblioteca UNED.

1.4.1. Migración del SIGB a una nueva plataforma de servicios bibliotecarios: en 2017 se recibirá formación de la empresa, pero el trabajo de migración comenzará en 2018.

1.4.2. Virtualización de servidores de la Biblioteca: en junio de 2016 finalizó la migración por parte de la CTU, con el considerable aumento de la seguridad y ahorro económico.

1.4.3. Consolidación de la administración electrónica

2.1.1. Análisis del préstamo de las bibliografías recomendadas para adaptar la adquisición a la demanda: el Grupo de Gestión de la Colección definirá la obtención de datos necesarios, establecerá la metodología y realizará el seguimiento durante los próximos cursos académicos.

2.1.2. Evaluación del impacto de los cambios en las políticas de préstamo: se ha realizado un informe a partir del tratamiento de los datos obtenidos de *Symphony* en 2016. En 2017 se ampliará con el objetivo de afinar los datos y conclusiones

2.1.3. Establecimiento de un ciclo de vida de documentos y servicios: objetivo anual que la Dirección establece para los miembros del Consejo de Dirección. Se analizará la metodología y se comunicará a los miembros del Consejo de Dirección su participación en aquellos aspectos que los requiera.

2.1.4. Implementación de nuevas alertas del servicio de circulación con aplicaciones de mensajería instantánea: la Biblioteca se integra entre las unidades pioneras en el envío de avisos a través de la aplicación UNED Avisos, desarrollada por la UNED en colaboración con INTECCA, socio tecnológico. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación. Informe de conveniencia: <http://bit.ly/2qOveLN>

En 2017 se implementará además un canal de comunicación a través de *whatsapp* con los usuarios. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación-Grupo de Mejoras de Servicios a los Usuarios.

2.1.5. Integración de la colección del CIUD en los fondos de la Mediateca: objetivo realizado en 2016 y puesta a disposición de los usuarios en la Mediateca.

2.1.6. Integración de los fondos patrimoniales de la colección en el CCPB: objetivo realizado en 2016 y consultables en el Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico desde 2017.

2.2.1. Remodelación del espacio de cafetería: creado un espacio de descanso e instalación de máquinas de autoservicio y microondas. Se prevé una segunda fase de amueblamiento en 2017. Responsable: Subdirección de Servicios, Colecciones e Infraestructuras.

2.2.2. Instalación de la Oficina Técnica del Consorcio Madroño en la UNED: Cumplido y firmado un convenio de colaboración. Responsable: Dirección de Biblioteca.

2.2.3. Creación de una sala de *coworking* para proyectos de investigación. Proyecto en marcha y previsto para 2017. Responsable: Dirección de Biblioteca- Subdirección de Servicios, Colecciones e Infraestructuras.

2.3.1. Participación en el proyecto e-Ciencia Data del Consorcio Madroño para la creación de un repositorio central de gestión de datos de investigación. Creado el portal *InvestigaM* que alberga e-Ciencia, e-CienciaDatos y Pagoda. Responsable: Coordinación del Área de Servicios Digitales a la Docencia y la Investigación.

2.3.2. Modificación de las actividades formativas del Doctorado y oferta externa. Programa presentado a la Escuela Internacional de Doctorado. Responsable: Coordinación del Área de Biblioteca de Campus Norte y Apoyo a la Docencia y la Investigación.

2.3.3. Participación del personal bibliotecario en proyectos de investigación: se está participando en 2 proyectos de investigación de la universidad financiados por el Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación: **Estudio filológico de los textos clásicos latinos transmitidos en impresos incunables y postincunables conservados en España III**, (Modalidad Proyectos de I+D Excelencia, Ministerio de Economía y Competitividad), referencia FFI2015-67335-P,2016-2018 y **Laboratorio de Innovación en Humanidades Digitales: Edición digital, datos enlazados y entorno virtual de investigación para el trabajo en Humanidades** (Modalidad Proyectos de I+D Excelencia, Ministerio de Economía y Competitividad) referencia FFI2014-57961-R, 2015-2016.

Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación-Responsable de biblioteca gestión de la colección.

2.3.4. Liderar el grupo de la UNED que realice el seguimiento y mejore el posicionamiento de la universidad en los rankings de investigación → Acciones realizadas y previstas por la Coordinación por parte de un miembro de la Biblioteca del Grupo de Seguimiento de Rankings Universitarios:

- Estudiar la posición de la UNED en los rankings de universidades
- Contactar con los responsables del ranking CyD (se extenderá a otros rankings en el futuro)
- Facilitar los datos de la UNED al ranking CyD (se extenderá a otros rankings en el futuro)
- Dar a conocer a los responsables del ranking CyD la naturaleza de la UNED
- Asistir a jornadas de presentación de los resultados de los rankings (de momento U-Ranking)

En el futuro se diseñarán indicadores que recojan la dimensión social que realizan las universidades y se propondrá su inclusión a los responsables de los rankings. Se estudiará la evolución de la UNED y se informará a los órganos de decisión de la universidad.

Responsable de biblioteca de apoyo a la investigación-Campus Norte.

2.3.5. Desarrollo de una carta de servicios específica para el personal docente e investigador: objetivo de 2017. Se negociará con la Vicerrectora de Investigación e Internacionalización.

3.1.1. Ampliación de los convenios de colaboración existentes: nuevo convenio de colaboración con el Consorcio Madroño a través de su instalación en la UNED. Además las bibliotecas miembro del Consorcio Madroño van a realizar una nueva actuación colaborativa que será el cambio conjunto de sistema de gestión a Alma. Dirección-Responsable de biblioteca de sistemas. Además se está en proceso de renovar el convenio con el CNRS para *Hypothèses*. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación.

3.1.2. Participar en proyectos europeos: participación en el programa *Staff Training* para 2018. Responsable: Dirección-Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación.

3.1.3. Organización de eventos nacionales e internacionales de carácter profesional en colaboración con nuestros socios: en 2017 se celebrarán en la Biblioteca de la UNED, en colaboración con REBIUN, las XV Jornadas CRAI.

3.1.4. Establecimiento de indicadores comunes en el Consorcio Madroño: objetivo a realizar cuando se realice la migración a la nueva plataforma de servicios bibliotecarios.

3.2.1. Celebrar sesiones de *brainstorming* en los encuentros bienales de bibliotecarios de Centros Asociados. Encuentro de Bibliotecarios realizado en Girona en junio de 2016 utilizando este formato. Responsable: Coordinación del Área de Bibliotecas de Centros Asociados y Proyectos Culturales-Servicio de Cooperación con Bibliotecas de Centros Asociados.

3.3.1. Participación en concursos y premios externos que permitan visibilizar el trabajo: se ha obtenido el Premio de Igualdad de la UNED y el Premio Nacional de la Innovación a la Calidad e Innovación SEDIC. Se seguirá participando en futuras convocatorias. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación.

3.3.2. Participación en grupos nacionales e internacionales de carácter profesional: Incorporación de nuestra biblioteca al grupo de trabajo de la línea 2 de REBIUN, así como al grupo de estadísticas. En esta línea se ha concretado ya una primera actuación de colaboración ya que la Biblioteca de la UNED organizará el CRAI sobre MOOC en 2017. Responsable: Dirección.

3.3.3. Rediseño de la web de la Biblioteca con una nueva arquitectura de la información orientada a los distintos perfiles de usuarios: creación de un grupo interno de la Biblioteca para análisis de la web y realización de mejoras. Elaboración de una Guía de Estilo y Edición del portal web de la Biblioteca. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación-Comisión web.

3.3.4. Análisis del impacto que puede tener la Biblioteca en la reputación de la institución: Objetivo a iniciar a partir de 2018. Responsable: Dirección de Biblioteca.

3.3.5. Realizar un nuevo proceso de evaluación externa del servicio de Biblioteca mediante el modelo EFQM. Objetivo a realizar en 2017 y 2019. Responsable: Dirección de Biblioteca-Todo el personal de Biblioteca.

3.4.1. Colaboración en Horizonte UNED 50, plataforma de inteligencia colaborativa de la universidad: Realizado; se ha incorporado información sobre el Plan Estratégico de la Biblioteca para recabar opiniones de los estudiantes. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación.

3.4.2. Creación de un grupo transversal de trabajo que nos permita mantener el liderazgo en medios sociales: se incorporan diferentes perfiles de la Biblioteca. Responsable: Comisión medios sociales.

3.4.3. Participación en el grupo de trabajo de diseño de la página web institucional: participación en el grupo transversal de la universidad. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación.

3.5.1. Organización de reuniones por perfiles profesionales y de *brainstorming*: a partir del mes de enero se pondrá en marcha un nuevo proceso participativo que tendrá dos fases: una primera fase online propositiva en torno al diagnóstico obtenido en la última Jornada Biblioteca. Una vez finalizada la recogida de propuestas, el grupo de comunicación interna las reelaborará y difundirá. El proceso culminará con la celebración de una nueva sesión de *brainstorming* abierta a todo el personal. Responsable: Grupo de mejora de la comunicación interna.

3.5.2. Establecimiento de acciones dirigidas a la mejora de la comunicación interna y el clima laboral: Jornada de biblioteca y desarrollo posterior tutelado por la coach 2016/2017 Responsable: Grupo de mejora de la comunicación interna.

4.1.1. Revisión del Plan de Biblioteca Sostenible: reunión del grupo en enero de 2017. Responsable: Grupo de mejora de biblioteca sostenible.

4.1.2. Medición de los consumos energéticos y el uso de consumibles por parte del personal de la Biblioteca: portal que ha abierto la OTOM sobre información de consumos por edificios. Responsable: Grupo de mejora de biblioteca sostenible-Secretaría de Dirección.

4.1.3. Realización de campañas de difusión y sensibilización con el medio ambiente: La revisión y actualización del Plan de Biblioteca Sostenible está prevista para principios del próximo año. En cuanto a las campañas seguimos con lo que hay (blog e idea verde). Responsable: Grupo de mejora de biblioteca sostenible.

4.1.4. Potenciar la sostenibilidad financiera de la institución: realización de estudios de coste-uso de las consultas y descargas de los recursos electrónicos suscritos y la bibliografía adquirida; rentabilización de espacios.

4.2.1. Búsqueda de alianzas con instituciones para la organización de exposiciones conjuntas: no se ha formalizado. Responsable: Subdirección de Servicios, Colecciones e Infraestructuras.

4.2.2. Creación de un protocolo de cesión y uso de instalaciones: No iniciado, retrasado. Responsable: Subdirección de Servicios, Colecciones e Infraestructuras.

4.3.1. Comercialización de cursos consolidados a través de empresas proveedoras de contenidos: se traslada a la Gerencia la negociación realizada con la empresa Cadmo, consultora intermediaria en formación que tiene entre sus clientes empresas como Santander, BBVA, o Gas Natural. Cadmo desea comercializar a algunos de sus grandes clientes el curso de búsqueda de empleo 2.0 de la Biblioteca de la UNED, a través de su catálogo, una vez virtualizado. Gerencia estudia las posibilidades de establecer un convenio de colaboración entre la universidad y la empresa que pueda abrir la comercialización de nuevos cursos, y lo traslada a la asesoría jurídica. No se concreta la fórmula jurídica para canalizar dicha colaboración en el plazo requerido por la empresa. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación

4.3.2. Diseño de nuevos productos formativos que capaciten para trabajar en nuevos nichos de mercado: se ha puesto en marcha un nuevo programa a través de la Fundación UNED y se está estudiando la oferta a través de la programación anual de Cursos de Verano. Responsable: Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación

ANEXO 5. Cuadro de Mando Integral

CÓDIGO	INDICADOR	OBJETIVO (Resultado esperado)	FUENTE	VALOR EFQM 2013	CUMPLI- MIENTO 2016
RESULTADOS EN LOS USUARIOS				15 %	
INDICADORES DE PERCEPCIÓN					
Med-UsuP1	Felicitaciones recibidas	Mantener valores actuales	Informe de la Base de datos de RSF	25 %	Alcanzado, produciéndose una subida superior al 9%
Med-UsuP2	Nº sugerencias y felicitaciones / reclamaciones	Alcanzar la relación 3 a 1	Informe de la Base de datos de RSF		Alcanzado (véase figuras 6.a.1. y 6.b.2.)

INDICADORES DE RENDIMIENTO					
Med-UsuR1	Consultas en Linceo+	Incrementar 10%	Informe Linceo	75 %	Alcanzado, produciéndose una subida superior al objetivo propuesto
Med-UsuR2	Préstamos domiciliarios y electrónico de bibliografía / Nº de usuarios	Mantener cifras	Informe Symphony anual nº préstamos y datos estadísticos plataformas Xercode y Ebrary		No alcanzado (se produce una pérdida de 0,06 por usuario). (Véase figuras 6.b.1 y 6.b.2)
Med-UsuR3	Colección en papel/colección electrónica (nº revistas y libros en papel vs. libros y revistas electrónicos de pago)	Reducir en 0,5 puntos la proporción	Informe Symphony anual nº ejemplares / datos proveedores + Consorcio Madroño		Alcanzado (véase además figuras 9.b.2 a 9.b.5)
Med-UsuR4	Búsquedas y descargas recursos electrónicos	Incrementar 5%	Datos proveedores + Consorcio Madroño		No alcanzado (se produce una bajada del 8,45%)
Med-UsuR5	Tasa de éxito de préstamo interbibliotecario	Incrementar 5%	Informe GTBib		Alcanzado, indicador común con la CS9b

CÓDIGO	INDICADOR	OBJETIVO (Resultado esperado)	FUENTE	VALOR EFQM 2013	CUMPLI- MIENTO 2016
RESULTADOS EN EL PERSONAL				10 %	
INDICADORES DE PERCEPCIÓN					
Med-PerP1	Valoración media encuesta clima	Incrementar un 5% (Valor actual 70%)	Pregunta 39. Considerando todo lo anterior, estoy satisfecho/a de trabajar en la Biblioteca (GCI/Oficina de Calidad)	50 %	No alcanzado, el cambio en la escala valorativa hace que el objetivo respecto a la anterior edición de la encuesta pierda valor y capacidad comparativa
Med-PerP2	Participación en grupos de mejora, trabajo y proyectos internos	Incrementar un 2%	Recuento anual de GT, GM y grupos de proyectos activos		Alcanzado (véase figura 7.b.10 y Anexo 12)

INDICADORES DE RENDIMIENTO

Med-PerR1	Documentos procesados/ nº personas implicadas	Medir*	Adquisición, proceso, repositorio, revistas Mediateca, PI	50 %	Metodología parcialmente definida y con seguimiento de datos (véase figura 7.b.7)
Med-PerR2	Nº horas formación/formador	Medir*	Grupo formadores		Metodología definida, en fase de recogida de datos (véase anexo 19)
Med-PerR3	Nº préstamos/personal mostrador	Medir*	Mostrador general, Mediateca, CN, IUGM		No alcanzado, al descender el número de préstamo presenciales, desciende la medición del indicador

CÓDIGO	INDICADOR	OBJETIVO (Resultado esperado)	FUENTE	VALOR EFQM 2013	CUMPLIMIENTO 2016
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD				10 %	

INDICADORES DE PERCEPCIÓN

Med-SocP1	Interacciones positivas en medios sociales	Incrementar 5%	Retweets, favoritos de Twitter. Me gusta de Facebook, Pinterest y youtube	25 %	Alcanzado, el incremento es superior al 20%
------------------	--	----------------	---	------	---

INDICADORES DE RENDIMIENTO

Med-SocR1	Nº accesos al catálogo	Incrementar 5%	Datos estadísticos	75 %	No alcanzado, se produce un ajuste en el procedimiento para la obtención de datos por lo que resultan no comparables
Med-SocR2	Solicitudes externas de PI	Incrementar 5%	GT_Bib		Alcanzado, indicador común con la CS9a (véase figura 8.b.3)
Med-SocR3	Descarga y reproducción de materiales formativos en abierto	Incrementar un 7%	Canal YouTube, guías y tutoriales, OCW, MOOCs		Alcanzado, superando el objetivo con un crecimiento del 12% (véase figura 8.b.4)
Med-SocR4	Consumos energía	Reducir un 2%	Portal de datos abiertos OTOM-UNED		Alcanzado (véase figura 8.b.9)
Med-SocR5	Nº seguidores en redes sociales	Incrementar 5%	Informes anuales de estadística de las distintas redes		Alcanzado (véase figuras 8.a.1 a 8.a.4)

CÓDIGO	INDICADOR	OBJETIVO (Resultado esperado)	FUENTE	VALOR EFQM 2013	CUMPLI- MIENTO 2016
RESULTADOS CLAVE				15 %	
Med-CL1	Valoración media encuesta satisfacción estudiantes	Mantener valoración	Respuesta a la última pregunta valoración global en las encuestas de estudiantes y posgrados (Informe Oficina Calidad)	75 %	Alcanzado con un incremento superior al 10% (véase figura 6.a.9)
Med-CL2	Valoración media encuesta satisfacción PDI	Mantener valoración	Respuesta a la pregunta valoración global última en todas las encuestas (Informe Oficina Calidad)		Alcanzado con un incremento superior al 5% (véase figura 6.a.9)
Med-CL3	Media de encuestas sobre formación	Superar la media de 4 en las valoraciones	Respuesta a la pregunta valoración global última en todas las encuestas, independientemente actividad		Alcanzado y mostrando un incremento anual sostenido (véase figura 6.a.10)
Med-CL4	Repercusión de las actividades de la biblioteca en medios digitales (noticias y redes)	Mantener valores	Documento anual de evidencias con alertas creadas		No alcanzado, se produce un descenso del 3,6% (véase figura 8.b.1)
Med-CL5	Evolución de la inversión en recursos de información	Mantener	Presupuestos anuales		Alcanzado (véase además figuras 9.a.2 a 9.b.2-9.b.7)
Med-CL6	Evolución nº objetos en el repositorio	Incrementar 5%	Informe <i>e-SpacioUNED</i>		Alcanzado, con un incremento superior al 6% (véase Figura 9.a.4)
Med-CL7	Evolución nº descargas repositorio	Incrementar 5%	Informe <i>e-SpacioUNED</i>		Alcanzado, con un incremento superior al 6,5% (véase Figura 9.a.5)
Med-CL8	Evolución nº estudiantes formados	Incrementar 5%	Informe anual de formación impartida		Alcanzado, con un incremento muy superior al establecido (véase Figura 9.a.7)
Med-CL9	Rendimiento coste/uso de la colección electrónica	Mantener	Datos de proveedores y Madroño		Alcanzado, con una mejora significativa (véase figuras 9.b.6 y 9.b.7)

* Estos indicadores son nuevos y están vinculados al estudio de cargas de trabajo por lo que se está ajustando la metodología para su medición y posteriormente se irán incluyendo datos y estableciendo objetivos.

