



**PLAN
OPERATIVO ANUAL
DE LA
BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA**

ANUALIDAD 2008

**UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA**



Coordinación de Bibliotecas de Área
Málaga, noviembre de 2007

Plan Operativo Anual de la Biblioteca Universitaria 2008

El *Plan Operativo Anual 2008* se caracteriza por estar basado en lo aprendido durante la aplicación del Plan de Mejora de 2004 y de los planes específicos surgidos de él.

Al darse por concluido dicho Plan de Mejora, necesitábamos otro referente similar, para lo que se elaboró el *Plan Operativo de la Biblioteca Universitaria: objetivos estratégicos (2007-2010)*, que viene a ser el plan estratégico de la Biblioteca, en el contexto del Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

El presente Plan se caracteriza también por una mayor participación en su elaboración, al solicitar el Coordinador de Bibliotecas de Área a los Grupos de Mejora y a las Direcciones de Bibliotecas de centro y Servicios Generales la aportación de sus propuestas de objetivos. El trabajo final de síntesis se llevó a cabo en el Grupo de Mejora de Planificación Estratégica de la Biblioteca y el documento final se revisó en la Junta Técnica.

Como novedad y complemento a las acciones de mejora definidas, se incluyen los Objetivos Cuantificables de la Biblioteca, atendiendo al requerimiento que al respecto exige EFQM.

Su marco de referencia se completa con los principios del proceso de convergencia al espacio europeo de enseñanza superior en el que está inmersa la Universidad, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como los nuevos paradigmas de la gestión de la calidad.

Por tanto, pretende contribuir a la consecución de los objetivos generales de la Universidad en el cumplimiento de sus funciones, desde una perspectiva de la mejora continua y búsqueda de la excelencia y con una plena orientación al usuario.

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 revierta 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

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.

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

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
1.1	Aprobación y aplicación del Plan Operativo 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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar el Plan Operativo 2008 como forma de asentar como metodología de trabajo la planificación por objetivos 	ALTA	31/12/2007	EG, CG, EDB, , DSCPE, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • % objetivos conseguidos del Plan Operativo 2008
1.2	Consolidación de los procesos de evaluación de la calidad y apuesta por la excelencia de la Biblioteca. <ul style="list-style-type: none"> • Participar en procesos de certificación y premios de la calidad 	ALTA	30/06/2007	EDB, DSCPE, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participaciones
1.3	Elaboración, aprobación y aplicación del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobación del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria 	ALTA	31/12/2007	EG, CG, EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación • Publicación del Reglamento
1.4	Regulación de los órganos colectivos de la Biblioteca: Comisión de Biblioteca universitaria y comisiones de biblioteca de centro. <ul style="list-style-type: none"> • Promover reuniones en centros 	ALTA	30/06/2008	CG, EG, EDB, Personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los centros • N° de reuniones
1.5	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. <ul style="list-style-type: none"> • Creación de Grupo Biblioteca y Sociedad 	ALTA	30/06/2007	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución del Grupo
1.6	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. <ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar la centralización total de la gestión económica del servicio de P.I., completando toda la gestión administrativa de un ejercicio económico. • Propuesta de una tarifa oficial para el cobro de servicios • Estudio del coste medio por gastos de funcionamiento del servicio de P.I. • Comunicación de la Sección de P.I. del balance final del 	ALTA	31/12/2007	VRRHH, EDB El estudio el Grupo PRINTER	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no

	ejercicio económico del año anterior. • Establecer Política de gestión y administración de los excedentes económicos del ejercicio				
1.7	Consolidación del Plan para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia.	MEDIA	30/6/2008	EDB	• Encuesta
	• Reuniones periódicas y entrevistas con los grupos de interés de la BUMA.	ALTA	01/04/2008 (Periodicidad anual, final de Abril)	EDB	Sí/No
	• Encuestas sobre uso y satisfacción. ○ Estudio de viabilidad de LIBQUAL como modelo de encuesta ○ Encuesta a usuarios UMA				•
		MEDIA	30/6/2008	EDB Grupo PREU	• Sí/No
		MEDIA	30/6/2009	EDB	• Encuesta
	• Análisis de las quejas y sugerencias recogidas a través del buzón (tradicional y web).	MEDIA	31/12/2008	EDB	• Número de quejas y sugerencias/Número de usuarios • Número de quejas y sugerencias/Número de quejas y sugerencias tramitadas (Por bibliotecas, por tipos de usuarios, por asuntos, por soporte de la queja/sugerencia)
	• Análisis cuantitativo a través de datos estadísticos, indicadores y estándares.	MEDIA	31/12/2008 (Periodicidad anual)	EDB	Sí/No
1.8	Colaboración con otros servicios, departamentos, etc. de la Universidad de Málaga directamente relacionados con las líneas estratégicas del presente Plan. • Grupo transversal Biblioteca / Enseñanza virtual para el Repositorio de Materiales docentes •	ALTA	31/12/2007	EDB, Enseñanza Virtual	• Creación del Grupo
	• Colaboración con el Servicio Central de Informática para la implementación de nuevas herramientas de GTBIB, ARIEL, tecnología SOAP, etc.			EDB, Sección P.I.	• Nº de proyectos desarrollados
	• Actualización del campo de fondos correspondiente a los registros bibliográficos de Jábega, referidos a las publicaciones			Personal. Todas las Bibliotecas	• Nº de revistas con información de fondos / Nº de revistas en Jábega

