



## **PLAN OPERATIVO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (2007-2010)**



**Biblioteca Universitaria de Málaga**

**Mayo 2007**

## **PLAN OPERATIVO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA : OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (2007-2010)**

### INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo de la Biblioteca de la Universidad de Málaga: objetivos estratégicos (2007-2010) es resultado del Proyecto de Evaluación iniciado por la Biblioteca universitaria en febrero de 2003, por el que se incorporaba al plan plurianual 2001-2006 de la Universidad de Málaga, dentro del Proyecto institucional a través del cual ésta participaba en el II Plan de Calidad del sexenio planificado en Andalucía para desarrollar el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU).

Se manifestaba como un resultado clave, la elaboración, aprobación y aplicación de un Plan Operativo de la Biblioteca, enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad, que coordine y permita homogeneizar el funcionamiento y estructura de las distintas bibliotecas de la Universidad, estableciendo líneas de trabajo, prioridades y formas de participación en la gestión de la biblioteca universitaria.

De esta manera, aparecía incluido en el Plan de Mejora de la Biblioteca universitaria con una prioridad alta, con implicación de toda la plantilla de la Biblioteca, sus responsables técnicos y académicos, así como del Equipo de Gobierno de la Universidad y del Consejo de Gobierno, estableciendo como plazo para su aprobación, el 31 de diciembre de 2005.

Surge también, ante la nueva situación de la enseñanza superior y la investigación, a la que la Biblioteca ha de adaptarse para poder ofrecer a los usuarios un servicio ajustado a sus necesidades de información. El Espacio Europeo de Enseñanza Superior establece una nueva orientación en la docencia y el aprendizaje, que pasa por una mayor utilización de los recursos de información, y que sitúa a la Biblioteca como el espacio idóneo de trabajo y estudio, que contribuye a alcanzar los objetivos de la Universidad de Málaga.

Para la preparación del borrador del Plan Operativo se forma un Grupo de Trabajo en julio de 2004, antes de finalizar el proceso de evaluación, dado que desde la primera fase, la de autoevaluación, más tarde confirmado por la evaluación externa, se vislumbraba como un resultado clave, con las características antes descritas. La participación en dicho Grupo es transversal, partiendo del ofrecimiento que se realizó a

toda la plantilla de la Biblioteca por parte del Coordinador de Bibliotecas de Área, acogiendo a todas las personas que solicitaron formar parte de él, teniendo en cuenta además los criterios establecidos en el Plan COLABORA, en el que se indican las pautas a seguir en el funcionamiento de los grupos de mejora. La composición del mismo es la siguiente:

<b>Nombre</b>	<b>Des. subunidad</b>
GARCIA RECHE, GREGORIO	COORDINADOR BIBLIOTECAS AREA
GOMARIZ LOPEZ, JOAQUINA	AUTOMATIZACION Y PROCESO TECNICO
BUSTAMANTE RODRIGUEZ, ANTONIO TOMAS	BIBLIOTECA DERECHO
CANDIL GUTIERREZ, MATILDE	BIBLIOTECA FILOSOFIA Y LETRAS
ACOSTA MIRA, M.DOLORES	BIBLIOTECA GENERAL
GONZALEZ REBOLLEDO, M.VICTORIA	BIBLIOTECA MEDICINA
RODRÍGUEZ HORTA, ADORACIÓN	BIBLIOTECA TELECOMUNICACION
GARCIA FERRER, ANA	BIBLIOTECA CIENCIAS

El presente Plan se ajustará al Plan Estratégico de la Universidad de Málaga, una vez aprobado éste, para lo que se realizará una revisión del mismo y, si procede, se someterá a su aprobación.

El resultado que se espera con la aprobación y aplicación de este Plan Estratégico es:

- Mejorar la Biblioteca universitaria en todos sus aspectos y, en consecuencia, la Universidad de Málaga
- Constituir la como un servicio clave en la Universidad
- Búsqueda de financiación adecuada
- Responder a las nuevas demandas de la docencia, el aprendizaje, la investigación y la sociedad
- Construir una Biblioteca flexible, que se adapte a las nuevas tecnologías y tendencias de gestión.

### MISIÓN DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca de la Universidad es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