ANEXO 6. **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 2016 pueden consultarse en <http://bit.ly/2weSXaH>

COMPROMISO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO 2016
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.	Alcanzado, las operaciones se han realizado en un tiempo medio de 1.5 minutos.
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.	Alcanzado.
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.	No alcanzado (respondidas en menos de 24 horas un 64%).
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.	Alcanzado.
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.	Alcanzado, la media de actualización es muy superior ya que se mantiene una relación permanente con los usuarios los 365 días en las redes sociales.
Adquirir la bibliografía básica de los grados que se imparten en nuestra universidad, así como todos los títulos de bibliografía recomendada en formato electrónico publicados por la UNED.	Porcentaje de títulos en el catálogo sobre el total de títulos de bibliografía básica.	Alcanzado, se ha adquirido el 100% de bibliografía básica, así como toda la disponible en formato electrónico.
Informar en un máximo de 24 horas al usuario de la disponibilidad del material bibliográfico reservado.	Promedio de días de reserva extraído de la diferencia entre la fecha en que llega y la fecha en que se avisa desde mostrador al docente.	Alcanzado con una ligera desviación de 24,1 horas.
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.	Alcanzado.
	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.	Alcanzado
	Porcentaje de documentos servidos en un plazo máximo de 5 días.	Alcanzado (véase figura 8.b.3).
Programar formación en competencias en información en los distintos niveles académicos y estudiar futuros desarrollos.	Número de solicitudes en relación al nº de cursos impartidos.	Alcanzado (véase figura 9.a.7).
Incorporar en el repositorio institucional e-Spacio UNED el 100% de los materiales suministrados por el PDI con este fin.	Evolución del número de objetos en el repositorio.	Alcanzado (véase figura 9.a.4).
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.	Alcanzado (reducción de consumo y 100% papel 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.	Alcanzado (véase informe 2016).

ANEXO 7. *Carta de Servicios para PDI*

ESPACIOS

Los espacios de la Biblioteca deben ir transformándose para permitir una mayor flexibilidad en el trabajo del investigador que se adapte a las necesidades de sus proyectos, del trabajo en equipo y la vinculación de los mismos con el emprendimiento. Contamos con salas que se adaptan a estas nuevas demandas:

1. Sala de investigadores: puestos informatizados individuales para trabajo individual y estudio con taquillas para guardar los materiales de trabajo.
2. Sala de *coworking*: en la que las personas vinculadas a un proyecto de investigación puedan desarrollar su trabajo individual o en equipo.

CARRERA ACADÉMICA Y CURRÍCULUM

Indicios de calidad: asesoramiento en la solicitud de sexenios acreditaciones, premios, y proyectos de investigación.

Asesoramiento para doctorandos: en la misma línea, se ofrece a los doctorandos información sobre indicios de calidad referidos a impacto, posición y baremo en el formulario TD-5, antes de la lectura de la tesis.

Perfiles de investigador, identificadores y redes sociales académicas: la Biblioteca ofrece a todo el PDI la posibilidad de crear y enriquecer perfiles de investigador en *Google Scholar*, ORCID, *Scopus*, *Academia*, *Dialnet* y cualquier otra red que el solicitante demande.

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Estudios de impacto de las revistas y asesoramiento previo a la publicación para elegir aquellas que permitan al investigador obtener mejores resultados.

Portal de revistas OJS: en el que los editores de revistas de la UNED disponen de un sistema completo de publicación, edición y difusión de revistas académicas.

Repositorio institucional *e-Spacio*: en el que se gestiona, preserva y difunde los resultados de su actividad docente e investigadora.

Portal de blogs académicos *Hypotheses*

ASESORAMIENTO EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO ÉTICO Y LEGAL DE LA INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y ACADÉMICA

GESTIÓN DE DATOS DE INVESTIGACIÓN (OPEN DATA-DATA SETS)

La Biblioteca, a través del Consorcio Madroño, pone a disposición de la comunidad investigadora el repositorio [e-ciencia](#)

ANEXO 8. *Órganos de la UNED en que participa la Biblioteca o su personal a nivel individual*

Consejo de Gobierno: órgano colegiado de gobierno de la Universidad al que corresponde establecer las líneas estratégicas y programáticas de la misma.

Claustro: 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.

Comisión de Investigación y Doctorado: 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.

Comisión de Biblioteca: órgano colegiado de dirección de la

Datos para la publicación de datos de investigación avanzada de proyectos europeos Horizonte 2020 que exigen planes de gestión de datos.

INFORME DE SITUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS REVISTAS DE LA UNED

Con una periodicidad mínima semestral se revisa la situación de las revistas editadas por la UNED en las diferentes herramientas de evaluación. Este informe facilita una información relevante tanto para los editores de la revista, como para el PDI que haya publicado en cualquiera de ellas y requiera conocer sus indicios de calidad.

POSICIONAMIENTO DE LAS REVISTAS DE LA UNED en el ESCI (*Emerging Sources Citation Index*) de *Web of Science*

Búsqueda de las revistas que no estén y enviarlos a los gestores. Opción de aquellas que no son UNED pero están dirigidas por docentes UNED. Visibilidad y posibilidad de estar en JCR.

ASESORAMIENTO PARA LA SOLICITUD DE PROYECTOS NACIONALES Y EUROPEOS DE INVESTIGACIÓN

Para presentación de currícula normalizados con requisitos de identificadores y citas de los últimos 5 años.

PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES

La Biblioteca ofrece plantillas de presentación con diseños atractivos y eficaces para utilizar en congresos y conferencias. Además, una vez que el docente haya terminado de elaborar la presentación, se puede prestar un servicio de control de calidad final para conseguir un mejor resultado.

ASESORAMIENTO Y EVALUACIÓN DE HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN, NUEVAS O EXISTENTES, EN RELACIÓN A LOS INDICIOS DE CALIDAD PARA ESTUDIAR SU CONTRATACIÓN, ETC.

GESTIÓN DEL BLOG DE LA UNIVERSIDAD EN MATERIA DE INVESTIGACIÓN INVESTIGAUNED

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL PDI

Comisión de Doctorado e Investigación

Facultades y órganos de representación de las mismas

Blog Investiga UNED

Lista de distribución y newsletter para posgrado

BICI: espacio dedicado al Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización dentro del boletín. La Biblioteca propone la inclusión de los servicios que prestamos al PDI en este espacio del BICI en los momentos en que se puede producir una mayor necesidad de utilizarlos (por ejemplo al abrirse una convocatoria de acreditaciones)

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.

Comité de Seguridad y Salud Laboral: 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.

Comisión de Formación: 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.

ANEXO 9. *Aliados internos (UNED)*

ALIADOS INTERNOS	RESULTADOS	LÍNEA ESTRATÉGICA PEB CS
ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES	-Participación del personal de Biblioteca en eventos profesionales a nivel internacional -Organización de una semana de trabajo de bibliotecarios (<i>staff training week</i>) en el marco del programa Erasmus+ y obtención de financiación externa.	3.1.1 3.1.2
CENTRO DE ATENCIÓN A UNIVERSITARIOS CON DISCAPACIDAD (UNIDIS)	-Establecimiento de una política especial de préstamos para estudiantes con discapacidad acorde con la guía de recomendaciones elaborada por UNIDIS. -Participación en el Grupo de Trabajo sobre tecnología y accesibilidad con el fin de conocer aquellos proyectos que faciliten el aprendizaje permanente y accesible -Aplicación de la Guía breve para la creación de documentos electrónicos accesibles, con el fin de que los bibliotecarios elaboren documentos electrónicos formativos accesibles. -Proyecto de implantación en la Biblioteca de un sistema de guiado accesible en el interior del edificio, mediante una aplicación para dispositivos móviles. -Participación de la Biblioteca en la convocatoria de adaptaciones de edificios que publicará UNIDIS en los próximos meses. -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" -Curso "Atención a los Estudiantes con Discapacidad en la Biblioteca de la UNED" para personal de la Biblioteca	2.2 4.2
CENTRO DE MEDIOS AUDIOVISUALES DE LA UNED (CEMAV)	-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. -Desarrollo de aplicaciones móviles.	2.1.4
CENTRO DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO (COIE)	-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). -Talleres presenciales en abierto en distintos organismos públicos. -Participación anual en el Foro de Empleo 3U (Complutense, Politécnica, UNED) -Blog de empleo	4.3
CENTRO UNIVERSITARIO DE IDIOMAS DIGITAL Y A DISTANCIA (CUID)	-Integración de la colección del CUID de materiales audiovisuales para el aprendizaje de idiomas y lecturas graduadas en la colección de la Biblioteca y ubicación en la Mediateca de la Biblioteca Central	2.1.5
DEPARTAMENTOS DE DIVERSAS ESCUELAS Y FACULTADES	-Cursos obligatorios de competencias informacionales con reconocimientos de créditos en algunos grados y numerosos másteres oficiales de la UNED impartidos por personal de la Biblioteca	2.3.2 CS10
EDITORES REVISTAS UNED	-Participación consejos editoriales y evaluadores externos -Asesores técnicos de revistas de la UNED y externas -Publicación de la revista en el portal OJS	2.3.4
EDITORIAL UNED	-Depósito en la Biblioteca de 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. -En lo que a los libros electrónicos se refiere, a partir de la firma del acuerdo con la plataforma <i>Xercode</i> , aloja en la misma un ejemplar de todas las publicaciones que realiza la editorial.	2.1
ESCUELA INTERNACIONAL DE DOCTORADO	-Cursos obligatorios de competencias informacionales en todos los programas de doctorado de la UNED impartidos por personal de la Biblioteca	2.3.2 CS10
FUNDACIÓN UNED (FUNED)	-Oferta formativa para toda la sociedad en pro del desarrollo social y de la formación profesional: cursos <i>Marketing influencer: emprende en medios digitales</i> , <i>Búsqueda y gestión de la información</i> , <i>Competencias Digitales y Herramientas 2.0</i> , <i>Búsqueda de empleo 2.0 y marca personal</i> (con reconocimiento de créditos). -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.	4.3.1 4.3.2
GERENCIA / VICEGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN	-Gestión de Recursos Humanos de la Biblioteca -Aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales -Formación del personal bibliotecario - <i>Think tank PDI-PAS</i> : laboratorio de ideas para la colaboración, el análisis y la mejora de los procesos académicos	1.2 1.3 2.2.2
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (IUED)	-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	2.3

ALIADOS INTERNOS	RESULTADOS	LÍNEA ESTRATÉGICA PEB CS
LABORATORIO DE INNOVACIÓN EN HUMANIDADES DIGITALES	<ul style="list-style-type: none"> -Proyecto Open Edition: ampliación del convenio Hypotheses al resto de servicios ofertados en el consorcio de publicación digital en abierto -Proyecto UNED DATA: datos enlazados -Participación en proyecto de I+D EXCELENCIA "Edición Digital, datos enlazados y entorno virtual de investigación para el trabajo de humanidades" 	2.3.2 3.1.1
OFICINA DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> -Formación a todo el personal de Biblioteca en materia de calidad -Asesoramiento en los procesos de evaluación EFQM -Nexo entre las bibliotecas de los centros asociados y la sede central de la UNED en lo que a materia de calidad se refiera 	3.3.6
UNED ABIERTA	<ul style="list-style-type: none"> -En colaboración con el IUED se imparte el NOOC (<i>Nano Learning Experience-Open-Online-Course</i>) para la formación docente en competencias digitales, desarrollando la Biblioteca la parte relativa a información: navegación, búsqueda y filtrado de la información, evaluación, por último almacenamiento y recuperación de la información. Todo ello en 3 niveles diferentes: básico, medio y avanzado -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 participantes valoraron el curso muy positivamente calificándolo de excelente un 56% y bueno un 36%. -Curso OCW Competencias genéricas en información 	4.3
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Grupo de trabajo de rankings de resultados de la investigación: la Biblioteca lidera el grupo multidisciplinar dedicado al estudio, análisis y posicionamiento de la UNED en diferentes rankings de investigación y docencia. 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. -Sala de <i>coworking</i> vinculada a proyectos europeos -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. -Carta de servicios para el PDI. 	2.2.3 2.3.3 2.3.4
VICERRECTORADO DE FORMACIÓN PERMANENTE	<ul style="list-style-type: none"> -Convenio para establecer un programa de cooperación educativa a través del cual los estudiantes de la UNED, matriculados en enseñanzas conducentes a la obtención de un título oficial o títulos propios, puedan realizar prácticas voluntarias en la Biblioteca de la sede central de la UNED con el fin de complementar la formación teórica de sus estudios. 	1.3
VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍA / CENTRO DE TECNOLOGÍA CTU	<ul style="list-style-type: none"> -Portal web: participación en el Grupo migración a un nuevo gestor de contenidos, integrado por todas las áreas claves de la universidad, representadas por sus máximos responsables, de la que la Biblioteca es miembro y a la que se ha encomendado el proyecto estratégico de creación del nuevo portal web de la universidad. -Gestión de la tecnología -Virtualización de servidores -HORIZONTE 50: plataforma colaborativa para toda la comunidad universitaria de participación y propuesta de ideas que contribuyan al diseño de la UNED en 2022, en el 50 aniversario de su creación. La Biblioteca gestionó la dinamización en dicho proyecto y pidió a la comunidad sus ideas para la elaboración del actual PEB. 	3.3.3 3.3.4 3.4.1 3.4.3 CS5

ANEXO 10. *Aliados externos.*

ALIANZA / CONSORCIO	RESULTADOS	PEB CS
BIBLIOMAD SALUD	-MOOC sobre competencias digitales impartido por profesionales de la Biblioteca para este colectivo de profesionales de la información que presta sus servicios en distintos tipos de bibliotecas de distintas administraciones y ámbitos con el nexo común de la temática en Ciencias de la Salud.	PEB 3.1.1
CAM D.G. DE UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	-Subvención para la compra de recursos electrónicos (bases de datos, libros y revistas electrónicos) a través del Consorcio Madroño.	CS8
CENTROS ASOCIADOS	<p>La alianza con las bibliotecas de centros asociados 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. Bienalmente se celebran encuentros bienales en distintos puntos del territorio del Estado</p> <p>La Biblioteca UNED de la sede central ofrece a las bibliotecas de centros asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Colección electrónica: libros electrónicos, revistas electrónicas, bases de datos -Gestor de referencias bibliográfico -Tutoriales, guías y polimedias sobre el uso de recursos -Formación de carácter profesional a los bibliotecarios de centros asociados. -Cursos y sesiones de formativas a bibliotecarios de Centros Asociados -Espacio compartido de trabajo en la intranet con Centros Asociados http://bit.ly/2ralxMz -Exposiciones itinerantes: organizadas por la sede central, se prestan a todos aquellos Centros Asociados que las solicitan 	PEB 3.2.1
CNRS / UNIVERSITE D'AIX-MARSEILLE / MAX WEBER STIFTUNG	<p>Hypotheses : 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>La Biblioteca de la UNED, en virtud del convenio de colaboración internacional renovado este 2017, es el partner para la gestión, dinamización y desarrollo de la plataforma en castellano para España y Latinoamérica.</p>	PEB 3.1.1
COAR (CONFEDERACIÓN DE REPOSITARIOS DE ACCESO ABIERTO)	La misión de COAR 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.	PEB 3.1.1
<p>CONSORCIO MADROÑO</p> <p>Grupos de trabajo técnico en que participamos: e-ciencia Plataforma de servicios bibliotecarios Pasaporte Madroño Web</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>Plan Estratégico 2016-2020 conjunto del Consorcio Madroño en el que se establecen 4 líneas básicas que definen su estrategia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reforzar el posicionamiento y liderazgo del Consorcio Madroño en el ámbito profesional. 2. Dar soporte a la innovación e investigación científica de las universidades. 3. Desarrollar servicios de calidad orientados al usuario 4. Compartir y gestionar recursos de información asegurando el uso eficiente de los mismos <p>Jornadas de buenas prácticas como mecanismo de benchmarking: Mayo 2010 Integración de competencias genéricas en información en los estudios de posgrado de la Universidad. Noviembre 2010 Proyecto de socialización cultural en la biblioteca 2.0: nuevos escenarios. Abril 2011 Renovación del Sello de Calidad de la Biblioteca de la UNED. Octubre 2012 La Biblioteca proactiva: apoyo al PDI para la acreditación y Sexenios en la UNED. Junio 2013 Biblioteca UNED: el servicio de <i>outsourcing</i> de nuestra universidad. Noviembre 2013 I Encuentro de Investigadores y Bibliotecarios: Alianzas y Expectativas. Febrero 2015 Guía para la elaboración de un Plan de Gestión de Datos en Horizonte 2020: <i>PaGoDa</i>.</p> <p>Recursos electrónicos: compra consorciada de numerosas colecciones de bases de datos, libros y revistas electrónicas, que generan beneficio mutuo a proveedores (mayor número de clientes) y a las bibliotecas al obtener un importante ahorro económico.</p> <p>Pasaporte Madroño: 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>e-ciencia: 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>Singularis: 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>Maleta viajera: servicio de préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas miembro, sin contraprestación económica y a través de un servicio de mensajería diario.</p>	<p>PEB 1.4.1 2.1.4 2.2.2 2.3.1 3.1.1 CS8 y CS9</p>