	periódicas en papel.				
1.9	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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer con Gerencia los procesos de la gestión económica en todos sus aspectos. 	MEDIA	30/6/2008	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • N° de acciones

LINEA 2: Personal

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
2.1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar con el Gabinete de formación cursos de inglés dirigidas principalmente al personal de atención al público a fin de mejorar la comunicación con instituciones y usuario de otras nacionalidades. 	ALTA	31/12/2007	EDB, Personal y Gabinete de Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Sí / No
2.2	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer procedimientos de actuación y funcionamiento de las reuniones ▪ Reuniones en bibliotecas de centros ▪ Potenciar la comunicación y coordinación a través de reuniones temáticas. 	ALTA	31/12/2007	EDB, Grupo Hermes	<ul style="list-style-type: none"> • N° reuniones / n° centros y ser. gales. * 3 • N° de comunicados • Procedimientos elaborados • N° de reuniones
2.3	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la RPT contemplando todas las necesidades incluidas en el Documento de Análisis de la Biblioteca 	MEDIA	30/6/2007	VRRHH, EDB, Vicerrectorado Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Plazas aprobadas / plazas previstas
2.4	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración del catálogo de competencias de los puestos de trabajo del personal de la biblioteca. 	ALTA	30/6/2007	CG, EG, EDB, Personal Grupo de Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • SI/NO
2.5	<p>La evaluación continuada que facilite la gestión y el análisis de los Recursos Humanos disponibles y sus funciones en relación con los</p>	ALTA	30/6/2007	EDB, Grupo de Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un estudio de los puestos de trabajo de la biblioteca analizando las capacidades, habilidades, responsabilidades y cargas de trabajo de cada puesto. 			Estratégica	
2.6	Realizar actuaciones sobre prevención de riesgos laborales			EDB, Servicio Prevención	• N° de acciones

LINEA 3: Gestión de la colección

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
3.1	Plan de gestión y desarrollo de la colección <ul style="list-style-type: none"> Plan de gestión de duplicados 	ALTA	31/12/2008	Grupo GesCol	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO
3.2	Mejorar la gestión de compra de monografías a través de ofertas centralizadas de adquisiciones. <ul style="list-style-type: none"> Ofertar a concurso público la compra de monografías 	ALTA	30/06/2008	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO
3.3	Ampliar el presupuesto de adquisiciones determinando una partida del mismo para manuales y bibliografía básica. <ul style="list-style-type: none"> Realizar un estudio de la colección para detectar las carencias en la bibliografía recomendada Destinar un porcentaje mínimo de un 20% para adquisición de manuales y obras básicas 	ALTA	30/06/2008 Y SIGUIENTES	EG, EDB, Gerencia Grupo de mejora de desarrollo de la Colección para el Estudio	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO
3.4	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"> Porcentajes de fondos centralizados
3.5	Homogeneizar los criterios de gestión de las colecciones mediante la elaboración de un manual de procedimiento único. <ul style="list-style-type: none"> Revisar el manual de procedimiento 	ALTA	30/06/2007	EDG, CB	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO
3.6	Creación de una amplia colección digital que responda a las necesidades derivadas de la futura implantación del espacio europeo de educación superior. <ul style="list-style-type: none"> Estudio y evaluación de los recursos electrónicos existentes y su incidencia en la investigación Difundir el Repositorio institucional 	MEDIA	31/12/2007	EDB, Gerencia, EG Estudio el Grupo de mejora de Gest. de la Colección	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO Publicaciones electrónicas/ usuario potencial
3.7	Potenciar a través de las nuevas tecnologías la difusión de la colección	ALTA	31/12/2007	EDB, CB	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO
3.8	Incrementar las colecciones retrospectivas y establecer una política de captación de donaciones bibliográficas para enriquecer nuestro patrimonio. <ul style="list-style-type: none"> Establecer criterios y procedimientos para la captación y aceptación de donaciones 	BAJA	31/12/2008	EDB, EG Elaboración de criterios por el Grupo de Gestión de la Colección	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO Incremento anual de volúmenes retrospectivo por total de objetivos