### VISIÓN DE LA BIBLIOTECA

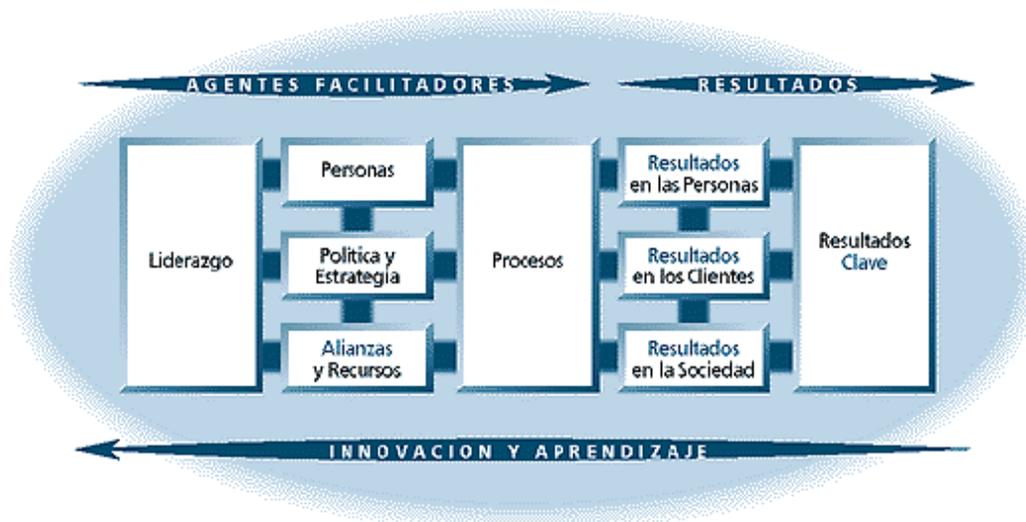
La BUMA debe ayudar a que la UMA avance hacia la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo de sus actividades, y adquiera una posición de liderazgo en el conjunto de las Instituciones de investigación y enseñanza superior.

En concreto la BUMA abordará la transformación de sus servicios para satisfacer las necesidades y nuevos modelos del Espacio Europeo de Educación Superior. En este sentido, la Biblioteca contribuirá a que el conocimiento que la Universidad genera

revertida de forma activa en la sociedad, a fin de formar personas responsables y libres, solidarias con los problemas sociales y comprometidas con una idea de progreso basada en la libertad, la justicia y la tolerancia

## AREAS ESTRATEGICAS

Inspirado en el modelo de excelencia de la calidad de la European Foundation Quality Management (EFQM), el Plan se estructura en dos grandes ejes o áreas estratégicas, agentes facilitadores y resultados, cada una de las cuales se concreta en diferentes líneas estratégicas, inspiradas en los 9 criterios del modelo EFQM. A partir de las líneas estratégicas, se definirán los objetivos estratégicos indicados en cada caso.



Los criterios del modelo se agrupan de la forma siguiente; AGENTES FACILITADORES (personas, política y estrategia, alianzas y recursos, liderazgo y procesos) y RESULTADOS (en las personas, clientes, la sociedad y los resultados clave). Asimismo, para conocer las bases sobre las que descansan las líneas estratégicas, se definen los criterios (tomados del modelo EFQM) en sus áreas o ejes estratégicos:

### AREA 1. AGENTES FACILITADORES

Su ámbito de actuación es la relación de la Biblioteca con la Universidad, la calidad, el personal, y los recursos

#### CRITERIOS.

Criterio 1. Liderazgo. En este criterio se evalúa cómo las acciones y los comportamientos de los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión, la visión y los valores necesarios para alcanzar la excelencia a largo plazo.

Criterio 2. Políticas y estrategias. Se analiza cómo la Biblioteca, en tanto que servicio transversal de la Universidad, implanta su misión y su visión. Desde un punto de vista sistémico, ambas deben ser complementarias a las definidas por la Universidad.

Criterio 3. Gestión de personal. En este criterio se estudia cómo gestiona los recursos humanos la Biblioteca, en especial cómo se desarrolla y aprovecha al máximo todo el potencial del personal para la mejora continua.

Criterio 4. Alianzas y recursos. Evalúa cómo la biblioteca planifica y gestiona la organización de sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia, y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

Criterio 5. Procesos. En este criterio se analiza cómo diseña, gestiona y mejora la Biblioteca sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros grupos de interés.

## AREA 2. RESULTADOS.

Su ámbito de actuación es mejorar los servicios para lograr el aprovechamiento máximo por los usuarios en particular y la sociedad en general.

### CRITERIOS.

Criterio 6. Resultados en los clientes. Se evalúa qué logros está alcanzando la Biblioteca en relación con los usuarios.

Criterio 7. Resultados en el personal. Evalúa que logros está alcanzando la Biblioteca que evidencien la mejora continua en relación con el personal.

Criterio 8. Resultados en la sociedad. Este criterio evalúa qué logros está alcanzando la Biblioteca para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad.

Criterio 9. Resultados clave. Se realiza un análisis del rendimiento obtenido por la Biblioteca en relación con los objetivos definidos en término de servicios y en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios

Definidos los criterios, se relacionan a continuación las líneas estratégicas del Plan:

## AREA 1. AGENTES FACILITADORES

LINEA 1. Calidad, organización de la Biblioteca y su integración en la Universidad

LINEA 2. Personal.

LINEA 3. Gestión de la colección.

LINEA 4. Innovaciones tecnológicas.

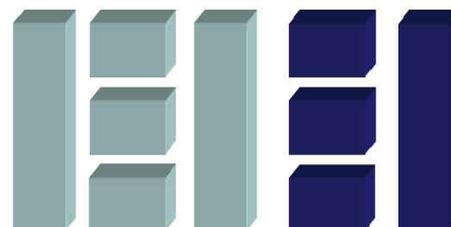
LINEA 5. Instalaciones y equipamientos.