ALIANZA / CONSORCIO	RESULTADOS	PEB CS
DIALNET	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.	PEB 3.1.1
DOCUMAT	Red bibliotecaria y documental en torno a las matemáticas que cuenta con una plataforma al servicio de esta ciencia , 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.	PEB 3.1
EMPRESAS DE FORMACIÓN	Convenios para la realización de prácticas profesionales correspondientes al módulo de formación práctica del certificado de profesionalidad en la Biblioteca de la UNED.	PEB 1.3
INE	Contribución a la estadística nacional de carácter bienal sobre bibliotecas, proporcionando información tanto de la actividad como de las características estructurales de las bibliotecas de la UNED, incluyendo las de centros asociados. Para facilitar la comparabilidad internacional se realiza mediante modelos establecidos por organismos internacionales (UNESCO, EUROSTAT, IFLA).	PEB 1.4
INTECCA	Socio tecnológico desarrollador de las aplicaciones de la UNED para dispositivos móviles en las plataformas <i>Android</i> e <i>IOS</i> . Un grupo mixto formado por personal técnico de <i>Intecca</i> y Biblioteca, coordinado por el Director del Centro de Medios Audiovisuales de la UNED (CEMAV), ha fijado las necesidades, establecido un protocolo de actuación, cronograma, así como desarrollado la interfaz que permite a la Biblioteca comunicarse con el servidor del programa que gestiona el envío de contenidos a la aplicación UNED Avisos.	PEB 2.1.4 2.1.5
MECD	Integración de los fondos patrimoniales de la Biblioteca UNED en el Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico (CCPB) Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de la Administración General del Estado denominado PUC (Punto de Consulta Único)	PEB 2.1.6
MINECO / FECYT	RECOLECTA: Dotar de una mayor visibilidad los resultados de la investigación en acceso abierto que se realiza en la UNED	PEB 2.3
NUX (NÚCLEO DE USUARIOS DE XEBOOK)	<i>XeBook</i> , de la empresa <i>Xercode</i> , 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.	CS8
PROVEEDORES DE INFORMACIÓN	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. Suministro ágil del material bibliográfico de monografías a través de proveedores XXXX y concursos de publicaciones periódicas	PEB 3.1.1 CS8
TAAE	Convenio suscrito con esta asociación profesional de docentes de electrónica para constituir dentro del repositorio institucional un espacio específico donde albergar la documentación científica generada en la actividad de la asociación	
REBIUN Grupos de trabajo técnico en que participamos: Repositorios Estadísticas Propiedad intelectual	Integración como miembros en la Línea 2 y en el subgrupo técnico de propiedad intelectual PAGODA : 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. Catálogo colectivo : punto único de consulta al catálogo de todas las bibliotecas universitarias miembro de REBIUN. Portal estadístico : 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. Recolecta : 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. Organización de Jornadas nacionales de buenas prácticas: la Biblioteca de la UNED ha organizado Jornadas CRAI, de Proyectos Digitales, entre otros http://bit.ly/2q9TicB	PEB 1.4 3.1 CS9
UASB	Negociación de un convenio internacional de colaboración con la Biblioteca de esta universidad para asesorar y formar al personal técnico, así como facilitar la realización de nuestra oferta de cursos a través de la FUNED	PEB 3.1.1
UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS	Convenios con varias universidades para el uso compartido de instalaciones por parte de nuestras comunidades universitarias que permite a nuestros estudiantes el uso de bibliotecas que puedan estar más cercanas	

ANEXO 11. *Formación programada por nuestros partners y proveedores*

2016	Thomson Reuters: Cursos de formación de la <i>Web of Science</i>	Octubre
2016	Thomson Reuters: La evaluación de revistas con métricas en <i>Journal Citation Reports</i>	Junio
2016	Ebsco-IE Business School & IE University: Sesión formativa sobre métricas alternativas para la investigación	Marzo
2015	Dialnet: Curso de formación sobre Nexo (nueva interfaz de Dialnet)	A lo largo del año
2015	ProQuest: Nuevo diseño de la interfaz de la plataforma <i>ProQuest</i>	Agosto
2015	Ebsco: Jornadas <i>Ebsco Learn & Lunch</i>	Mayo
2015	ProQuest: Primer <i>Summon User Day</i>	Mayo
2015	Ebsco: Curso de formación de <i>Ebsco</i> en mayo	Mayo
2015	Elsevier: <i>Webinar Building a professional identity: from research to impact</i>	Abril
2015	ProQuest: <i>Webinar 360link 2.0</i> de <i>ProQuest</i>	Abril
2015	ProQuest: Programa de formación en línea <i>ProQuest</i>	Mensual de Enero a Mayo
2014	Thomson Reuters: Formación online de la <i>Web of Science</i>	Septiembre
2014	ProQuest: Programa de formación online <i>ProQuest</i>	Septiembre, Octubre y diciembre
2014	Thomson Reuters: Cursos de formación de la <i>Web of Science</i>	Julio
2014	Thomson Reuters: Cursos de formación <i>WOK</i> en inglés	Julio
2014	IEEE: Sesión informativa del portal IEEE (<i>Institute of Electrical and Electronic Engineers</i>)	Junio
2014	Thomson Reuters: Cursos de la <i>Web of Science</i>	Abril
2014	ProQuest: Programa de formación online <i>ProQuest</i> , <i>Ebrary</i> y <i>RefWorks</i>	Marzo
2014	PECYT y WOS: Formación presencial de la <i>Web of Science</i>	Marzo
2014	Ebsco: Cursos de formación de <i>Ebsco</i> en marzo	Marzo
2014	Thomson Reuters: Cursos online para la nueva versión de la <i>Web of Science</i> (versión 5.13)	Enero
2014	ProQuest: Programa de formación online <i>RefWorks</i> y <i>ProQuest</i>	Enero, Febrero, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto y Noviembre
2013	Springer: Taller de autores: cómo publicar con <i>Springer</i>	Noviembre
2013	IEEE: Próxima sesión webinar de IEEE	Octubre
2013	ProQuest: Programa de formación online <i>ProQuest</i>	Septiembre

2013	ProQuest: Programa de formación online <i>ProQuest, Ebrary y RefWorks</i>	Agosto y Octubre
2013	ProQuest: Programa de formación online <i>RefWorks</i> y <i>ProQuest</i>	Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio
2012	IEEE: Sesiones de formación IEEE	Septiembre
2012	FECYT y Thomson Reuters: Formación online <i>Web of Knowledge</i> tercer ciclo	Septiembre
2012	ProQuest: Programa de formación online <i>ProQuest</i>	Febrero
2012	FECYT y Thomson Reuters: Primer ciclo de formación online de la <i>Web of Knowledge</i>	Marzo
2012	ProQuest: Programa de formación online <i>RefWorks</i> y <i>ProQuest</i>	Enero, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Noviembre y Diciembre

ANEXO 12. Grupos internos de trabajo en equipo

A continuación se detallan las diferentes modalidades de trabajo en equipo que se constituyen en la Biblioteca, de manera estable o temporal, en función de su objetivo, y su contribución a los objetivos del PEB y compromisos adquiridos. Todo el personal de la Biblioteca está suscrito a una lista de distribución para toda la organización, a través de la que se envía el boletín de novedades: biblioteca@listserv.uned.es <http://bit.ly/2ru9zNr> Además todas las personas implicadas en el proceso de circulación de la colección (préstamo, renovaciones, devolución, etc) están suscritas a la lista de distribución circulacion@listserv.uned.es <http://bit.ly/2qcIDwU>. Lo mismo sucede con las personas implicadas en el proceso de catalogación: catalogacion@listserv.uned.es <http://bit.ly/2ra74jM>.

El funcionamiento de todos estos grupos se rige por el Reglamento de los Grupos de Trabajo de la Biblioteca <http://bit.ly/2rJ5kep>

GRUPOS Y COMISIONES DE BIBLIOTECA

GRUPOS DE TRABAJO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CUADRO DE MANDO	COMPROMISO CS	PROCESO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Gestión de la colección	2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.5 2.1.6	Med-UsuR2 Med-UsuR4 Med-CL9	COM06 COM07	Proceso Operativo Gestión de la colección	Espacio en la intranet y lista de distribución gcoleccion@listserv.uned.es http://bit.ly/2tMjy2C
Actas del Grupo: http://bit.ly/2ruiD4R					
Competencias en información	2.3.2	Med-PerR2 Med-CL3 Med-CL8	COM10	Proceso Operativo Servicios a los Usuarios-Formación	Espacio en la intranet, UNED365 y lista de distribución competenciainformacion@listserv.uned.es http://bit.ly/2riKUKU
Actas del Grupo: http://bit.ly/2q9QBI8					
Centros Asociados	3.2.1			Proceso Estratégico Cooperación y alianzas	Correo electrónico y Espacio en la intranet
GRUPOS DE MEJORA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CUADRO DE MANDO	COMPROMISO CS	PROCESO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Comunicación Interna	3.2.1	Med-PerP1 Med-PerP2 Med-PerP3	La mejora de la comunicación interna es clave para el cumplimiento de todos los compromisos	Proceso Estratégico Comunicación y Marketing Subproceso Comunicación Interna	Espacio en la intranet y gcomunicacion@listserv.uned.es http://bit.ly/2r9WRng
Actas del GMCI: http://bit.ly/2qd6nB0					
Servicios a los Usuarios	2.1.4	Med-UsuP1 Med-UsuP2 Med-CL1 Med-CL2	CS1 CS2 CS13	Proceso Operativo Servicios a los Usuarios	Espacio en la intranet
Actas del grupo: http://bit.ly/2raq0yC					
Biblioteca Sostenible	4.1.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4	Med-SocR5	CS12	Proceso de apoyo Gestión de infraestructuras	Espacio en la intranet y bibsostenible@listserv.uned.es http://bit.ly/2q3QCS0
Actas del grupo: http://bit.ly/2rJ5nXD					

GRUPOS Y COMISIONES DE BIBLIOTECA

GRUPOS DE PROYECTOS (temporales)	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CUADRO DE MANDO	COMPROMISO CS	PROCESO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Comité de evaluación	3.3.5			Proceso Estratégico Evaluación, calidad y estadísticas	Correo electrónico y Office 365
Jornadas CRAI	3.1.3			Proceso Estratégico Cooperación y alianzas	Correo electrónico, Office 365 y lista de distribución competenciainformacion@listserv.uned.es
Estudio de cargas de trabajo	1.3.2	Med-PerR1 Med-PerR2 Med-PerR3	La gestión más eficiente de las tareas del personal contribuirá al cumplimiento de la CS	Proceso de apoyo Gestión de Recursos Humanos	Correo electrónico y Office 365
Inserción profesional	2.3.2 4.3.1 4.3.2	Med-UsuP2 Med-UsuP6 Med-UsuR5	Proceso Operativo Servicios a los Usuarios	Proceso Operativo Servicios a los Usuarios	Correo electrónico y Office 365
Página web	3.3.3 3.3.4	Med-PerP2 Med-SocR1	CS5	Proceso Estratégico Comunicación y Marketing	Correo electrónico
Libros electrónicos	2.1	Med-CL2	CS8	Proceso Operativo Gestión de la colección- Colección electrónica	Correo electrónico
Guías y polimedias	4.3	Med-PerP2 Med-SocR3	CS5	Proceso Operativo Servicios a los Usuarios- Formación	Correo electrónico
COMISIONES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CUADRO DE MANDO	COMPROMISO CS	PROCESO	CANALES DE COMUNICACIÓN
Plan Estratégico	PEB	Med-PerP2		Proceso Estratégico Planificación Estratégica	Correo electrónico y Office 365
Informática	1.4.2	Med-PerP2		Proceso de apoyo Gestión de sistemas de información	Correo electrónico y Office 365
Actividades culturales	4.2.1 4.2.2			Proceso Operativo Servicios a los Usuarios- Actividades culturales	Correo electrónico bibliotecacultural@adm.uned.es y Office 365
Medios sociales	3.3.3	Med-SocR5 Med-SocP1 Med-CL4	CS5	Proceso Estratégico Comunicación y Marketing Subproceso Comunicación	Espacio en la intranet y Correo electrónico
Infraestructuras	2.2			Proceso de apoyo Gestión de infraestructuras	Correo electrónico

ANEXO 13. Grupos de interés segmentados

Tabla incluida en el Plan de Marketing de la Biblioteca UNED

GRUPOS DE INTERÉS	INFORMACIÓN PRODUCTOS	CANALES
Estudiantes	-Nuevos servicios y productos -Desarrollo de colecciones: adquisiciones, suscripciones, etc. -Horarios -Actividades culturales -Recursos en abierto: uso de la información, fuentes institucionales -Tutoriales y guías de uso -Píldoras formativas sobre competencias digitales e informacionales -Ofimática 2.0 -MOOCS	-Web de la Biblioteca -Whastapp -Redes sociales -Blogs -App UNED Avisos -Cartelería y folletos -Newsletter -Lista de distribución con todos los estudiantes de Madrid con carné de Biblioteca suscritos http://bit.ly/2qPc8qv -Lista de estudiantes de posgrado de la Biblioteca http://bit.ly/2ru7am7 -Tablones de las bibliotecas -Pantalla de la Biblioteca Central
PDI y tutores	-Recursos para la investigación y nuevos productos -Información sobre difusión actividad investigadora, acreditación, sexenios, factor de impacto, etc. -Tutoriales y guías de uso -Herramientas docentes 2.0 -Open Access, repositorios digitales, difusión trabajo intelectual en abierto -Blogging científico -Webinars	-Web de la Biblioteca -Blog Investiga UNED -Oficina de Difusión del Conocimiento -Redes sociales -Newsletter, boletín de Fac. de Educación -Listas de distribución de PDI http://bit.ly/2rtHLji -Lista de PDI que disponen del Pasaporte Madroño http://bit.ly/2qP1lgk
PAS	-Información sobre servicios disponibles -Desarrollo de colecciones: adquisiciones, suscripciones, etc. -Actividades culturales	-Cartelería y folletos -Tablones de los edificios de la UNED -Lista de distribución de PAS pas@listserv.uned.es

GRUPOS DE INTERÉS	INFORMACIÓN PRODUCTOS	CANALES
Proveedores	-Concursos para la contratación de servicios, colecciones -Modificaciones en la normativa de contratación	-Web de la universidad (perfil del contratante) -Boletín Interno de Coordinación Informativa -Correo electrónico
Sociedad en general	-Información cultural de actualidad -Cursos de formación permanente -Actividades culturales -Ofertas laborales	-Web de la UNED -Redes sociales -Blogs
Socios en redes y Consorcios Otras bibliotecas Sector profesional	-Congresos, talleres y cursos organizados por la Biblioteca -Actividades culturales -Convocatorias de selección de personal -Nuevos servicios punteros en el sector profesional	-Listas de distribución especializadas (Iwetel, etc.) -Portales especializados -Blogs especializados

Además la Biblioteca dispone de la lista de distribución general de la UNED en la que todo miembro de nuestra comunidad universitaria está suscrito: <http://bit.ly/2qla3>; y por último la de usuarios de la Mediateca a la que están suscritos todos los usuarios habituales de este servicio de la Biblioteca: mediatecauned@listserv.uned.es

Facilitamos a continuación el acceso a los canales mencionados más destacados:

BLOG BiblioUNED Abierta	https://bibliounedabierta.blog	BLOG Comunicación Interna	http://bit.ly/2rLQxi8
BLOG Investiga UNED	http://bit.ly/2qPjVVe	REDES SOCIALES Facebook	http://bit.ly/2qcVb7P
BLOG Biblioteca Sostenible	http://bit.ly/2q45ccd	REDES SOCIALES Twitter	http://bit.ly/2qNGcFg
BLOG Mediablog	http://bit.ly/2qHSWN0	REDES SOCIALES Pinterest	http://bit.ly/2rLQ9jH
BLOG El Marcapáginas	http://bit.ly/2qcTnvl	REDES SOCIALES YouTube	http://bit.ly/1WheRDY