3.9	Estudio y valoración de las colecciones de valor patrimonial. • Poner en marcha la digitalización de las colecciones de mayor valor patrimonial	BAJA	30/6/2008	EDB	• Nº de documentos digitalizados
3.10	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	• SI/NO
3.11	Fomentar ediciones de catálogos temáticos de nuestro fondo bibliográfico, tanto en forma impresa como digital. • Edición de un catálogo	MEDIA	31/12/2008	Grupo de Biblioteca y Sociedad	• Sí/no
3.12	Informar al usuario sobre las condiciones de uso de recursos informativos electrónicos, así como aplicaciones de la propiedad intelectual en la Biblioteca (en registros del OPAC).			Automatización, Sección Adquisiciones	• Si /no
3.13	Estudiar las colecciones con problemas de accesibilidad física y arbitrar medidas para hacerlas accesibles.			Grupo de Gestión de la Colección	• Sí / no

LINEA 4: Innovaciones tecnológicas

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
4.1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un protocolo de actuación con el Servicio Central de Informática para el desarrollo de proyectos y aplicaciones de la Biblioteca 	ALTA	31/12/2008	EDB, Gerencia EDB/SCI	<ul style="list-style-type: none"> • SI /NO
4.2	<p>Potenciar e incrementar el acceso a la Biblioteca Digital evaluando de forma continuada el impacto y los resultados de esta inversión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar uso de los recursos digitales 	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos en recursos electrónicos / Uso
4.3	<p>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.</p>	MEDIA	31/12/2008	EDB, Servicio de Publicaciones, VID	<ul style="list-style-type: none"> • N° de ediciones
4.4	<p>Avanzar en la implementación de las aplicaciones y utilidades del SIGB para mejorar la administración y servicios de la biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de actuaciones e inversiones para la incorporación de nuevas tecnologías que se adapten a las nuevas necesidades y/o oportunidades. ▪ Instalación de formularios vía web en el programa GTBIB ▪ Dotar a las bases de datos más importantes con las conexiones necesarias al programa GTBIB, que faciliten al usuario la transferencia automática de referencias bibliográficas para su pedido al servicio de P.I. 	ALTA	31/12/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> • N° de acciones

4.5	Difusión de los servicios a través de la web, aplicando las tecnologías que favorezcan y potencien la educación a distancia (e-learning). <ul style="list-style-type: none"> • Boletines de nuevas incorporaciones al catálogo conforme a lo establecido en la Carta de Servicios 	ALTA	30/06/2008	EDB	<ul style="list-style-type: none"> • N° actualizaciones en la Web • N° envíos masivos
4.6	Establecer nuevos canales de comunicación tanto interna como externa a través de los recursos que nos posibilitan las TIC. <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de aplicación de SOAP, ARIEL y Cuestion Point 	MEDIA	31/12/2008	Grupo PRINTER	<ul style="list-style-type: none"> • SI /NO

LINEA 5: Instalaciones y equipamiento

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
5.1	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. <ul style="list-style-type: none"> • Destinar espacios para trabajo en Grupo • Ampliar hasta 150 los ordenadores (sobremesa y portátiles) para los usuarios 	ALTA	30/06/2008	EDB, EG, VID, Gerencia, Vicerrectorado de Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> • SI /NO • N° de propuestas / n° de actuaciones • Número de ordenadores para el público
5.2	Mejora y adaptación de los edificios y equipamientos adaptándolos a las necesidades de los discapacitados. <ul style="list-style-type: none"> • Informe con servicios especiales adaptados a personas con discapacidad. 	MEDIA	31/ 12 /2008	Grupo Biblioteca y Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • SI /NO
5.3	Dotación de ordenadores para uso de la plantilla y uso publico, contemplando la renovación constante de los mismos. <ul style="list-style-type: none"> • Ver 5.1 • Renovación de equipos de la plantilla que sean necesarios 	ALTA	30/06/2008	EDB, Gerencia. EG, VID	<ul style="list-style-type: none"> • N° de equipos renovados
5.4	Dotación, mejora y mantenimiento de los equipos de reproducción (escáneres, impresoras, grabadoras de CD, DVD, máquinas fotocopiadoras, etc.) tanto para el trabajo técnico interno como para uso externo. <ul style="list-style-type: none"> • Dotación y renovación de equipos necesarios 	ALTA	31/12/2007	EDB, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • N° de equipos renovados • N° de equipos adquiridos
5.5	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"> • SI /NO
5.6	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"> • SI/ NO