LÍNEA 6: Alianzas

LÍNEA 7: Procesos



## AREA 2. RESULTADOS.



LINEA 8: Servicios al usuario  
LÍNEA 9: Sociedad.

El Plan Operativo está totalmente orientado hacia el usuario, independientemente de que las líneas estratégicas estén adscritas a un área u otra.

La línea de personal debe entenderse que se integra en ambas áreas, ya que sus objetivos se refieren tanto a gestión como a resultados.

Siglas empleadas en los objetivos estratégicos:

CB: Comisión de Biblioteca (se contemplaría en el Reglamento de Biblioteca).

CG: Consejo de Gobierno.

CS: Consejo Social.

DDD: Decanos, Directores de Centros y de Departamentos.

DSCPE: Dirección de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica.

EDB: Equipo de Dirección de la Biblioteca.

EG: Equipo de Gobierno.

VID: Vicerrectorado de Investigación y Doctorado.

VRRHH: Vicegerencia de Recursos Humanos.

## AREA ESTRATÉGICA 1. AGENTES FACILITADORES

LINEA 1: Calidad, organización de la Biblioteca y su integración en la Universidad

Dota a la Biblioteca universitaria de una organización y estructura de calidad, totalmente integrada en la Universidad, y adaptada a las nuevas necesidades de la enseñanza superior, el aprendizaje, la investigación, la sociedad, y la hace flexible para acomodarse a los cambios venideros.



### **Justificación:**

La Biblioteca se ha de dotar de los órganos, normativa y planes necesarios para llevar a cabo su misión.

Pretende superar las deficiencias existentes en cuanto a la ausencia de un Reglamento general que otorgue una visión y filosofía de servicio uniforme entre las distintas bibliotecas de centro, adaptado a la situación y necesidades actuales de la Universidad y de la sociedad y con perspectiva de futuro. La ausencia de un Plan Operativo que marque la orientación y los objetivos del servicio. La falta de regulación de una Comisión General de Biblioteca que establezca la política a seguir, así como la de una Junta Técnica, órgano consultivo y asesor de la Dirección de la Biblioteca universitaria.

Los aspectos referidos a la comunicación y la participación de la plantilla de Biblioteca son necesarios para su correcto desarrollo, así como para la adaptación a los cambios constantes a los que se ve sometido el servicio, principalmente como consecuencia de la aplicación de nuevas tecnologías de la información y, más recientemente, de las implicaciones de la adaptación de la Universidad a los espacios internacionales de enseñanza superior. Es, por tanto, necesario contemplar y establecer formalmente los mecanismos adecuados para ello.

La Biblioteca, como servicio de recursos para el aprendizaje y la investigación, no se basta por sí sola, necesita estar coordinada con otros servicios e instancias de la Universidad para cumplir con sus objetivos.

Es preciso contemplar todos los aspectos de la Biblioteca desde una perspectiva de gestión de la calidad total, con el enfoque que se comenzó a dar en el proceso de evaluación iniciado en 2003. Ello requiere, una vez concluido el mismo, establecer un seguimiento del Plan de Mejora y una revisión a medio plazo, para comprobar el grado de ejecución de las acciones propuestas, e iniciar periódicamente nuevos procesos.

LINEA 1: Calidad, organización de la Biblioteca y su integración en la Universidad

**Objetivos estratégicos:**

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
1	Aprobación y aplicación del Plan Estratégico de la Biblioteca como referente en la búsqueda de la excelencia del servicio y apoyo a la mejora de la Universidad y a la sociedad.	ALTA	31/12/2007	EG, CG, EDB, , DSCPE, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Aprobación</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>
2	Consolidación de los procesos de evaluación de la calidad y apuesta por la excelencia de la Biblioteca.	ALTA	30/06/2007	EDB, DSCPE, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un comité de seguimiento de aplicación del Plan Estratégico y del Plan de Mejora</li> <li>• Revisión completa del servicio a los dos años de la aprobación de éste último,</li> <li>• Abrir nuevos procesos de evaluación cada cuatro años</li> <li>• Participar en procesos de certificación de la calidad.</li> </ul>
3	Elaboración, aprobación y aplicación del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria	ALTA	31/12/2007	EG, CG, EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Aprobación</li> <li>• Publicación del Reglamento</li> </ul>
4	Regulación de los órganos colectivos de la Biblioteca: Comisión de Biblioteca universitaria y comisiones de biblioteca de centro.	ALTA	30/06/2008	CG, EG, EDB, Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
5	Fomentar la participación de la plantilla en la planificación de la Biblioteca a través de Grupos de trabajo transversales, para el aseguramiento de la calidad de los procesos y los servicios.	ALTA	30/06/2007	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de Grupos en Funcionamiento / nº total de Grupos</li> </ul>
6	Adaptar la estructura, organización, planificación y servicios de la Biblioteca a los requerimientos actuales, principalmente derivados del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, plasmándolo en la reglamentación, en la RPT, en la definición de funciones de los puestos, en los cuadros de mando, en el mapa de procesos, en los manuales de procedimientos y en la carta de servicios.	ALTA	31/12/2007	VRRHH, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de logros / total objetivos</li> </ul>