ANEXO 14. *Acciones de mejora emprendidas*

Tras las encuestas de satisfacción de usuario, el Grupo de Mejora de Servicios a los Usuarios realiza un análisis de los ítems que revelan 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	ÁREA DE MEJORA 2015	ÁREA DE MEJORA 2017
Adquisiciones	Aumentar el fondo de bibliografía básica y monografías en distintos formatos	<p>Actualización de la colección impresa en el área de Humanidades</p> <p>Adquisición de bibliografía recomendada en formato electrónico publicada por la UNED y otras editoriales y disponible en las plataformas de <i>Ebrary</i> y <i>Xercode</i></p> <p>Acceso a todas las publicaciones universitarias en formato electrónico en virtud del acuerdo Rebiun-UNED para el intercambio científico de publicaciones en la plataforma <i>Xercode</i></p> <p>Incremento de un 16% de los títulos de libros electrónicos</p> <p>Suscritos nuevos recursos: <i>Philosopher's Index</i> y <i>eBook Education Collection de EBSCO</i></p>
	Adquirir la Bibliografía recomendada de Másteres	Adquisición de 80 títulos nuevos en formato electrónico y bibliografía solicitada a petición de los interesados
Recursos electrónicos	Suscribir nuevos títulos de revistas electrónicas y recuperar suscripciones eliminadas	Incremento de títulos de revistas electrónicas en un 4,5%
		<p>Incorporación de nuevos títulos de revistas en bases de datos suscritas</p> <p>Elaboración de un informe de coste/uso de publicaciones periódicas electrónicas para el análisis de la colección</p>

SUGERENCIAS O RECLAMACIONES	ÁREA DE MEJORA 2015	ÁREA DE MEJORA 2017
Visibilizar la bibliografía básica en formato electrónico	Facilitar su localización y acceso	Colocación de códigos QR en toda la bibliografía básica editada en papel que enlazan con la dirección de los mismos títulos en formato electrónico
		Nuevos enlaces en la página web de Biblioteca a la bibliografía recomendada
		Nueva interfaz de búsqueda de bibliografía recomendada en diferentes formatos y por biblioteca de localización
Página web	Mejorar la visibilidad de la información y el acceso a la página web	Nueva Guía de Estilo y Edición del Portal Web de Biblioteca , incluye el procedimiento de las diferentes unidades para la publicación de contenidos
		Reorganización de contenidos del portal de la Biblioteca siguiendo el formato estructural de la página de la UNED.
Atención en las salas de lectura de la Biblioteca Central	Intensificar la información y la atención a los usuarios en las salas de lectura de la Biblioteca Central	Protocolo de emergencias de atención a usuarios en la Biblioteca Central , para situaciones graves de falta de personal en los diferentes servicios con atención a usuarios
		Plan de organización de la atención en planta
		Adquisición de <i>tablets</i> que facilitan al personal la respuesta inmediata a cualquier solicitud de información
		Revisión de la señalética de plantas para facilitar la autonomía del usuario en las salas de lectura
Organización de los fondos bibliográficos	Revisión de la colocación de los fondos	Campañas intensivas de revisión de los fondos bibliográficos que se han realizado desde 2015 han supuesto una disminución de quejas
		Reorganización y expurgo de fondos para garantizar la actualización y el buen estado de los mismos
Difusión de los servicios	Diseñar nuevas estrategias de difusión de los recursos y servicios de la Biblioteca	Incorporación del servicio de Biblioteca a la aplicación UNED-Avisos
		Implementación de la aplicación <i>WhatsApp</i> como canal de comunicación con los usuarios
		Intensificación de la presencia en las redes sociales que gestiona la Biblioteca
Instalaciones de la Biblioteca Central	Uso de los espacios	Creación de un espacio <i>coworking</i> destinado a investigadores vinculados a proyectos de investigación
	Mejorar la iluminación de la Biblioteca Central y la instalación eléctrica	Redistribución de espacios tanto de trabajo como salas de uso público
		Potencia lumínica del edificio cumple con los requisitos mínimos de eficiencia energética en iluminación interior de los edificios públicos. Se están sustituyendo los puntos de iluminación por led.
	Cafetería de la Biblioteca Central	Instalación de nuevos puntos de conexión a la red eléctrica en la Cafetería.
		Reacondicionamiento del espacio de cafetería con la instalación de máquinas de autoservicio, microondas, frigorífico y tostadora.
		Diseño de espacios de descanso y de trabajo
Equipamiento informático	Equipos obsoletos y lentos	Primera fase del plan de renovación del equipamiento informático de la Biblioteca para puestos de uso público y <i>staff</i>
		Instalación del sistema operativo Linux en los equipos de uso público, más intuitivo para el usuario y sistema no propietario
Horarios	Cierres en periodos vacacionales	Establecimiento de plazos de préstamo más amplios para compensar los periodos de cierre obligatorio
		Aperturas extraordinarias durante la época de exámenes
Mapa de préstamos	Aumento del número de préstamos	Incremento del número de préstamos de monografías para los perfiles de Estudiante, Posgrado y Tutor, así como la posibilidad de una segunda renovación de la bibliografía básica si no existe reserva
		Ampliación del número de audiovisuales en préstamo para los perfiles de Estudiante y Posgrado
		Admisión de reservas para paquetes de series y métodos de aprendizaje de idiomas audiovisuales
Satisfacción	Grado de satisfacción respecto a la atención del personal	Segue siendo uno de los valores más resaltados en las encuestas de usuarios de 2017, con valores entre el 88 y el 100% según el perfil del usuario

ANEXO 15. *Satisfacción de clientes*

La tabla muestra los resultados completos de la encuesta bienal de satisfacción de usuarios 2017. Se muestran los porcentajes de cada grupo de interés que al responder a la encuesta han valorado por encima de 5 cada ítem (escala de valoración de 0 a 10). Las preguntas “sin datos” no fueron aplicadas.

PREGUNTA	SUBPREGUNTA	Estudiantes Grado	Estudiantes Posgrado	PDI	PAS
Valoración de los servicios ofrecidos por la Biblioteca	La comodidad de las instalaciones	94	96	98	96
	El ambiente de trabajo y estudio	95	96	98	93
	El horario de apertura	88	89	96	100
	La claridad y utilidad de la señalización	89	91	97	88
	El equipamiento informático	84	82	92	85
	El acceso a la red wifi en la Biblioteca	90	85	98	94
	La facilidad para localizar los libros, revistas y audiovisuales en las estanterías de la Biblioteca	93	87	94	89
	La atención en los mostradores de información	97	97	99	94
Valoración del catálogo y la página web	La facilidad para localizar la información que busco en la página web de la Biblioteca	90	92	94	94
	Los contenidos de la página web de la Biblioteca	97	Sin datos	96	93
	La sencillez para navegar en el catálogo	89	91	92	96
Valoración de aspectos relacionados con los recursos de información	La adecuación de la colección a mis necesidades	94	88	93	84
	La colección electrónica (libros, revistas, bases de datos, bibliografía recomendada)	88	90	Sin datos	Sin datos
	La facilidad para acceder a los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca	88	90	Sin datos	Sin datos
	El sistema para disponer de un documento que está en otra universidad o institución (préstamo)	Sin datos	Sin datos	98	88
Valoración de los aspectos relacionados con la atención al usuario	La adecuación de los plazos de préstamo	85	89	96	90
	El número de documentos que se puede obtener en préstamo	87	88	98	93
	La sencillez en las gestiones para obtener en préstamo y renovar documentos	99	92	98	100
	La sencillez en los procedimientos para reservar documentos	97	92	100	98
	La facilidad para conocer el estado de los préstamos a través de internet	95	93	99	100
Valoración de los aspectos relacionados con la comunicación	Los canales de comunicación con la Biblioteca (redes sociales, app, correo electrónico, etc.)	87	90	95	96
	Los canales para presentar reclamaciones y sugerencias	85	91	94	88
	La atención y gestión de las consultas por parte del personal	94	96	99	96
Valoración Global de la Biblioteca		98	95	99	100

ANEXO 16. Mapa de la principal oferta formativa

La participación de la Biblioteca en la estrategia docente de la universidad se concreta en la siguiente tipología de cursos impartidos en todos los niveles de estudios oficiales de la UNED. Estos datos forman parte del CMI.

Esta tabla está incluida en el procedimiento para la obtención de datos de formación.

TIPO DE FORMACIÓN	NIVEL	TIPOLOGÍA	ALIADOS	PÚBLICO OBJETIVO	RESULTADOS 2016
Cursos de competencias informacionales	Básico	Online Sin reconocimientos de créditos	PDI, Departamentos, Responsables de Grado	Estudiantes de Grado	20 programas de Grado
					24.875 estudiantes formados
Cursos de competencias informacionales	Intermedio	Online Con y sin reconocimientos de créditos	PDI, Departamentos, Directores de Másteres	Estudiantes de Máster	39 programas de Máster
					2.437 estudiantes formados
					1.965 horas
Cursos de competencias informacionales	Experto	Online Con y sin reconocimientos de créditos	Escuela de Doctorado	Estudiantes de Doctorado	37 programas de Doctorado
					3.445 estudiantes formados
					3.700 horas
Talleres para PDI	Básico Intermedio Experto	Online y Presencial	IUED	PDI	7 talleres
					116 asistentes
					40 horas
Cursos para la capacitación profesional	Experto	Online Con reconocimientos de créditos	Fundación UNED	Sociedad	1 curso
					51 estudiantes
					60 horas

ANEXO 17. Proyectos innovadores realizados a partir de propuestas del personal de Biblioteca

Se muestran en esta tabla los proyectos de alcance propuestos por servicios de la organización o personas individuales. La mayoría tiene su origen en un informe de conveniencia en que se expone la oportunidad que representa o su necesidad, analizándose casos de éxito en organizaciones de nuestro sector, y estudiando su viabilidad. Estos proyectos se han incorporado a la estrategia y contribuyen a alcanzar los objetivos de la Biblioteca (PEB/CS/CMI).

	PROYECTO	FECHA DE PROPUESTA	ESTADO	PEB CS CMI
1	Carta de servicios para investigadores (<i>véase anexo 7</i>)	Agosto 2017	En desarrollo	PEB 16/20 2.3.5 CS9, CS11 CMI Med-CL2, Med-CL6
2	Plan de gestión de la colección revisado: - Ciclo de vida de las diferentes colecciones y tipologías informativas - Informe la gestión del libro electrónico en la Biblioteca UNED - Vinculación de la compra de ejemplares de bibliografía básica a la demanda real existente (Primera fase correspondiente al curso académico 15/16) - Informe anual de evolución del préstamo	Julio 2017	Realizado	PEB 16/20 2.1 CS6, CS7 CMI Med-CL6, Med-CL9
3	Organización de las XV Jornadas CRAI-REBIUN: -Colaboración con el resto de miembros de la línea 2 de REBIUN -Alianza con numerosos proveedores para lograr la sostenibilidad financiera del proyecto -La liquidación de las cantidades devengadas en concepto de inscripción y de patrocinio ha sido de 20.200 euros, sobrepasándose los gastos generados por la organización del evento.	Junio 2017	Realizado	PEB 16/20 3.1.1 CMI Med-CL4, Med-SocP1
4	Plan de liderazgo	Mayo 2017	Fase de implantación	PEB 16/20 1.1.2
5	Diseño de un nuevo sistema de prospección de clientes, aliados y <i>partners</i> : -Plan para la obtención de datos de satisfacción y detección de necesidades de usuarios -Encuestas sobre servicios a clientes reales -Tablets para recogida de valoraciones -Entrevistas telefónicas a usuarios	Abril 2017	Fase de implantación, acciones pendientes de implementar a lo largo de 2017	PEB 16/20 3.2.2, 3.5.2. CS CMI Med-CL1, Med-CL2, Med-PerP1
6	Apoyo a los estudiantes en la realización del TFG: -Página web dentro del portal de la Biblioteca -Plantilla para la realización del TFG	Abril 2017	En desarrollo	PEB 16/20 2.1 CS2 CMI Med-CL1
7	Servicio de Whatsapp en la Biblioteca de la sede central de la UNED: mejora de los canales de comunicación con los usuarios	Abril 2017	Fase de implantación	PEB 16/20 2.1.4 / CS3 CS5 CMI Med-CL1
8	Revisión de la prestación de servicios presenciales: Protocolo de actuación en casos de baja afluencia de personal en la Biblioteca Central	Enero 2017	Funcionando	PEB 16/20 1.3.1 CS1, CS2
9	Convenio internacional con la Universidad Andina Simón Bolívar-Bolivia	Noviembre 2016	En fase de negociación y desarrollo	PEB 16/20 3.1.1
10	Novedades de la Biblioteca UNED en una app: envío de noticias a través de la app corporativa UNED Avisos	Octubre 2016	Funcionando	PEB 16/20 2.1.4 CS5
11	Materiales audiovisuales para el aprendizaje de idiomas: integración de la colección de métodos de idiomas, audiovisuales y lecturas graduadas pertenecientes al CUID en la Mediateca de la Biblioteca Central para optimizar su consulta	Octubre 2016	Realizado	PEB 16/20 2.1.5
12	Instalación de la Oficina Técnica Madroño en el edificio de la Biblioteca Central	Julio 2016	Realizado	PEB 16/20 2.2.2 3.1.1
13	Rediseño web de la Biblioteca: -Guía de estilo -Nueva organización de contenidos que responde a los perfiles de usuarios -Mayor protagonismo de los elementos visuales -Materiales de ayuda y formación en formato vídeo	Junio-Diciembre 2016	Realizado y en revisión para afrontar el cambio de gestor de contenidos	PEB 16/20 3.3.3, 3.3.4.
14	Virtualización de servidores	Junio 2016	Funcionando	PEB 16/20 1.5.2
15	Incorporación del sistema de registro electrónico de documentos <i>GEISER</i>	Mayo 2016	Funcionando	PEB 16/20 1.5.3

16	Revisión del Plan de Comunicación Interna: -Celebración periódica de sesiones de brainstorming presenciales y virtuales -Rediseño del formato de Jornada de Biblioteca para potenciar el aprovechamiento de la inteligencia colectiva -Rediseño del boletín de novedades y flujo de información	1ª fase: 10/15 2ª fase: 16/17	Realizado	PEB 16/20 3.5.1. PEB 12/15 6.2.
17	Revisión de la Carta de Servicios	Septiembre 2016	Realizado	CS1 a CS13
18	Guiado Accesible en las instalaciones de la Biblioteca Central (INF CONVEN.)	Julio 2015	Aplazado	PEB 16/20 2.2 PEB 12/15 5.1.1
19	e-BUNED: proyecto de intercambio de publicaciones científicas en formato electrónico a través de la plataforma <i>Xercode</i>	Julio 2015	Funcionando 2ª fase de carga de intercambios	PEB 16/20 PEB 12/15 3.2, 3.3.3
20	Nueva interfaz de consulta de bibliografía recomendada en diferentes formatos y por biblioteca de localización.	Mayo 2015	Funcionando	PEB 12/15 3.1.2
21	Oficina de Difusión del Conocimiento (ODC): punto único de asesoramiento sobre visibilidad e impacto del conocimiento científico y sobre los resultados de la investigación que se generan en la universidad.	Marzo 2015	Funcionando, ampliación actual a través de la Carta de servicios a investigadores	PEB 16/20 3.3.1 PEB 12/15 1.2, 1.3, 1.5 CMI Med-CL2
22	Incorporación facturación electrónica a sistema <i>Fac-e</i>	Enero 2015	Funcionando	PEB 12/15
23	Carné en línea	Septiembre 2014	Funcionando, mostrando un crecimiento sostenido	PEB 12/15 3.1.2
24	<i>Investiga UNED</i> : blog de la universidad dirigido al PDI dirigido a impulsar cualitativa y cuantitativamente la Investigación, ofreciendo información relevante para su carrera académica y actividad profesional	Abril 2014	Funcionando	PEB 12/15 1.2
25	Cuadro de mando para la gestión de calidad en la Biblioteca UNED: -Revisión y simplificación de los indicadores de procesos -Integración de indicadores en diferentes estructuras de medición de resultados -Implantación de la herramienta de seguimiento <i>Midenet</i>	Octubre 2013	Implantado, medición y revisión anual	PEB 16/20 1.4.1, 3.3.1 PEB 12/15 5.1.1
26	Cambio de versión del SIGB: de Unicorn a Symphony -Actualización del sistema integrado de servicios bibliotecarios tanto para las bibliotecas de la sede central como las de centros asociados para mejorar el flujo de trabajo y obtención de datos del servicio -Formación al personal de las bibliotecas de la sede central en función de los módulos en que están implicados: adquisiciones, circulación, catalogación, etc. -Formación al personal de las bibliotecas de Centros Asociados	Octubre 2013	Realizado y en revisión para afrontar el cambio a una nueva plataforma de servicios bibliotecarios	PEB 16/20 1.4.1 PEB 12/15 6.3.2. CS4
27	Canal YouTube de la Biblioteca para la gestión de contenidos formativos (<i>Véase gráfica 8a5</i>)	Agosto 2013	Funcionando, con crecimiento sostenido	CS10 CMI Med-SocR3, Med-CL4
28	Convenio con plataforma de blogs académicos Hypotheses	Mayo 2013	Revisado y renovado en 2017	PEB 16/20 3.1.1. PEB 12/15 7.1
29	Adquisición y préstamo de la bibliografía electrónica recomendada de la UNED	Noviembre 2013	Funcionando	PEB 16/20 2.1.1 PEB 12/15 3.2.1
30	MOOC Competencias digitales básicas	Octubre 2012	En proceso de rediseño de contenidos	PEB 12/15 2.1.1, 2.2.2, 2.3.1, 6.1.2 CS10
31	Nueva intranet de la Biblioteca	Septiembre 2012	Funcionando	PEB12/15 6.3.2
32	Formación para la búsqueda de empleo 2.0	Mayo 2012	Revisado	PEB 16/20 3.3.1, 4.3.1. PEB 12/15 2.2.3
33	Aula AVIP en Campus Norte	Enero 2012	Funcionando	PEB 12/15
34	Servicio de autopréstamo en Campus Norte: permite el préstamo y devolución de documentos y que evita tener que pasar por el mostrador de préstamo para ser atendido.	Enero 2012	Funcionando	PEB 12/15 5.1.2 CS1
35	Web móvil de la Biblioteca UNED: desarrollo de una versión móvil de la web de la Biblioteca, simplificada y ligera, que permitiera la consulta de información de manera sencilla desde dispositivos móviles	Noviembre 2011	Rediseño a partir del cambio tecnológico hacia formato app	PEB 16/20 2.1.4 PEB 12/15 3.1.2
36	Redes sociales y blogs de la Biblioteca UNED (<i>Véase gráficas 8a1 a 8a5</i>): -Plan de marketing en que se potencia el uso de la web 2.0 para la prestación de servicios bibliotecarios y la comunicación con los usuarios -Plan de medios sociales	1ª fase: 2009 2ª fase: 06/2010 3ª fase: 09/2012	Funcionando, con crecimiento sostenido y potenciación en el actual PEB	PEB 16/20 3.3.1 PEB 12/15 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5 CS5 CMI Med-CL4, CMI Med-SocR5