7	Elaborar un Plan para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia.	MEDIA	30/6/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
8	Colaboración con otros servicios, departamentos, etc. de la Universidad de Málaga directamente relacionados con las líneas estratégicas del presente Plan.	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de colaboración alcanzada</li> <li>• Nº de acciones</li> </ul>
9	Mejorar las herramientas de comunicación interna entre los distintos servicios y órganos internos de la UMA que faciliten el acceso a los datos económicos, etc. generados por los servicios de la biblioteca.	MEDIA	30/6/2008	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de acciones</li> </ul>

## **AREA ESTRATÉGICA 1. AGENTES FACILITADORES**

### LINEA 2: Personal

Tiene como objetivo obtener una plantilla de personas preparadas para afrontar la prestación de un servicio de calidad excelente, en un entorno cambiante debido a la implantación del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, a las tecnologías de la información y a la definición de nuevos servicios orientados al usuario.



### **Justificación:**

Es necesario que la plantilla esté motivada, implicada, formada, y que conozca los objetivos de la Biblioteca universitaria para configurar un equipo de trabajo suficientemente preparado que alcance las metas establecidas y afronte los cambios venideros.

Hay una serie de aspectos clave para su consecución: una formación ajustada a las necesidades del servicio y a las preferencias de las personas, un plan de promoción que responda a las necesidades de especialización y profesionalización requeridas por el nuevo modelo de biblioteca, un ambiente de trabajo acorde con los principios de seguridad e higiene, un equipamiento suficiente y actualizado, acorde a los requerimientos de las tecnologías de la información, así como la participación del personal en los órganos de representación de la Biblioteca, la participación del equipo de dirección en los procesos de selección y promoción del personal, la renovación de tareas del personal, la implicación del personal en la mejora continua y los incentivos para la plantilla.

La base para el buen funcionamiento de los procesos y servicios debe estar fundamentada en una RPT actualizada, completa y flexible que permita realizar las tareas actuales y adaptarse a entornos cambiantes. Por ello, la RPT debe vincularse a un documento que analice las funciones asignadas a cada puesto de trabajo, las cargas de trabajo, etc.

LINEA 2: Personal

**Objetivos estratégicos:**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
1	Abrir los cauces para favorecer la participación en la planificación de la formación específica en Biblioteconomía y Documentación a incluir en el Plan de la Universidad, y apoyar la formación continua mediante la organización de cursos presenciales, asistencia a cursos externos y formación virtual.	ALTA	31/12/2007	EDB, Personal y Gabinete de Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de propuestas</li> <li>Nº de asistentes</li> </ul>
2	Contemplar en el Plan de comunicación, en lo referente a la interna, la creación de un procedimiento de control de quejas, sugerencias y reconocimientos, así como potenciar el procedimiento de reuniones periódicas para transmitir de primera mano la política, la estrategia y los objetivos a toda la plantilla.	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº reuniones / nº centros y ser. gales. * 3</li> <li>Nº de comunicados</li> </ul>
3	Completar íntegramente la RPT del servicio, y abordar su revisión y puesta al día periódica, considerando la promoción en la misma y en el Plan de la Universidad.	MEDIA	30/6/2007	VRRHH, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plazas dotadas / plazas creadas en %</li> </ul>
4	La elaboración de normativas o manuales de procedimiento que regulen de forma documentada la planificación y estrategias en materia de personal, su participación en los diferentes ámbitos, así como sus incentivos.	ALTA	30/6/2007	CG, EG, EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>SI/NO</li> </ul>
5	La evaluación continuada que facilite la gestión y el análisis de los Recursos Humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos, las capacidades del personal en relación con las funciones asignadas, la medición de “cargas de trabajo” para equilibrar la asignación de tareas, los niveles de satisfacción del personal, los parámetros del personal y el grado de comunicación en las unidades de trabajo y la eficacia en la delegación de funciones.	ALTA	30/6/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plazas dotadas de la RPT</li> <li>Encuesta al personal que contemple todos los aspectos</li> </ul>

## AREA ESTRATÉGICA 1. AGENTES FACILITADORES

### LINEA 3: Gestión de la colección

Mantener y gestionar la colección bibliográfica, garantizando un fondo documental de calidad adecuado a las necesidades de los usuarios, es su objetivo.

#### **Justificación:**



La variedad de titulaciones existentes en la universidad exige gestionar una colección amplia y diversa que responda a criterios de calidad, racionalidad y homogeneidad. Implica destinar una partida presupuestaria importante, que debe ir incrementándose, para cumplir con estos objetivos, especialmente para atender las necesidades de monografías básicas y manuales dirigidos a la docencia y el aprendizaje.

Es necesario elaborar manuales de procedimiento que establezcan claramente los criterios aplicables a las políticas de gestión, procesos y servicios de las colecciones.

La colección bibliográfica de la UMA ha crecido a un ritmo acelerado en sus 35 años de existencia. Es indispensable conocer el valor patrimonial de la misma, para favorecer su divulgación y conservación. En este sentido, el incremento de la colección retrospectiva puede ser tenido en cuenta para completar las colecciones.

La experiencia en la centralización de la adquisición de Publicaciones Periódicas, ha demostrado sus ventajas en cuanto a un mejor control, menor coste y mayor homogeneidad. No ocurre lo mismo en la adquisición de monografías que se gestiona de forma descentralizada y por tanto, mediante un sistema menos efectivo.

El Espacio Europeo de Educación Superior implica mejorar aspectos relacionados con la colección como son: la creación de servicios más activos, extender la formación de usuarios y utilizar las tecnologías de la información para un mayor uso y difusión.

LINEA 3: Gestión de la colección

**Objetivos estratégicos:**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
1	Plan de gestión y desarrollo de la colección	ALTA	31/12/2008	EG, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
2	Mejorar la gestión de compra de monografías a través de ofertas centralizadas de adquisiciones.	ALTA	30/06/2008	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Incremento anual de monografías por usuarios potenciales.</li> <li>• N ° de contratos</li> </ul>
3	Ampliar el presupuesto de adquisiciones determinando una partida del mismo para manuales y bibliografía básica.	ALTA	30/06/2008 Y SIGUIENTES	EG, EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Gastos de adquisiciones</li> <li>• Conseguir 0,7 en el indicador 15</li> </ul>
4	Centralizar las colecciones dispersas por los Departamentos a fin de mejorar el acceso a la información.	MEDIA	31/12/2008	EDB, VID, DDD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentajes de fondos centralizados</li> </ul>
5	Homogeneizar los criterios de gestión de las colecciones mediante la elaboración de un manual de procedimiento único.	ALTA	30/06/2007	EDG, CB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
6	Creación de una amplia colección digital que responda a las necesidades derivadas de la futura implantación del espacio europeo de educación superior.	MEDIA	31/12/2007	EDB, Gerencia, EG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Publicaciones electrónicas/ usuario potencial</li> </ul>
7	Potenciar a través de las nuevas tecnologías la difusión de la colección	ALTA	31/12/2007	EDB, CB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
8	Incrementar las colecciones retrospectivas y establecer una política de captación de donaciones bibliográficas para enriquecer nuestro patrimonio.	BAJA	31/12/2008	EDB, EG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Incremento anual de volúmenes retrospectivo por total de objetivos</li> </ul>
9	Estudio y valoración de las colecciones de valor patrimonial.	BAJA	30/6/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• N ° de acciones</li> </ul>
10	Elaboración de un plan de preservación y conservación y/ o regular con carácter general la evaluación y expurgo de la colección.	BAJA	30/06/2008	EDB, EG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
11	Fomentar ediciones de catálogos temáticos de nuestro fondo bibliográfico, tanto en forma impresa como digital.	MEDIA	31/12/2008	EDB, SPICUM, Gerencia, EG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N ° de logros / total objetivos</li> <li>• N ° de acciones</li> </ul>

## AREA ESTRATÉGICA 1. AGENTES FACILITADORES

### LINEA 4: Innovaciones tecnológicas

Pretende incorporar las más avanzadas tecnologías de la información orientadas a la biblioteca, para mejorar la eficacia de los procesos y los servicios y poder hacer frente a los retos futuros.



#### **Justificación:**

Las Tecnologías de la Información permiten impulsar las labores de investigación y aprendizaje propias de la institución universitaria. La Biblioteca, como institución suministradora de información, debe estar dotada de una infraestructura tecnológica adecuada para poder ofrecer un servicio de calidad con la mayor eficacia posible.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) posibilitan a la biblioteca incidir en aspectos esenciales para ella: gestión de las tareas a través de los SIGB, aplicaciones al servicio de información y referencia a través de las colecciones digitales, formación de usuarios vía e-learning, Intranet para el uso de documentación e información interna, y comunicación entre el personal de la biblioteca, así como la difusión de los servicios a través de la web de la biblioteca.

LINEA 4: Innovaciones tecnológicas

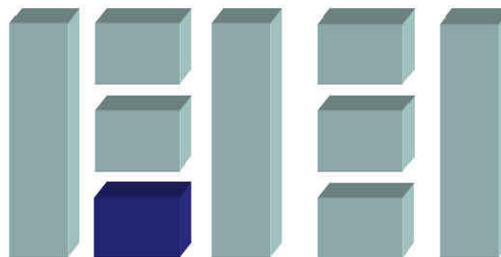
**Objetivos estratégicos:**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
1	Afianzar y mejorar la estructura de instalaciones y servicios ofrecidos a través de las TIC, acordes con el resto de los servicios de la Universidad.	ALTA	31/12/2008	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI /NO</li> </ul>
2	Potenciar e incrementar el acceso a la Biblioteca Digital evaluando de forma continuada el impacto y los resultados de esta inversión.	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos en recursos electrónicos / Uso</li> </ul>
3	Estimular y colaborar en la edición electrónica de publicaciones científicas y tesis, a la vez que se aplican criterios de preservación y conservación de la colección bibliográfica consiguiendo una mayor accesibilidad a ésta.	MEDIA	31/12/2008	EDB, Servicio de Publicaciones, VID	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de ediciones</li> </ul>
4	Avanzar en la implementación de las aplicaciones y utilidades del SIGB para mejorar la administración y servicios de la biblioteca.	ALTA	31/12/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas herramientas implantadas</li> </ul>
5	Difusión de los servicios a través de la web, aplicando las tecnologías que favorezcan y potencien la educación a distancia (e-learning).	ALTA	30/06/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de documentos</li> </ul>
6	Establecer nuevos canales de comunicación tanto interna como externa a través de los recursos que nos posibilitan las TIC.	MEDIA	31/12/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI /NO</li> </ul>