ANEXO 18. Fichas de funciones por competencias del personal de Biblioteca y tareas

Se presenta a modo de ejemplo dos fichas que recogen las funciones de un coordinador y de una categoría profesional: los responsables de Biblioteca. El resto pueden encontrarse en la intranet de la Biblioteca, previa autenticación: <http://bit.ly/1lztYWW>
Además se facilita el manual de tareas de cada perfil profesional implicado en la impartición de cursos virtuales en enseñanzas regladas. A partir de la definición de estas tareas se está trabajando en la actualidad en el desarrollo del proyecto piloto de medición de la carga de trabajo. Para el desarrollo de la metodología nos estamos basando en

MANUAL DE FUNCIONES. Área de Servicios Digitales de apoyo a la Docencia y la Investigación. Coordinador de Área

DENOMINACIÓN	Coordinador de Área de Servicios Digitales de apoyo a la Docencia y la Investigación
ADSCRIPCIÓN	Dirección de Biblioteca
JORNADA	Mañana
MISIÓN	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.
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	A1/A2 Nivel 27
FUNCIONES	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Participar en el proceso de definición del plan estratégico -Ejecutar los objetivos estratégicos de su área bajo la supervisión de la Dirección -Definir objetivos planificar y supervisar las actividades del equipo de trabajo a su cargo -Coordinar los servicios de su área y controlar la calidad de los procesos, las colecciones y los servicios prestados por la unidad -Participar en la planificación y organización de proyectos transversales -Gestionar los recursos técnicos asignados -Participar en procesos de selección de personal y coordinar la formación del personal adscrito a su área -Evaluar la actividad del servicio, realizar memorias e informes de resultados para la Dirección -Responder a las RSF recibidas referentes al servicio a través del procedimiento normalizado establecido -Colaborar y prestar apoyo y sugerencias a todos aquellos proyectos que la Biblioteca emprenda y para los que la Dirección así lo reclame -Representar a la Biblioteca en grupos de trabajo externos <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 -Responsable del repositorio institucional de la UNED -Responsable del portal de revistas científicas de la universidad -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 -Liderar las iniciativas de comunicación científica en acceso abierto de la comunidad académica -Conocer y evaluar tendencias emergentes de los repositorios institucionales y su implicación en la gestión de contenidos digitales -Asegurar la integración del repositorio institucional en las redes nacionales e internacionales de repositorios y en la propia infraestructura de información de la universidad -Responsable de la publicación en acceso abierto de las tesis de la UNED -Gestionar la asignación de DOI's a las revistas científicas de la UNED
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> -Comprensión del proceso de investigación y las formas en que las nuevas tecnologías están afectando la producción, difusión y recepción de información -Comprensión de las cuestiones y tendencias de la comunicación y publicación científica -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. -Dominio de una o más lenguas modernas -Gestión de proyectos y planificación -Comunicación oral y escrita
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de análisis -Capacidad para establecer prioridades con eficacia -Sentido crítico -Autonomía -Liderazgo -Dirección de equipos -Capacidad de adaptación y gestión del cambio -Pensamiento estratégico -Promueve la innovación y la creatividad -Fuerte compromiso con la atención al cliente

MANUAL DE FUNCIONES. Responsable de Biblioteca UNED

DENOMINACIÓN	Responsable de biblioteca
ADSCRIPCIÓN	Dirección, Coordinaciones y Servicios
JORNADA	Mañana, Tarde, Jornada Especial
MISIÓN	Responsable intermedio de la ejecución de procesos técnicos y actividades de valor añadido
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	A2 Nivel 24
FUNCIONES	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Responsable del servicio al que está adscrito en ausencia del jefe directo -Coordinación de tareas del personal auxiliar -Resolución de incidencias con usuarios y proveedores -Participación en Grupos de Trabajo de la Biblioteca -Colaboración, apoyo y sugerencias en los proyectos que el servicio emprenda, así como participación en proyectos nacionales e internacionales -Colaboración en la realización de manuales de procedimiento y planificaciones
TAREAS	<p>Gestión de colecciones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar tareas de selección y adquisición de materiales en cualquier soporte -Catalogar y clasificar los fondos bibliográficos y documentales en cualquier soporte -Mantener y actualizar bases de datos bibliográficas, catálogos y portales de recursos electrónicos y de publicación en abierto -Realizar el control de autoridades -Asesorar en aspectos relacionados con la conservación y preservación de los diferentes fondos -Gestionar los fondos patrimoniales y contribuir a su difusión -Gestionar los recursos electrónicos suscritos -Gestionar y crear objetos digitales para el repositorio institucional -Gestionar las revistas digitales de la UNED en OJS -Control y gestión de las tesis doctorales de la UNED
	<p>Apoyo a la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir y resolver las consultas referentes a las demandas de información especializada -Desarrollar fuentes de información específicas para los usuarios de la biblioteca: bibliografías, guías... -Establecer estrategias de búsqueda efectivas en las diferentes fuentes de información -Asesorar a revistas científicas para su edición y a los autores en materia de propiedad intelectual -Asesorar al PDI para la mejora de los resultados de la investigación (acreditaciones, sexenios, grupos de investigación UNED, etc.). -Formar a los investigadores en el uso de las herramientas de investigación -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 -Formar a los investigadores en el uso de las herramientas de publicación en abierto (repositorio, plataforma OJS) -Gestión de DOIS
	<p>Marketing y Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Colaborar en la definición y ejecución de campañas promocionales de servicios -Elaborar materiales de difusión, redactar y editar textos para blogs, newsletter y medios sociales -Seleccionar contenido, fuentes y suscripciones RSS -Gestionar plataformas de blogs y edición de contenido -Gestionar la programación integrada de contenido en redes sociales -Asistir técnicamente a la comunidad de blogueros académicos
	<p>Gestión de Sistemas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Configurar y responsabilizarse de las labores de mantenimiento del sistema integrado de gestión bibliotecaria -Detectar fallos y disfunciones en los sistemas y gestionar soluciones -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 -Programar informes y APIS para extraer datos estadísticos así como editar, mover y exportar registros MARC y de usuarios en la base de datos -Formar, asesorar y atender al personal de la Sede Central y CCAA sobre el uso y resolución de incidencias del SIGB -Desarrollar contenidos web y mantener la página web e intranet de Biblioteca -Colaborar en la gestión del portal de revistas científicas de la UNED -Gestionar carpetas compartidas en Archie -Crear estructuras en el repositorio institucional -Crear y gestionar bases de datos de trabajo -Realizar copias de seguridad
	<p>Formación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Impartir talleres de formación en colaboración con otras unidades de la universidad o instituciones externas -Elaborar material didáctico y ejercicios de evaluación para la formación en competencias informacionales y digitales -Atender foros de estudiantes en la plataforma de e-learning -Evaluar la adquisición de competencias informacionales y digitales

COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> -Gestión de los contenidos y del conocimiento -Identificación y validación de las fuentes de información -Análisis y representación de la información -Diseño de productos y servicios -Tecnologías de la información y la comunicación -Formación y acciones pedagógicas -Comunicación oral, escrita, audiovisual y en redes -Comunicación interpersonal e institucional -Creatividad -Práctica de una lengua extranjera
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de comunicación -Empatía -Trabajo en equipo -Curiosidad intelectual -Capacidad de adaptación -Iniciativa -Autonomía

Tareas perfiles profesionales implicados en la impartición de cursos virtuales en enseñanzas regladas

DENOMINACIÓN	Cursos virtuales en enseñanzas regladas
ADSCRIPCIÓN	Coordinación del Área de Campus Norte y Apoyo a la docencia e Investigación
JORNADA	Mañana, Tarde
MISIÓN	Impartir cursos virtuales de competencias en información en enseñanzas regladas.
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	Facultativo (A1), Ayudantes (A2) y Auxiliares de Biblioteca (A3)
FUNCIONES	<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Apoyar al estudiante en su proceso de aprendizaje. -Recopilar datos estadísticos y de participación en los foros -Participar en las reuniones del Grupo -Colaborar y prestar apoyo y sugerencias a la coordinadora sobre el funcionamiento de los servicios.
	<p>Coordinador</p> <ul style="list-style-type: none"> -Coordinar el grupo de trabajo y adjudicar tareas y responsabilidades. -Convocar las reuniones del Grupo Técnico -Establecer relaciones con personal docente y autoridades académicas -Dar de alta a los formadores de los cursos en la secretaría virtual de la plataforma aIF y solicitarla en las asignaturas -Estudiar y evaluar la implementación de nuevos cursos -Planificar cada curso académico -Gestionar los cursos y diseñar actividades -Evaluar los cursos y realizar propuestas de mejora -Realizar informes generales por cursos y titulaciones
	<p>Administrador de los cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bajo la supervisión de la Coordinadora del área de Biblioteca del Campus Norte y de Apoyo a la Docencia y la Investigación gestionar técnicamente los cursos en la plataforma aIF -Configurar la plataforma, iconos de navegación, creación del foro, distribución de espacios para materiales, etc. -Abrir y cerrar el curso -Prestar apoyo a los equipos de trabajo. -Realizar los manuales técnicos de procedimiento del curso -Realizar informes de todos los cursos y asignaturas. -Remitir a la Coordinadora informes de cursos y asignaturas
	<p>Administrador de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Concretar los datos a gestionar de acuerdo con las indicaciones de la Coordinadora del área de Biblioteca del Campus Norte y de Apoyo a la Docencia y la Investigación. -Realizar informes de calificaciones y enviarlos a la Coordinadora y a la intranet del grupo para su archivo -Diseñar, tabular y analizar las encuestas de satisfacción. -Analizar los informes de los foros de Másteres y Doctorados detallando las áreas de mejora. -Comunicación con los equipos de trabajo. -Redacción de manuales técnicos sobre el funcionamiento de herramientas ofimáticas.
	<p>Administrador de la intranet del Grupo de Formación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diseñar la estructura de la intranet. -Gestionar contenidos en la nube. -Organizar los materiales y otros productos documentales relacionados con los cursos virtuales. -Recoger datos estadísticos y de matriculación. -Proporcionar datos para la estadística general de la biblioteca.

FUNCIONES	<p>Administrador del foro</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bajo la supervisión de la Coordinadora del área de Biblioteca del Campus Norte y de Apoyo a la Docencia y la Investigación gestionar el foro de los cursos virtuales en los que participe -Abrir y cerrar los foros -Colocar mensaje de bienvenida -Dinamizar el foro motivando la participación de los estudiantes -Colocar noticias y datos relevantes para los estudiantes -Contestar las preguntas del foro -Remitir a los formadores los errores detectados por los estudiantes y comentados en el foro -Remitir a la Coordinadora informes
	<p>Formador</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realización, modificación y actualización de los materiales propios incluidos en los módulos -Mantenimiento, actualización y supervisión de los enlaces incluidos en los módulos. -Envío de los materiales de nuevos cursos al editor de textos -Colgar los materiales del curso, cuestionarios y actividades prácticas en alF -Diseño y/o corrección de las pruebas de evaluación. -Poner notas de evaluación y comentarios personalizados para los estudiantes en alF
	<p>Editor de textos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bajo la supervisión de la Coordinadora, generar diseños atractivos, accesibles desde cualquier tipo de soporte, homogéneos y acordes con la identidad corporativa -Envío de instrucciones técnicas necesarias para la edición de contenidos. -Generar maquetas. -Diseñar parámetros generales y uniformes para todos los cursos. -Maquetar los contenidos y generar los documentos finales en pdf -Enviar los contenidos editados a los formadores para su inclusión en la plataforma
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> -Docente y evaluadora -Uso y manejo de las TICs -Conocimiento de la plataforma educativa alF -Trabajo en equipo -Comunicación oral, comunicación escrita -Comunicación interpersonal -Comunicación institucional -Relaciones con los estudiantes y profesores
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> -Empatía -Responsabilidad -Proactividad -Actualización permanente -Conocimiento global de la biblioteca -Interconectividad -Disposición positiva ante el cambio -Vocación de servicio

ANEXO 19. *Modelo piloto de medición de la carga de trabajo*

El cálculo de la carga de trabajo de cada bibliotecario implicado en la formación en competencias informacionales se realizará teniendo en cuenta el número de titulaciones en las que participa y el papel que desempeña en ellas. Para realizar estos informes personalizados se precisa disponer de una estimación de los tiempos estándares de cada una de las tareas que los bibliotecarios deben realizar a lo largo del curso. Algunas de ellas varían en función del número de estudiantes matriculados y del sistema de evaluación utilizado en la prueba final. Además se tendrá en cuenta el número de matriculados y de estudiantes presentados. Las tareas recogidas en el siguiente cuadro han sido consensuadas con los implicados y publicadas en el Manual de Funciones y tareas para la impartición de cursos virtuales en enseñanzas regladas de la Biblioteca.

PERFIL	TAREA	INDICADOR	ESTÁNDAR DE TIEMPO
Administrador de la intranet del Grupo de Formación / CSI	Gestión del grupo: miembros, documentación, calendario	Actualización del calendario	15 horas por curso académico CSI: 5 horas por curso académico
		Carga de documentación	10 horas por curso académico
		Provisión de datos finales para la memoria anual de formación	15 horas
Administrador de los cursos	Configuración de la plataforma y puesta en marcha del curso: estructura del curso y encuesta de evaluación del curso El tiempo es independiente del número de estudiantes matriculados	Estándar de tiempo por número de cursos abiertos en alF	5 horas para cursos nuevos

PERFIL	TAREA	INDICADOR	ESTÁNDAR DE TIEMPO
Administrador del foro	Atención al estudiante	Dinamización del foro (<i>content curator</i>)	1 hora por curso
		Estándar de tiempo por número de mensajes en foros Estándar de tiempo por número de correos electrónicos	10 minutos por comunicación
		Estándar de tiempo por número de tutorías telefónicas	10 minutos por llamada
Formador	Elaboración de materiales educativos en cualquier soporte (vídeos, guía, módulos, pruebas de evaluación...). El tiempo es independiente del nº de estudiantes matriculados	Estándar de tiempo por Guía de Estudio de una asignatura con créditos (estándar ANECA)	10 horas
		Estándar de tiempo por número de módulos nuevos	35 horas
		Estándar de tiempo por número de materiales revisados	7 horas
		Estándar de tiempo por número de vídeo-clases	8 horas
		Estándar de tiempo por número de tutoriales	14 horas
		Estándar de tiempo por número de pruebas de evaluación	3 horas
		Estándar de tiempo por número de cuestionarios nuevos	1:30 horas
	Subida de materiales, cuestionarios, actividades prácticas y soluciones a aLF	Estándar de tiempo por curso	3 horas
	Evaluación del aprendizaje	Estándar de tiempo por número de prácticas corregidas	20 minutos por práctica
		Estándar de tiempo por número de prácticas revisadas	10 minutos por práctica
Actividades presenciales	Sesiones informativas y conferencias	Estándar de tiempo por número de Sesiones informativas	8 horas
	Talleres (webconferencias)	Estándar de tiempo por número de talleres/webconferencias	8 horas
Administrador de datos (calidad y evaluación del curso). En todos los casos el tiempo es independiente del nº de estudiantes matriculados	Tabulación de calificaciones (actas)	Estándar de tiempo por número de actas realizadas	1 hora
	Tabulación de encuestas	Estándar de tiempo por número de encuestas realizadas	4 horas
	Realización de informes de foros y correos (tutorización)	Estándar de tiempo por número de informes realizados En función del número de mensajes en el foro del curso	1 hora más 2 minutos por cada mensaje
	Documento final de compilación de valoración de todas las encuestas	Estándar de tiempo (documento único)	1 hora
	Informe final del curso para el envío a los docentes responsables	Estándar de tiempo por número de informes	2 horas
	Realización de informes finales de mejora sobre el desarrollo del curso a partir de los informes del foro	Estándar de tiempo (documento único)	10 horas
	Obtención de datos estadísticos	Estándar de tiempo por curso	2 horas

ANEXO 20. *Canales de comunicación interna a utilizar por tipología de información*

Esta tabla que resume los canales internos existentes y el uso para la distribución de información de diferente naturaleza está incluido en el Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca UNED.