## **AREA ESTRATÉGICA 1. AGENTES FACILITADORES**

### **LINEA 5: Instalaciones y equipamiento**

Su objetivo, mantener y mejorar las instalaciones y el equipamiento de nuestras bibliotecas mediante un plan de ampliación y modernización que propicie el aumento de la calidad del servicio.



#### **Justificación:**

Las instalaciones de las diferentes bibliotecas de la BUMA, no presentan características homogéneas, exceptuando las de nueva construcción, en las que se han aplicado las normas de infraestructura. En las restantes edificaciones son necesarias adaptaciones y reformas para mejorar sus espacios.

Es preciso un plan de actuación que contemple dos aspectos, por un lado, mejorar los espacios existentes en cuanto a número de puestos de lectura, espacios destinados a consulta y/o depósito, así como los lugares de trabajo interno, adaptándolos a las necesidades existentes. Por otro lado, se debe potenciar la creación de instalaciones para dedicarlas al uso de las nuevas tecnologías.

Para acercar la Universidad a la sociedad, juega un importante papel la Biblioteca, como lugar de encuentro para dar a conocer su patrimonio bibliográfico, así como para organizar otras actividades relacionadas.

Es necesaria la adquisición de nuevos equipos informáticos, hoy insuficientes. El problema deriva de la actualización continua del sistema de automatización y del desfase rápido de los equipos. Este hecho afecta tanto a los profesionales como a los usuarios externos.

Se advierte la necesidad de dotar a las bibliotecas de nuevos equipos de reproducción documental, de mejorar y modernizar la gestión de los ya existentes, y de la adaptación tanto de instalaciones como equipamiento a las necesidades de los discapacitados.

LINEA 5: Instalaciones y equipamiento

Objetivos estratégicos:

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
1	Realización de un plan de ampliación y mejora de instalaciones y equipamiento adecuándolos a las necesidades espaciales destinadas al personal y al usuario, para que reúna las garantías de salud e higiene laboral.	ALTA	30/06/2008	EDB, EG, VID, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• N ° de propuestas / n ° de actuaciones</li> </ul>
2	Mejora y adaptación de los edificios y equipamientos adaptándolos a las necesidades de los discapacitados.	MEDIA	31/ 12 /2008	EDB, Servicio de Prevención, Vicerrectorado de Infraestructura, VID	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• N ° de actuaciones</li> </ul>
3	Dotación de ordenadores para uso de la plantilla y uso publico, contemplando la renovación constante de los mismos.	ALTA	30/06/2008	EDB, Gerencia. EG, VID	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n° de propuestas / n° de actuaciones</li> <li>• Usuarios potenciales / por ordenador de uso público ((conseguir un 400)</li> <li>• Personal / por número de ordenadores.</li> <li>• N ° de equipos renovados</li> <li>• N ° de averías</li> </ul>
4	Dotación, mejora y mantenimiento de los equipos de reproducción (escáneres, impresoras, grabadoras de CD, DVD, máquinas fotocopadoras, etc.) tanto para el trabajo técnico interno como para uso externo.	ALTA	31/12/2007	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario potencial /equipos</li> </ul>
5	Incremento del presupuesto centralizado, adecuado para mejorar las instalaciones y el equipamiento.	ALTA	31/12/2007	EG, EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>

6	Participación y planificación de la Biblioteca en las contrataciones referidas a equipamientos e instalaciones.	MEDIA	31/12/2007	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/ NO</li> </ul>
7	Creación de un servicio multifuncional para el estudio y la investigación en un edificio céntrico y representativo.	BAJA	31/12/2008	EG, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/ NO</li> </ul>
8	Recuperación de todas las instalaciones del Edificio de Biblioteca General para uso bibliotecario.	MEDIA	31/12/2008	EG, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/ NO</li> </ul>
9	Elaboración y homogeneización de la señalización general de la Biblioteca Universitaria	ALTA	31/12/2008	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
10	Plan de seguridad para los edificios e instalaciones de la Biblioteca Universitaria	ALTA	31/12/2007	EDB, Servicio de Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>

## AREA ESTRATÉGICA 1. AGENTES FACILITADORES

### LÍNEA 6: Alianzas

Refuerza y amplía las relaciones de la BUMA con entidades profesionales, educativas y culturales que contribuyan a mejorar los servicios.



#### **Justificación:**

Tradicionalmente la biblioteca universitaria ha fomentado la cooperación a distintos niveles con objeto de mejorar los productos y servicios a toda la Comunidad.

Hoy la creación de consorcios de bibliotecas ha supuesto el incremento y multiplicación de colecciones y servicios lo que ha contribuido a aumentar el rendimiento y racionalizar no sólo el gasto sino también tareas y procedimientos que se han homogeneizado.

La BUMA está obligada a mantener sus alianzas actuales promoviendo nuevas líneas de cooperación que redunden en la mejora de sus servicios.

La cooperación con instituciones similares, con objetivos parecidos, implica además poder avanzar más rápido y con mayor seguridad, al poner en común las experiencias individuales y contar con equipos amplios para abordar las acciones previstas. La cooperación también supone obtener logros que de otra forma no sería posible alcanzar, ni tan siquiera plantearse.

Asimismo, la ampliación de actividades cooperativas con nuevas entidades y/o instituciones externas redundará en el proceso de mejora continua del servicio.

LÍNEA 6: Alianzas

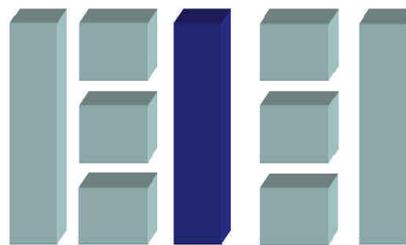
**Objetivos estratégicos:**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
1	Mantener y potenciar las alianzas externas con entidades profesionales, educativas y/o culturales, establecidas en el ámbito local, regional y nacional, así como crear nuevas alianzas en ámbitos geográficos más amplios: Sudamérica y Europa.	MEDIA	30/06/2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EG, EDB, DDD, VID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° grupos de trabajo</li> <li>• N° de reuniones</li> <li>• N° de documentos</li> <li>• N° de convenios</li> </ul>
2	Extender los productos y servicios de la BUMA a usuarios externos individuales o a empresas obteniendo una fuente de financiación externa.	BAJA	30/06/2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia, VID, EDB, Otros servicios relacionados con empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acuerdos financiados</li> <li>• % ppto. procedente de financiación externa</li> </ul>
3	Fomentar la cooperación en la adquisición de nuevos recursos electrónicos.	ALTA	31/12/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EG, EDB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de convenios</li> </ul>
4	Fomentar la cooperación en otros aspectos dirigidos a la gestión interna, la formación del personal, etc.	MEDIA	31/12/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EDB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones</li> </ul>

## ÁREA ESTRATÉGICA 1. AGENTES FACILITADORES

### LÍNEA 7: Procesos

Establece una dinámica de servicios bibliotecarios basada en procesos definidos y documentados que permitan optimizar los recursos y la gestión de los mismos, orientándolos hacia la normalización y evaluación periódica.



### **Justificación:**

Las distintas actividades de la biblioteca conforman un conjunto de servicios que requieren una clara y detallada definición para la mejora de su calidad. La finalidad es también optimizar y racionalizar los recursos económicos y humanos existentes.

Los procesos implicados en los distintos servicios se deben describir en los correspondientes “manuales de procedimiento” que se actualizarán atendiendo a los nuevos avances del mercado o a las nuevas necesidades detectadas.

Es preciso implicar transversalmente a toda la plantilla de la biblioteca así como al resto de los servicios de la institución y a los propios usuarios para garantizar los resultados y fortalecer la comunicación interna.

LÍNEA 7: Procesos

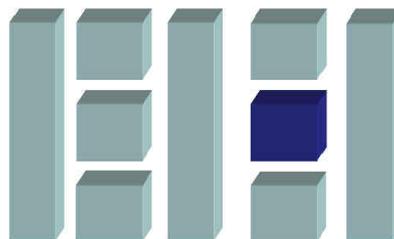
**Objetivos estratégicos:**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
1	Definir indicadores que identifiquen la evolución de los procesos y su impacto en el cliente.	MEDIA	31/03/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
2	Desarrollar estudios de coste/beneficio-coste/eficacia de los distintos procesos.	MEDIA	30/06/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° estudios / n° total de procesos</li> </ul>
3	Implicar transversalmente a toda la plantilla y a miembros de la comunidad de usuarios en la definición y elaboración de los manuales, que permita atender y recoger directamente sus sugerencias y expectativas.	MEDIA	30/06/2008	CB, DDD, EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° total de personas / n° total de grupos representados</li> </ul>
5	Elaborar y/o revisar los manuales de procedimiento existentes, de los procesos necesarios para ofrecer los servicios de la BUMA, asegurando la calidad de los mismos.	MEDIA	30/06/2008	EDB, Otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° manuales / n° total de procesos</li> <li>• N° procesos normalizados / n° total de procesos</li> <li>• N° personas implicadas</li> <li>• N° de controles para detectar errores y corregirlos</li> </ul>

## AREA ESTRATÉGICA 2. RESULTADOS

LINEA 8: Servicios al usuario

Tiene como objetivo, alcanzar una oferta de servicios de calidad, orientada plenamente al usuario.