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 Biblioteca	Intranet Lista de distribución	Coordinadores, Jefes de Servicio, GT
Estadísticas	Estadísticas Biblioteca y Consorcios	Mensual y anual	Personal Biblioteca	Intranet	Subdirección
Actas de reuniones	Actas de Comisiones de la Biblioteca, GT y GM	Sin periodicidad	Personal Biblioteca	Intranet Correo-e	Dirección y Secretario de los GT y GM
Informes y documentos de trabajo	Informes elaborados por los diferentes Servicios	Sin periodicidad	Personal Biblioteca	Intranet Correo-e	Coordinadores, Jefes de Servicio, y autores de los mismos

TIPO DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	TEMPORALIZACIÓN	DIFUSIÓN	CANAL	RESPONSABLE
Información de interés profesional	Información sobre biblioteconomía y documentación	Sin periodicidad	Personal Biblioteca	Intranet Lista de distribución	GMCI y Dirección
Formación	Cursos y Jornadas relacionados con la biblioteconomía y documentación	Sin periodicidad	Personal Biblioteca	Intranet Correo-e Lista de distribución	GMCI y Dirección
Formularios	Solicitud de formación	Sin periodicidad	Personal Biblioteca	Intranet	Dirección, Coordinadores, Jefes de Servicio
Encuestas	Clima laboral Servicios a usuarios	Bienal	Personal Biblioteca	Intranet Lista de distribución	Dirección y Grupos de Comunicación y Servicios a Usuarios, GMCI
Presupuestos	Gastos	Sin periodicidad	Personal Biblioteca Comunidad Universitaria Sociedad	Web Intranet	Dirección
Avisos	Información puntual de interés para el personal	Sin periodicidad	Personal Biblioteca	Intranet Correo-e Lista de distribución	Dirección, Subdirección
Sugerencias y opiniones	Comentarios y propuestas de mejora del personal	Sin periodicidad	Personal Biblioteca	Correo-e Buzón de sugerencias del GMCI	Personal de la Biblioteca

ANEXO 21. *Resultados completos de la encuesta de clima laboral 2017*

La tabla muestra las valoraciones medias de cada grupo profesional en cada uno de los ítems de la encuesta (escala de valoración de 0 a 10).

PREGUNTA	EQUIPO DE DIRECCIÓN (dirección, subdirecciones, coordinadores, jefes servicio)	RESPONSABLE BIBLIOTECA	TÉCNICO AUXILIAR; TÉCNICO ESPECIALISTA; OFICIAL DE OFICIOS	PERSONAL ADMINISTRATIVO	ORDENANZA
La cercanía y accesibilidad del equipo directivo (Dirección, Jefes...)	75	56	41	73	80
La aplicación por parte del equipo directivo (Dirección, Jefes...) de los valores de la Biblioteca	70	47	38	73	90
La gestión realizada por el equipo directivo	68	50	37	73	90
La coordinación establecida entre las diferentes unidades/servicios de la Biblioteca	62	38	32	73	90
El fomento del trabajo en equipo	70	46	36	95	80
La eficacia de la comunicación interna en la Biblioteca	61	41	27	95	90
La distribución de las cargas de trabajo	52	31	28	95	80
El compromiso mostrado en la mejora de la calidad de los servicios	78	58	44	73	80
La información aportada sobre los objetivos de mi puesto de trabajo y el seguimiento de los mismos	77	53	40	60	70
El interés demostrado para poner en marcha iniciativas de mejora en mi puesto de trabajo	71	56	36	55	70
La eficacia de la gestión realizada en la unidad en la que trabajo	79	55	42	90	70
La comunicación de los cambios en la Biblioteca y/o la trasmisión de mis opiniones o propuestas a la Dirección	75	54	33	70	90
La ayuda recibida de mis compañeros para resolver dudas de mi trabajo	82	75	73	60	80
Mi conocimiento sobre las funciones y tareas del resto de mis compañeros	75	56	54	80	80

PREGUNTA	EQUIPO DE DIRECCIÓN (dirección, subdirecciones, coordinadores, jefes servicio)	RESPONSABLE BIBLIOTECA	TÉCNICO AUXILIAR; TÉCNICO ESPECIALISTA; OFICIAL DE OFICIOS	PERSONAL ADMINISTRATIVO	ORDENANZA
La utilización de mis opiniones expresadas (reuniones, sugerencias, cuestionarios) para tomar decisiones de mejora en la Biblioteca	61	54	39	75	70
El reconocimiento recibido por iniciativas de mejora en mi puesto de trabajo	58	47	34	57	70
El acceso a documentos donde constan objetivos, indicadores de medida, flujos de trabajo, etc.	84	52	40	65	50
La documentación que recoge las funciones y tareas de mi puesto de trabajo	84	58	41	55	50
El acceso a conocimiento relevante y buenas prácticas relacionadas con los procesos-procedimientos de mi puesto de trabajo	82	55	39	90	70
La actualización y mejora en los procesos-procedimientos en los que participo	80	52	42	70	60
Los recursos (tecnológicos, espacio, mobiliario, iluminación, etc.) para desarrollar correctamente mi trabajo	72	49	41	77	80
La agilidad en la solución de las incidencias relacionadas con los recursos disponibles	66	51	39	65	80
Las condiciones de seguridad e higiene	65	46	38	90	80
La promoción laboral contempla mis necesidades y expectativas	49	22	18	30	50
La adecuación del sistema de reconocimientos de mi trabajo	50	27	30	60	70
La adecuación de la retribución económica a las responsabilidades que tengo	50	37	39	20	70
La política de tipo social (igualdad de oportunidades, no discriminación) con las personas que trabajan en la Biblioteca	71	43	36	70	90
La satisfacción general con el trabajo desempeñado en la Biblioteca	77	61	49	60	80
La imagen que ofrece la Biblioteca al exterior	84	61	56	60	90

ANEXO 22. *Campañas de marketing*

CAMPAÑAS DE MARKETING	MEDIOS EMPLEADOS	FECHA / PERIODICIDAD	OBJETIVO / RESULTADOS
Prepara el trabajo fin de grado (TFG)	FCBK*, TWT*, Newsletter, web, app*, aIF	Desde 06/2017, se repetirá cada segundo semestre del curso académico	Formación a bibliotecarios de CCAA como aliados para atender a nuestros estudiantes Consultas a la web de TFG
Respondemos por whatsapp: canal de atención	Newsletter, web, FCBK, TWT, app	En curso actualmente	Número de mensajes recibidos
Colecciones a prueba	FCBK, TWT,	En curso actualmente	Valorar el interés de la comunidad en la contratación de las colecciones
Formación gratuita: cursos UNED Abierta	FCBK, TWT	Desde 2016, periódicamente en función de la oferta disponible	Aprovechamiento por parte de la comunidad de cursos MOOC
ODC: Oficina de Difusión del Conocimiento, un punto único de consulta para el PDI UNED	FCBK, TWT, Pinterest, Newsletter, web, cartelería, marcapáginas y folleto	Septiembre 2015 a diciembre 2015	Media de consultas por miembro del PDI UNED. Evolución del nº de objetos digitales publicados en el repositorio institucional. Nº de talleres formativos impartidos para el PDI. (Véase figura 6.b.5)

CAMPAÑAS DE MARKETING	MEDIOS EMPLEADOS	FECHA / PERIODICIDAD	OBJETIVO / RESULTADOS
Matrícula UNED y seguidores. Colaboración con el Servicio de Comunicación de la Universidad en el diseño de una campaña para conseguir nuevos seguidores y promocionar la matrícula en la UNED.	Campaña publicitaria FCBK	Junio-septiembre 2015	Subida de seguidores en FCBK UNED.
Servicio de alta en línea como usuario. Promoción del servicio para obtener nuevos usuarios, así como mejorar en eficacia al ahorrar tiempo de espera en el mostrador.	FCBK, TWT, Newsletter, web	Anualmente desde 2014-2015, al comienzo del curso académico	El porcentaje de altas realizadas <i>on-line</i> en el curso 2014-2015 en que se implantó ha sido de un 16,2% y ha ido aumentando
Bibliografía en formato electrónico. Promoción de esta colección mediante videotutoriales, entradas de blog, avisos en la app y mensajes en los distintos medios sociales	FCBK, TWT, Youtube, Newsletter, web, cartelería, QR	Periódicamente desde 2014-2015	Uso de la colección (<i>Véase figura 6.b.2</i>) Códigos QR en todos nuestros fondos que llevan a la versión electrónica
Preparación para los exámenes. Difusión de técnicas de estudio, materiales didácticos, portales de recursos de información, apertura extraordinaria, exámenes antiguos, silencio en salas, etc	FCBK, TWT, Blog BiblioUNED	Desde 2014, en cada convocatoria	Subida de visitas a los recursos Respeto a la normativa de uso de salas durante exámenes
Campaña de marketing del servicio de préstamo interbibliotecario. 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 (<i>Véase figura 8.b.3</i>) Reproducciones vídeos
Canales para la presentación de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (RSF). Difusión del servicio para poner en conocimiento del usuario la variedad de canales disponibles, tanto online como presenciales, para la presentación de RSF.	TWT, FCBK, Newsletter, Web	Desde 2014, mensualmente se realizan recordatorios	Mejora en el conocimiento de los canales para presentar RSF (<i>Véase figuras 6.a.6, 6.a.11 y 6.a.12</i>). RSF recibidas por internet
Promoción nuevo Discovery Linceo+. Difusión de la nueva herramienta adquirida, ventajas y consejos de uso.	FCBK, TWT, 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
Web móvil. Difusión de la existencia de esta modalidad de web adaptada a situaciones de movilidad y los servicios virtuales a los que da acceso.	FCBK, TWT, web, Newsletter, carteles	2013-2014	Visitas a la web móvil
Subrayado libros. 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	Anualmente desde 2014-2015, al comienzo del curso académico	Estado de la colección: ha mejorado la conservación de los fondos, evitando tener que sustituir ejemplares deteriorados por otros nuevos
Visita a los blogs. Campaña destinada a aumentar el número de visitas recibidas a los blogs de la biblioteca.	TWT	2015	Corregir el descenso en el número de visitas de 2014
Conoce la Biblioteca. 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 (<i>véase figura 8.a.4</i>)
Día del Libro. Diseño de carteles, marcapáginas y otro material impreso, banners, concursos en redes sociales, etc.	FCBK, TWT, Newsletter, Blog BiblioUNED Abierta, Web	Anualmente durante el mes de abril	Felicitaciones, menciones
Exposiciones virtuales. Campaña de difusión del conjunto de exposiciones virtuales realizadas desde 2012.	TWT, Pinterest, web exposiciones, Blog BiblioUNED, marcapáginas	En curso actualmente	Sin datos. Objetivo perseguido: aumento de visitas (clicks al enlace en TWT)
Difusión de bases de datos especializadas. Campaña para la difusión y el aumento del uso de las bases de datos suscritas por la biblioteca.	Twitter, Blog Investiga UNED	2º semestre 2014	Estadísticas de uso
Plataforma blogs académicos Hypotheses. Realización de 1 vídeo de presentación de la plataforma y 2 videotutoriales con recomendaciones prácticas de edición.	Youtube, blogs, TWT	Marzo 2014	Nº blogs y consultas a la plataforma (<i>Véase figuras 8.a.9 y 8.b.8</i>) Reproducciones vídeos (<i>Véase figura 8.a.4</i>) Retweets recibidos
CAMPAÑAS DE MARKETING	MEDIOS EMPLEADOS	FECHA / PERIODICIDAD	OBJETIVO / RESULTADOS

* Acrónimos: FCBK: Facebook TWT: Twitter App: aplicación UNED Avisos

Uso ético de la información. Promovemos el respeto de la ley de propiedad intelectual, enseñando cómo realizar citas en trabajos académicos, recomendando herramientas antiplagio, entre otros.	Youtube, TWT, cursos de formación en competencias informacionales, talleres para PDI en el IUED	Desde 2014-2015, cada curso académico se programa	Estudiantes formados (<i>Véase figura 9.a.7</i>) PDI formado (<i>Véase figura Consultas al curso OCW (Véase figura 8.b.4)</i>)
Biblioteca sostenible	Blog biblioteca sostenible, TWT, cartelería	Desde 2014 periódicamente	Anexo. 17 Iniciativas solidarias
Apertura extraordinaria. Difundimos el servicio ofrecido a los estudiantes de la UNED en cada convocatoria de exámenes	FCBK, TWT, Pinterest, Newsletter, Youtube, web, Blog BiblioUNED, App, cartelería impresa	Desde 2013-2014, en cada convocatoria de exámenes	Cumplimiento de la normativa sobre uso de salas y difusión del servicio Nº de entradas en apertura extraordinaria (<i>ver gráfica 6.b.7</i>)

ANEXO 23. *Iniciativas de responsabilidad social 2013-2016*

El GMBS 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. A lo largo de los últimos años los objetivos del grupo se han ampliado, asumiendo el reto de la responsabilidad social. Las principales actividades realizadas en los últimos años son:

INICIATIVA	DEFINICIÓN	FECHAS / RESULTADOS
Web de Biblioteca-RSC http://bit.ly/2x7CXwq	Dentro del portal de la Biblioteca, apartado dedicado a la Sostenibilidad y responsabilidad social de la biblioteca, recogiendo todas las iniciativas realizadas.	Junio 2016
Libros solidarios para Guinea (2ª ed.) http://bit.ly/2x73zxf	Con motivo de la celebración del Día del Libro, la Biblioteca de la UNED llevó a cabo la 2ª campaña solidaria de recogida de libros, en colaboración con ACCEGE, para distribuirlos entre colegios de aldeas de Guinea.	Del 18 al 30 de abril de 2016 en todas las bibliotecas de la sede central (Biblioteca Central, Campus Norte, IUGM). Se recogieron 1155 libros
Responsabilidad social y sostenibilidad http://bit.ly/2x6ZuJA	Realización de un vídeo para difundir las actividades del Grupo de Biblioteca Sostenible y aumentar su repercusión.	Emisión del mismo dentro del espacio de televisión educativa de la UNED en La 2 de RTVE el 8/04/16
La hora del Planeta http://bit.ly/2x7J5t5	La Biblioteca participó en esta iniciativa de WWF, además de difundirla a través de nuestras redes sociales.	Biblioteca Central: marzo 2016
Gafas solidarias para Guinea http://bit.ly/2x7shh3	Campaña solidaria de recogida de material óptico, fundamentalmente gafas usadas y cristales para enviarlas a Guinea.	Octubre 2016 en todas las bibliotecas de la sede central (Biblioteca Central, Campus Norte, IUGM)
El mundo no es una herencia de nuestros padres sino un préstamo de nuestros hijos. http://bit.ly/1etL2xf	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
Libros solidarios para Guinea (1ª ed.) http://bit.ly/2x7FdUn	Con motivo de la celebración del Día del Libro, la Biblioteca de la UNED llevó a cabo la 1ª campaña solidaria de recogida de libros, en colaboración con ACCEGE (Asociación de Centros Católicos de Enseñanza de Guinea Ecuatorial), para distribuirlos entre colegios de aldeas de Guinea.	Del 13 al 30 de abril de 2015, en todas las bibliotecas de la sede central (Biblioteca Central, Campus Norte, IUGM). Se recogieron 1709 libros
Indígenas aislados: los pueblos más vulnerables del planeta http://bit.ly/1S7PyUJ	Exposición realizada por Survival en la que se 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
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 e indígenas aislados http://bit.ly/1S7WjWC	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

INICIATIVA	DEFINICIÓN	FECHAS / RESULTADOS
Tapones para una nueva vida http://bit.ly/2x782QG	Campaña que se realiza en toda la sede central en colaboración con la Fundación Secur. Se han instalado contenedores en nuestras instalaciones para la recogida de tapones de plástico que posteriormente se entregan a una planta de reciclaje. El beneficio económico es dedicado a la ayuda de niños con problemas de salud.	Desde 2014 Los resultados de esta campaña en cada biblioteca, medidos en kilos: 2014-2015: http://bit.ly/2x76S7D 2016: 175 kg 2017: 127,5 kg (hasta agosto)
Cine y Medio Ambiente http://bit.ly/1S7TG74	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
Una idea verde al mes http://bit.ly/2x7ljc0	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 2014 con frecuencia mensual.
La energía nos mueve: ciencia para una energía más limpia, sostenible y accesible. http://bit.ly/1S7Qx7q	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.
Blog de Biblioteca Sostenible http://bit.ly/1S7ZzRT	Creación y mantenimiento del blog destinado a sensibilizar a la comunidad de la Biblioteca sobre su responsabilidad medioambiental	Desde mayo de 2013