### **Justificación:**

El primer objetivo de la Biblioteca es la prestación de servicios a los diferentes sectores de la comunidad universitaria, para lo que debe tener en cuenta las características propias de cada uno de ellos, así como definir los distintos grupos de interés. Este servicio se amplía a la sociedad, la misma a la que sirve la Universidad.

Es necesario plantear los servicios de tal forma que se consiga la máxima satisfacción de las necesidades de acceso al conocimiento, asumiendo para ello un compromiso de calidad en la prestación de los mismos, con una oferta similar en todas las bibliotecas de centro, desarrollando los instrumentos necesarios y favoreciendo la comunicación con el usuario, para que éste conozca mejor lo que puede obtener de la Biblioteca y, a su vez, para que ésta identifique las necesidades de aquél.

LINEA 8: Servicios al usuario

**Objetivos estratégicos:**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
1	Homogeneizar la oferta de servicios en todos los puntos de atención de la Biblioteca universitaria, tanto en cuanto a la tipología, como en lo relativo a las condiciones de acceso y uso.	ALTA	31/12/2007	EDB EG CG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N°serv.*n°centros /</li> <li>• N° total de serviciosr / n° de centros (en %)</li> </ul>
2	Creación e implementación de herramientas que permitan mejorar el acceso a las colecciones digitales.	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de herramientas</li> </ul>
3	Plan de marketing para favorecer un mejor conocimiento de los servicios y productos de la Biblioteca.	MEDIA	31/12/2007	EDB, DDD, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones realizadas</li> </ul>
5	Elaborar y poner en práctica el Plan de formación de usuarios, donde se contemplen todas las posibilidades y acciones necesarias a emprender. Se le prestará especial atención al E-learning por las posibilidades que ofrece.	ALTA	30/6/2008	EDB, VID, DDD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Grupo de Trabajo</li> <li>• Elaboración del borrador</li> <li>• Difusión del borrador</li> <li>• Publicación del Plan</li> </ul>
6	Elaboración de la carta de servicios, donde se especifiquen los compromisos de calidad que la Biblioteca asume.	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
8	Aplicar un Plan de comunicación que permita difundir los avances de la Biblioteca a todos los miembros de la comunidad universitaria, a otras instituciones y a la sociedad, a la vez que facilite que ellos se puedan dirigir a la Biblioteca empleando cualquier medio a su alcance.	ALTA	31/12/2007	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
9	Ampliar el número de puestos de lectura y adaptación de las salas de uso público a las nuevas necesidades derivadas del aprendizaje.	ALTA	30/6/2008	EG, EDB, VID. Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar indicador “Usuarios potenciales por puestos de lectura”</li> </ul>
10	Ampliar horarios.	MEDIA	30/6/2008	EG, EDB, VID, VRRRH, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar indicador “Horas de puestos de lectura al año por usuarios potenciales”</li> </ul>

## AREA ESTRATÉGICA 2. RESULTADOS

### LÍNEA 9: Sociedad

Debemos conocer y satisfacer las necesidades no sólo de la Comunidad Universitaria, sino de la sociedad en su conjunto como nexo de unión esencial, sin el que la propia institución carecería de sentido.



### **Justificación:**

La sociedad en general debe formar y forma parte integrante del conjunto de usuarios de la biblioteca universitaria incluidos en la categoría de “usuarios externos”, con unas necesidades específicas que debemos identificar y cubrir.

Paralelamente la BUMA tiene que desarrollar actividades de extensión bibliotecaria que faciliten el conocimiento de nuestro patrimonio, colecciones y servicios fuera de la institución.

La actividad profesional de nuestros bibliotecarios organizando y/o colaborando en asociaciones, congresos, jornadas, artículos, etc., redunda en la sociedad y contribuye a la profesionalización y puesta al día continua de su formación.

De cara a la sociedad, la biblioteca, como servicio de la universidad, debe impregnarse de los compromisos que ésta tiene, y demostrar que las decisiones y las acciones están dirigidas a la mejora de la calidad.

LÍNEA 9: Sociedad  
**Objetivos estratégicos:**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
1	Definir indicadores que permitan valorar la repercusión social de la BUMA.	ALTA	31/03/2008	EDB, DSCPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>
2	Desarrollar una política de marketing de servicios dirigida a la sociedad en general que fomente la presencia de la biblioteca en los medios y la percepción social de la UMA.	MEDIA	30/06/2008	EDB, DIR. GRAL. COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° noticias en los medios</li> </ul>
3	Ofrecer servicios de formación a colectivos sociales interesados en temas relacionados con la biblioteca y las NTI.	ALTA	31/03/2008	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones</li> <li>• N° usuarios externos / n° servicios prestados</li> </ul>
4	Organizar actividades de extensión bibliotecaria: exposiciones, jornadas... y/o colaborar en publicaciones o asociaciones profesionales, culturales, etc.	BAJA	CADA CURSO	EG, VIC. CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones</li> </ul>
5	Potenciar nuevas fuentes de financiación externa mediante la captación de filántropos e inversores privados.	MEDIA	30/06/2009	EG, EDB, CS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % del ppto. procedente de financiación privada</li> </ul>