ANEXO 24. Actividades de extensión cultural

El Plan de actividades culturales de la Biblioteca recoge la diferente tipología de acciones de extensión cultural que la Biblioteca organiza, en colaboración con diferentes Departamentos de la UNED y organizaciones culturales. Ofrecemos un resumen de actividades de extensión cultural realizadas en los últimos años. Para más información puede consultarse la web de actividades culturales: <http://bit.ly/2weQQDQ>

ACTIVIDAD	FECHA	VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD
EXPOSICIONES 2016		
Semana de la ciencia. El Frente Popular: imágenes de la sociedad madrileña hace 80 años	BC: 08/11/16 a 26/11/16 CN: 01/12/16 a 30/01/16	5,23
Entre los pliegues de un libro	BC: 28/09/16 a 26/10/16	Sin datos
Viaja con nosotros III: el Grand Tour	BC: 15/06/16 a 15/09/16	5,64
Día del Libro. La materia de los sueños: Cervantes y Shakespeare (1616-2016)	BC: 19/04/16 a 31/05/16 CN: 20/06/16 a 01/09/16	5,33
Semana de la Mujer. Mujeres científicas: la evidencia de sus investigaciones	BC: 08/03/16 a 08/04/16	5
La cerámica en la Historia: del Neolítico a los Íberos en la Península Ibérica	BC: 27/01/16 a 29/02/17	5,84
PUNTOS DE INTERÉS - MEDIATECA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL 2016		
Cine de Animación	01/10/16 a 28/02/17	
La música en tiempos de Shakespeare y Cervantes	01/06/16 a 30/09/16	
Del Quijote a la Road Movie	01/04/16 a 30/06/16	
Cine y terrorismo	01/02/16 a 30/04/16	
VISITAS BIBLIOTECA CENTRAL 2016		NÚMERO PERSONAS
UAH. Diversas autoridades académicas visitan la Biblioteca MANES 16	30/11/16	16
UPM. Prof. Javier Madera con un grupo de estudiantes Erasmus 15	23/11/16	15
Estudiantes de máster de Brasil acompañados por Prof. José M. Guirola López	22/11/16	30
Universidad de Brasilia. Archiveros y bibliotecarios	18/11/16	8
Prof. José M. Guirola López con estudiantes de los Másteres Internacionales (UNED-IEF) en Hacienda Pública y Administración Financiera y Tributaria	26/09/16	Sin datos
Universidad de Burdeos. Prof. de Burdeos, acompañados de la prof. UNED Nieves Almenar	22/09/16	Sin datos
Universidad CEU San Pablo. Estudiantes Arquitectura Prof. Pablo Campos	08/04/16	18
UPM. Estudiantes de la Esc. Téc. Sup. Arquitectura	17/03/16	15

ACTIVIDAD	FECHA	VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD
VISITAS BIBLIOTECA CENTRAL 2016		NÚMERO PERSONAS
UPM. Prof. Javier Madera con un grupo de estudiantes Erasmus	15/03/16	60
Universidad de Tel Aviv. Investigación en Bca. Asín (Pablo Bornstein)	1-29 febrero	Sin datos
UPM. Prof. Javier Madera con un grupo de estudiantes de la Esc. Téc. Sup. Arquitectura	15/02/16	Sin datos
Prof. Amelia Pérez Zabaleta con un grupo de estudiantes senior	27/01/16	20
EXPOSICIONES 2015		La medición se comenzó a realizar en 2016
El tren en España, una vía a la modernidad: 1848-1936.	BC: 04/11/15 a 16/12/15 CN: 07/01/16 a 15/02/16	
Biblioteca UNED, 20 años	BC: 01/10/15 a 24/10/15	
Verano en papel	BC: 01/07/15 a 30/09/15	
Día del Medio Ambiente	BC y CN: 05/06/15 a 31/08/15	
Historias de bibliotecas	BC y CN: 23/04/15 a 26/05/15	
Día de la mujer. Todos los colores (Black ladies)	BC y EEPP: 04/03/15 a 26/03/15	
Indígenas aislados: los pueblos más vulnerables del planeta	BC: 15/01/15 a 15/02/15	
PUNTOS DE INTERÉS MEDIATECA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL 2015		
Cine y ferrocarril	01/11/15 a 30/11/15	
Cine y animales	01/10/15 a 31/10/15	
Cine y fotógrafos	01/08/15 a 31/10/15	
Cine y verano	01/07/15 a 30/09/15	
Centenario de Orson Welles	01/05/15 a 31/05/15	
Adaptaciones al cine en la literatura americana	01/04/15 a 31/05/15	
Selección de películas premiadas en festivales	01/02/15 a 30/04/15	
Mujeres africanas en el cine y la música	01/03/15 a 31/03/15	
Indígenas aislados: los pueblos más vulnerables del planeta	15/01/15 a 15/02/15	
VISITAS BIBLIOTECA CENTRAL 2015		NÚMERO PERSONAS
UNED. Estudiantes del Master Métodos y Técnicas avanzadas de Investigación Histórica Artística y Geográfica	07/12/15 27/11/15	Sin datos
CA de Córdoba. Estudiantes y profesores guiados por Miguel Pleguezuelos	27/11/15	50
CA de Andorra. Profesores del centro con el Vicerrector de Centros	04/11/15	4
UC3M. Grupo de Estudiantes reciben información sobre los servicios de la Biblioteca	23/11/15	Sin datos
Prof. Antonio Costa con un grupo de asistentes al congreso: "Ibn Arabí, Ramón Llul y Ciencia"	03/10/15	10
UPV. Estudiantes de Arquitectura guiados por Antonio Rubio	17/10/15	40
Representantes del MECD	15/07/15	6
Funcionarios latinoamericanos del Prog. Modular en Admón Financ. y Tributaria.	02/07/15	59
Univesidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio (Honduras)	25/05/15	6
Universidad CEU San Pablo. Estudiantes de Arquitectura Prof. Pablo Campos	27/04/15	30
UNED. Master de Educación. Prof. Ana Badanelli	26/02/15	Sin datos
Universidad de Edimburgo (UK). Estudiantes de Arquitectura Prof. Miguel Paredes	16/02/15	25
ANECA. Master de Filosofía. Prof. Jordi Claramonte	21/01/15	9

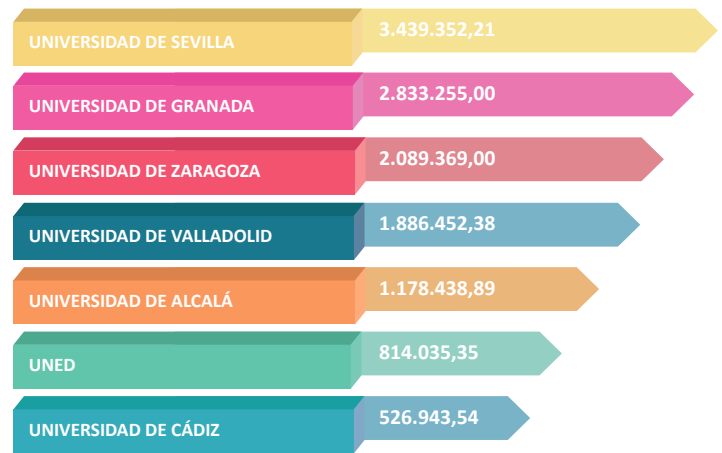
ACTIVIDAD	FECHA	VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD
EXPOSICIONES 2014		La medición se comenzó a realizar en 2016
Latidos de expresión: artistas del centro ocupacional de APANID	BC: 03/12/14 a 17/12/14	
Protagonistas de la España Neutral: 1914-1918	BC: 04/11/14 a 29/11/14	
Albers insólito	BC: 22/09/14 a 18/10/14	
Viaja con nosotros II, siglo XVI: la primera globalización	BC: 11/06/14 a 11/09/14	
Cien años con Julio Cortazar	BC y CN: 23/04/14 a 24/05/14	4,95 (piloto de medición)
Minerva	CN: 01/03/14 a 31/03/14	
#UNEDianas: pasado y presente de la educación en España	BC y EEPP: 07/03/14 a 27/04/14	
Tokaido: la mirada del artista	BC: 20/01/14 a 21/02/14	
PUNTOS DE INTERÉS MEDIATECA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL 2014		
Centenario de la I Guerra Mundial (Semana de la Ciencia)	01/11/14 a 31/01/15	
Cine y crisis	01/09/14 a 31/10/14	
Cine y verano	01/07/14 a 31/08/14	
Cine y medio ambiente	01/06/14 a 31/07/14	
Richard Strauss	01/06/14 a 30/06/14	
Cortázar y el Jazz	01/04/14 a 31/05/14	
Cine y gastronomía	01/01/14 a 31/01/14	
VISITAS BIBLIOTECA CENTRAL 2014		NÚMERO PERSONAS
Département des finances et des relations extérieures del Etat de Vaud (Suiza). Grupo de arquitectos	27/09/14	18
Universidad de Cagliari. Grupo de profesores	11/07/14	4
Estudiantes de los Másteres Internacionales (UNED-IEF) en Hacienda Pública y Administración Financiera y Tributaria. Prof. José M. Guirola	01/07/14	44
CA Albacete. Ricardo Morán Ramallo, delegado del centro con estudiantes y profesores	11/06/14	24
Universidad de Verona. Gerente	16/05/14	1
Universidad de Varsovia. Bibliotecarias	05/05/14-09/05/14	3
Visita a la exposición #UNEDdianas guiada por la prof. Raquel Osborne	04/14 22/03/14	19
Universidad Aberta de Portugal	12/03/2014	3
Universidad CEU-San Pablo. Estudiantes de arquitectura guiados por el Prof. Pablo Campos	03/03/2014	12
Universidad degli Studi di Bologna. Estudiantes de arquitectura guiados por el prof. Linzasoro	24/02/2014	44
UE. Delegación de Frontex	12/02/2014	4
EXPOSICIONES 2013		La medición se comenzó a realizar en 2016
La energía nos mueve: ciencia para una energía más sostenible y accesible.	BC: 16/01/13 a 31/01/13 CN: 04/11/13 a 29/11/13	
Historia, geografía y etnología en el cine educativo (1920-1960)	BC: 04/11/13 a 22/11/13	
Verdi y Wagner: más allá de la ópera	BC: 10/10/13 a 31/10/13 y 01/12/13 a 31/12/13	
Viaja con nosotros: de la Prehistoria a la E. Media	BC: 19/06/13 a 25/09/13	
Exlibris y marcapáginas con motivo del Día del Libro	BC: 23/04/13	
Libros tuneados	BC: 19/03/13 a 13/04/13	

ACTIVIDAD	FECHA	VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD
EXPOSICIONES 2013		La medición se comenzó a realizar en 2016
Nushu, el lenguaje secreto de las mujeres	BC: 04/03/13 a 15/03/13	
Yo he dibujado la guerra: la mirada de François y Alfred Brauner	BC: 06/02/13 a 28/02/13	
PUNTOS DE INTERÉS - MEDIATECA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL 2013		
Películas y música en torno a la Navidad	01/12/13 a 31/12/13	
Cine y pena de muerte	01/10/13 a 31/10/13	
Películas y música en el Día de la Música	01/06/13 a 30/06/13	
Boxeo en el cine	01/04/13 a 30/04/13	
Adaptaciones de la literatura china y japonesa	01/04/13 a 30/04/13	
Directoras de cine españolas	01/03/13 a 31/03/13	
Memoria de las víctimas del Holocausto	01/01/13 a 31/03/13	
VISITAS BIBLIOTECA CENTRAL 2013		NÚMERO PERSONAS
UNIZAR. Estudiantes de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura. Prof. Carmen Díez Medina	21/12/13	70
UPM. Estudiantes de Arquitectura. Prof. Pilar Oteiza	26/11/13	8
UNED. Estudiantes de master de Geografía e Historia	15/11/13	23
Estudiantes del Grado superior en la Gestión de Alojamientos y Agencias de Viaje con la prof. S. Lumbreras	15/11/13	11
Estudiantes de la Escuela Superior de Hostelería y Turismo del Lago (Madrid) con el prof. Carlos Escolástico	14/11/13	26
Colegio Valderrey (Madrid). Estudiantes de Bachillerato y profesores	12/11/13	53
UNED. Profesores y organizadores de la exposición Viaja con Nosotros: de la Prehistoria a la Edad Media	25/09/13	25
Evaluadores renovación sello 400	08/07/13	3
Estudiantes de los Másteres Internacionales (UNED-IEF) en Hacienda Pública y Administración Financiera y Tributaria. Prof. José M. Guirola	04/07/13	37
UPM. Profesores de Arquitectura, asignatura de Climatización: Francisco Gallego y Pilar Oteiza	28/06/13	4
Centro Asociado de Pamplona	21/06/13	20
Prof. M ^a Emilia Ortiz. Univ. Nac. de Cuyo (Mendoza – Argentina) y Prof. Hércules Pereira. Faculdade Intern. Signorelli de Río de Janeiro	18/06/13	2
UNED. José M ^a Morote, prof. Master de Comunicación y Marketing	08/05/13	3
Delegación de Kenya acompañados por funcionarios de MECD	24/04/13	17
UAM. Bibliotecario Francisco Ruiz	15/04/13	1
UPM. Manuel de Miguel Sánchez. Prof. De Arquitectura	03/04/13	1
Univ. de Costa Rica. Visita de un profesor	22/03/13	2
Univ. de Haití. Grupo de Bibliotecarios	01/02/13	8

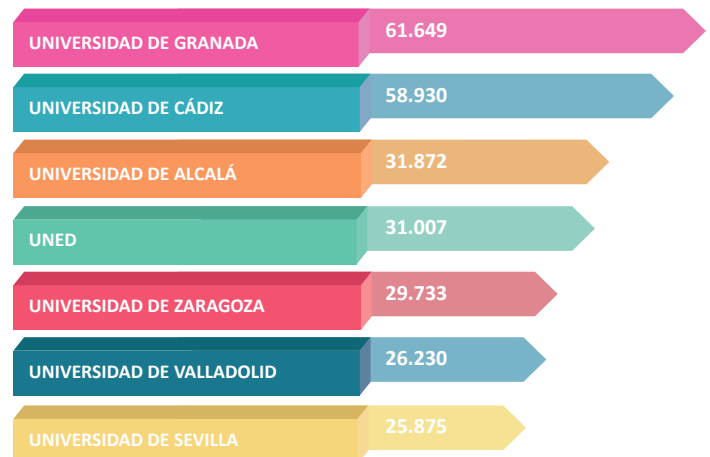
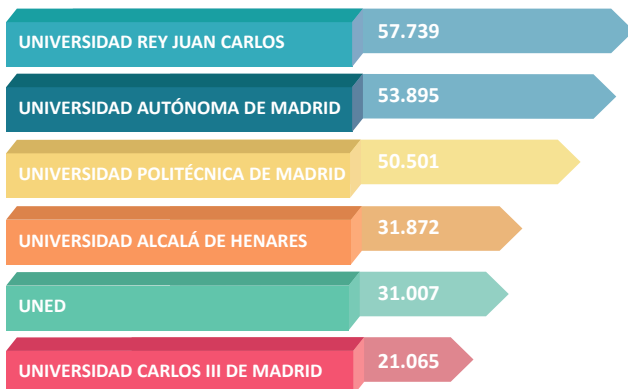
ANEXO 25. *Resultados comparativos de rendimiento*

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 segundo lugar hemos establecido comparativas con algunas de las bibliotecas de las universidades REBIUN que tienen acreditada la calidad en la gestión y prestación de servicios a través del Sello de Excelencia Europea 500+ o 400+. En algunas figuras, alguna universidad aparece sin datos. Ello es debido a que no los ha facilitado al portal estadístico de REBIUN.

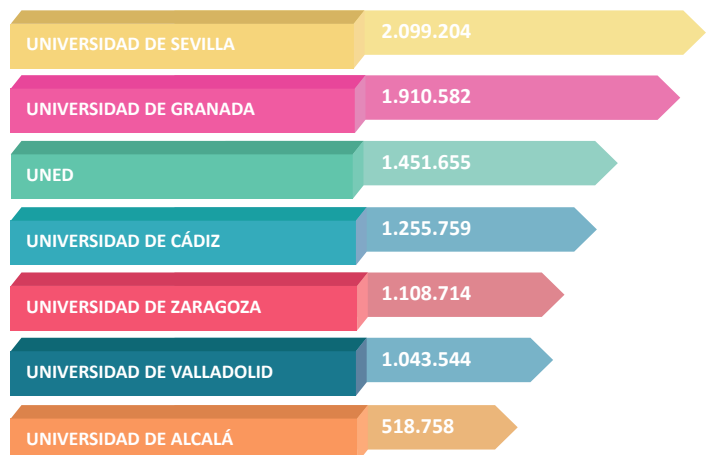
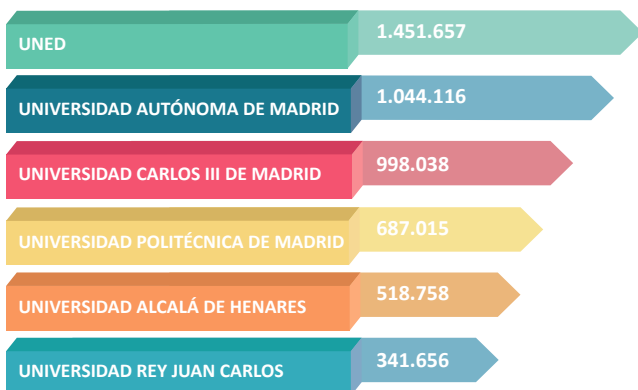
GASTO EN INFORMACIÓN ELECTRÓNICA



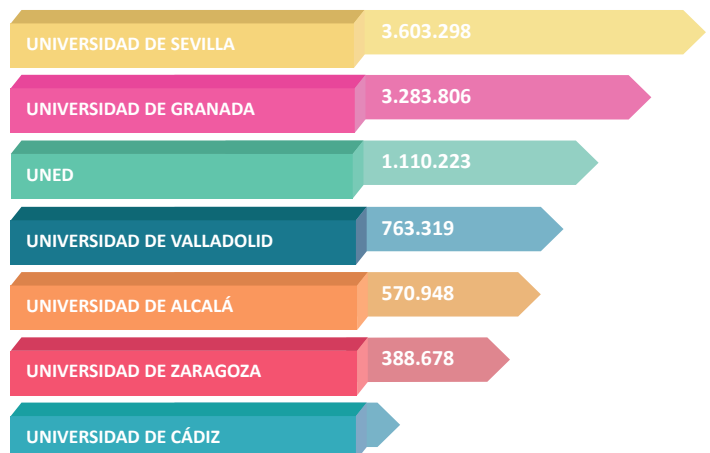
PUBLICACIONES PERIÓDICAS DE PAGO O CON LICENCIA



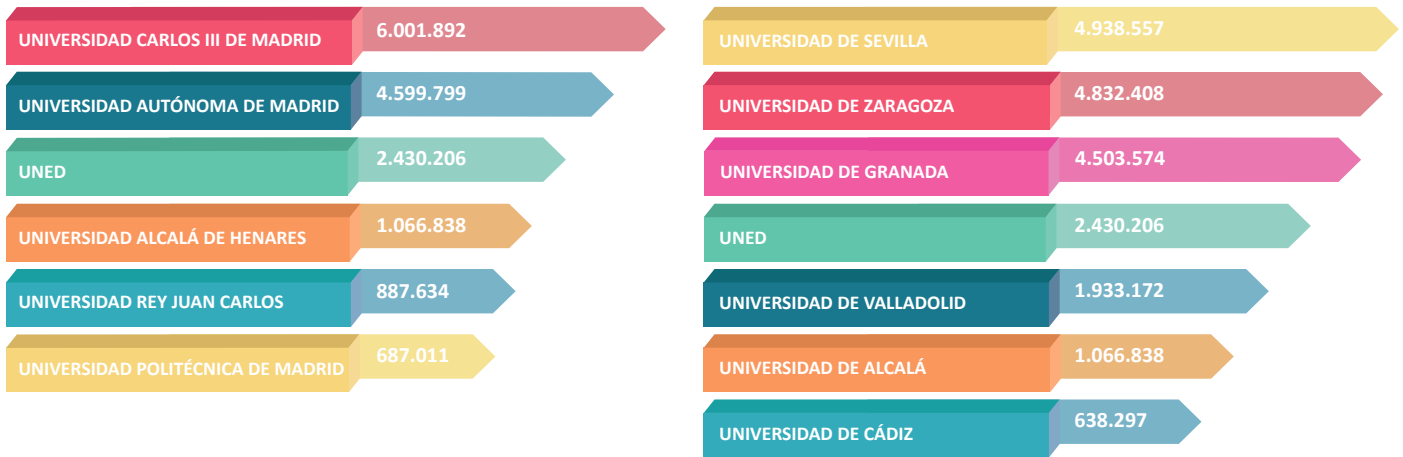
TOTAL DE ÍTEMS INFORMATIZADOS



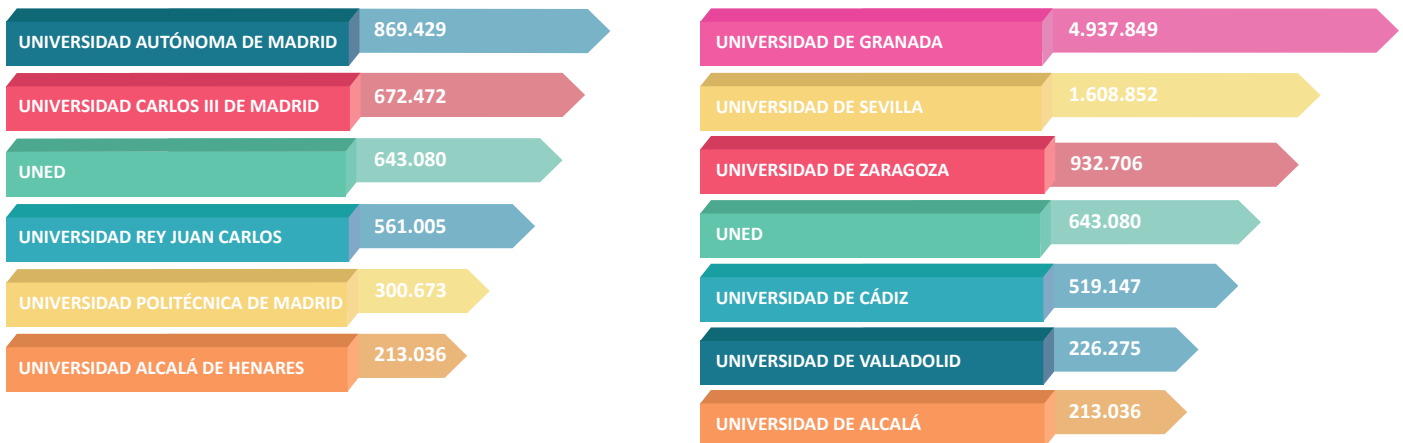
VISITAS A LA WEB DE LA BIBLIOTECA



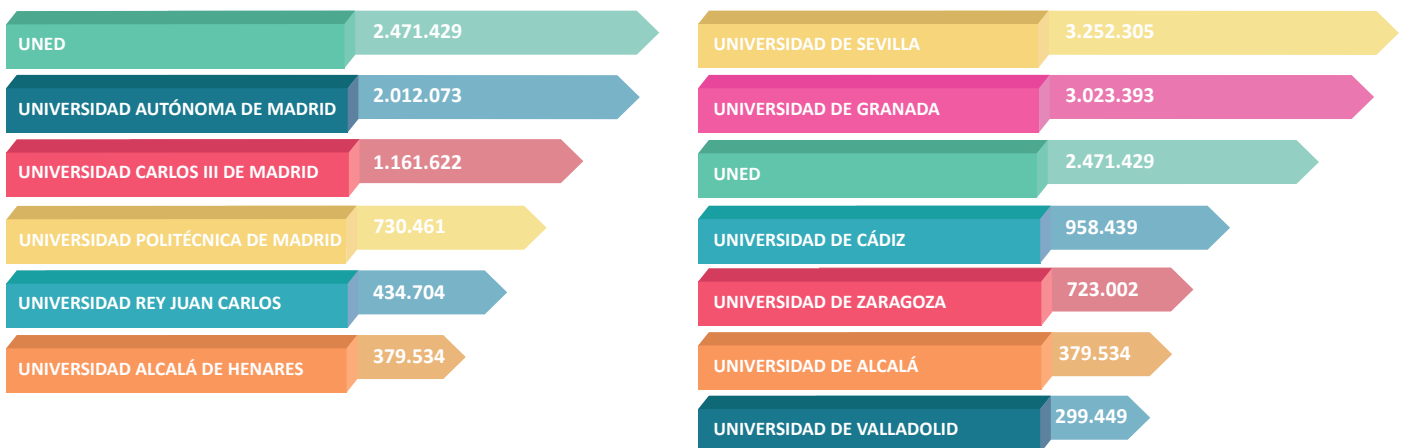
CONSULTAS AL CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA



BÚSQUEDAS O CONSULTAS EN RECURSOS ELECTRÓNICOS DE PAGO O CON LICENCIA



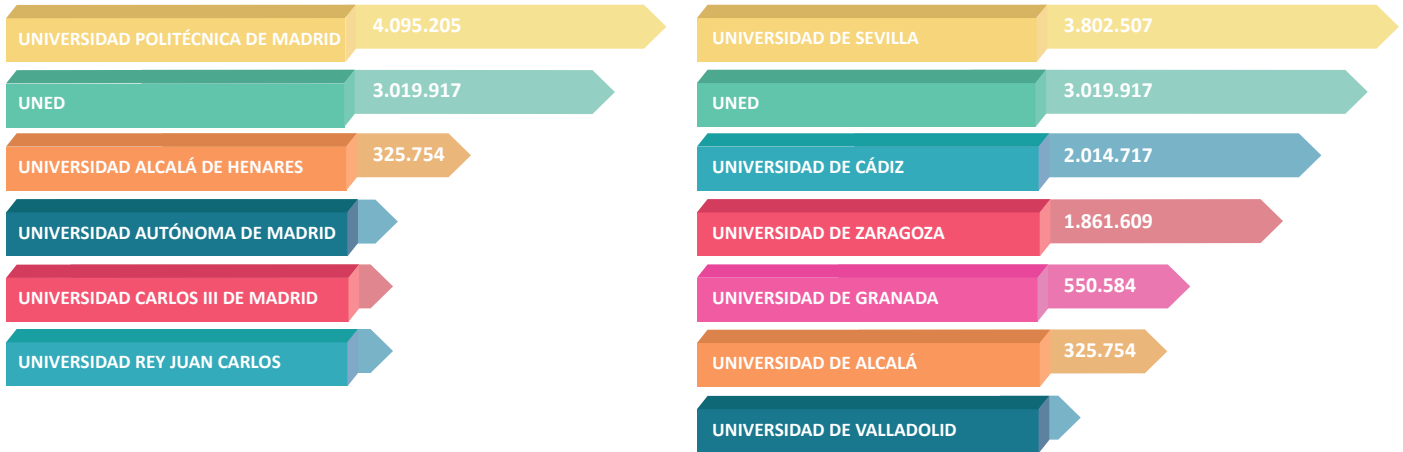
DOCUMENTOS DESCARGADOS DE LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS DE PAGO O CON LICENCIA



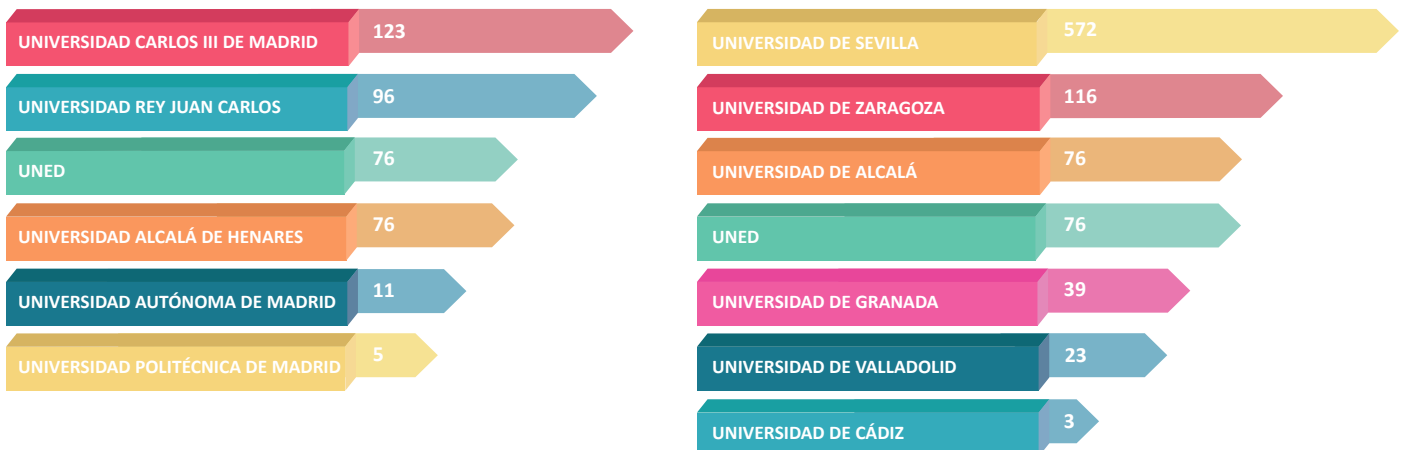
CONSULTAS A RECURSOS ELECTRÓNICOS PROPIOS



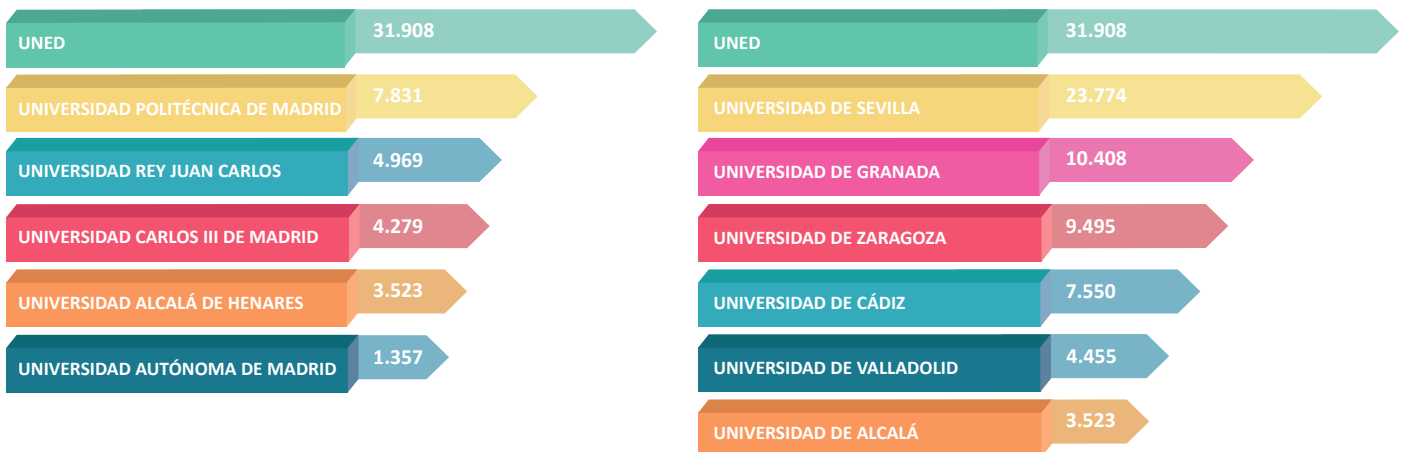
DOCUMENTOS DESCARGADOS EN RECURSOS ELECTRÓNICOS PROPIOS



NÚMERO DE CURSOS IMPARTIDOS DE FORMACIÓN REGLADA



NÚMERO DE ESTUDIANTES FORMADOS



NÚMERO DE MATERIALES FORMATIVOS





GLOSARIO

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.

CCT: Comisión de Estudio de Cargas de Trabajo de la Biblioteca.

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.

CCB: el Consejo de Cooperación Bibliotecaria es el órgano que canaliza la cooperación bibliotecaria entre las administraciones públicas. Se trata de un órgano colegiado de composición interadministrativa, dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

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.

CON. DIR.: Consejo de Dirección de la 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.

CS: Carta de servicios de la Biblioteca.

CSIC: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

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-Spacio UNED: repositorio institucional de la UNED que alberga la producción científica de la universidad en abierto.

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

GMBS: Grupo de Mejora de Biblioteca Sostenible

GMCI: Grupo de Mejora de Comunicación Interna.

GMI: Grupo de Mejora de las Infraestructuras.

GMSU: Grupo de Mejora de Servicios a los Usuarios.

GTGC: Grupo de Trabajo de Gestión de la Colección.

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

IE: I. E. University.

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: 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.

MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.

MINECO: Ministerio de Economía, Industria y Competitividad 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.

ODC: Oficina de Difusión del Conocimiento.

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.

PGC: Plan de Gestión de la Colección de la Biblioteca.

PI: Préstamo Interbibliotecario.

PINN: Plan de Innovación de la Biblioteca.

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.

PUC: el Punto de Consulta Único es el Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de la Administración General del Estado.

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.

UA: Universidad de Alicante.

UAH: Universidad de Alcalá de Henares.

UAM: Universidad Autónoma de Madrid.

UASB: Universidad Andina Simón Bolívar (sede Bolivia).

UBU: Universidad de Burgos

UC3M: Universidad Carlos III de Madrid.

UCA: Universidad de Cádiz.

UCLM: Universidad de Castilla La Mancha.

UDG: Universidad de Girona.

UEX: Universidad de Extremadura.

UGR: Universidad de Granada.

UH: Universidad de Huelva.

UJI: Universidad Jaume I

ULL: Universidad de La Laguna.

ULPGC: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

UMA: Universidad de Málaga.

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.

UNIZAR: Universidad de Zaragoza.

UNIVERSITAS XXI: Plataforma de gestión económica de la universidad.

UPM: Universidad Politécnica de Madrid.

UPV: Universidad Politécnica de Valencia.

URJC: Universidad Rey Juan Carlos.

US: Universidad de Sevilla.

USAL: Universidad de Salamanca.

UV: Universidad de Valencia.