5.7	Creación de un servicio multifuncional para el estudio y la investigación en un edificio céntrico y representativo.	BAJA	31/12/2008	EG, EDB	• SI/ NO
5.8	Recuperación de todas las instalaciones del Edificio de Biblioteca General para uso bibliotecario.	MEDIA	31/12/2008	EG, EDB	• SI/ NO
5.9	Elaboración y homogeneización de la señalización general de la Biblioteca Universitaria <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual que recopile todos los casos para su aplicación uniforme 	ALTA	31/12/2008	Grupo Hermes de Comunicación.	• SI/NO
5.10	Plan de seguridad para los edificios e instalaciones de la Biblioteca Universitaria <ul style="list-style-type: none"> • Formación y simulacros en caso de emergencias 	ALTA	31/12/2007	EDB, Servicio de Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del Grupo de Trabajo • Elaboración del borrador • Difusión del borrador • Publicación del Plan
5.11	Creación o búsqueda de un edificio único que se utilice como depósito de colecciones expurgadas y/o duplicados no utilizados en los centros.			EDB, VID	•
5.12	Participación de la biblioteca universitaria en el proceso de adjudicación de obras/diseño de edificios para que puedan tenerse en cuenta las necesidades y peculiaridades del servicio.			EDB	•

LÍNEA 6: Alianzas

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
6.1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar una propuesta para mejorar las relaciones con las bibliotecas de ISTECH. ▪ Realizar propuestas de participación en Proyectos Europeos ▪ Proyecto de mejorar el P.I. que contemple, entre otras cuestiones, la gratuidad entre determinadas bibliotecas, cuentas de compensación y optimizar trámites. 	MEDIA	30/06/2008	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo PRINTER (para ISTECH y proyecto de P.I.) • EDB 	<ul style="list-style-type: none"> • Sí/no • N° de proyectos en los que se participa
6.2	<p>Extender los productos y servicios de la BUMA a usuarios externos individuales o a empresas obteniendo una fuente de financiación externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extender el servicio de P.I. a usuarios externos. 	BAJA	30/06/2008	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia, VID, EDB, Otros servicios relacionados con empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de acuerdos financiados • % ppto. procedente de financiación externa
6.3	<p>Fomentar la cooperación en la adquisición de nuevos recursos electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el entorno del CBUA, FECYT, etc. 	ALTA	31/12/2007	<ul style="list-style-type: none"> • EG, EDB, VID 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de recursos
6.4	<p>Fomentar la cooperación en otros aspectos dirigidos a la gestión interna, la formación del personal, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver 2.1 			<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •

LÍNEA 7: Procesos

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
7.1	Definir indicadores que identifiquen la evolución de los procesos y su impacto en el cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de una base de datos para recogida y análisis de indicadores. • Revisión de indicadores establecidos actualmente en los diferentes planes, mapa de procesos, carta de servicios, etc. 	MEDIA	31/03/2007	EDB, Departamento de Lenguajes y CC de la Computación	<ul style="list-style-type: none"> • SI/NO
7.2	Desarrollar estudios de coste/beneficio-coste/eficacia de los distintos procesos.				<ul style="list-style-type: none"> •
7.3	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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poner en práctica en todas las Bibliotecas 	MEDIA	30/06/2008	CB, DDD, EDB	<ul style="list-style-type: none"> • N° de quejas recibidas / N° de quejas tramitadas
7.4	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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar los manuales de procedimiento pendientes y revisar los existentes 	MEDIA	30/06/2008	EDB, Otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> • N° manuales / n° total de procesos

LINEA 8: Servicios al usuario

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
8.1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información y referencia ▪ Estudio de la puesta en marcha del servicio de atención on-line y teléfono único ▪ Poner a disposición del público las publicaciones compradas en el plazo de una semana ▪ Comunicar de forma inmediata por correo electrónico la disponibilidad de los libros reservados para el préstamo. ▪ Comunicar a la persona peticionaria de préstamo interbibliotecario el resultado de la gestión realizada con otras bibliotecas en el plazo máximo de una semana. ▪ Gestionar de forma inmediata los problemas de acceso de los recursos electrónicos. ▪ Aplicar la Carta de Servicios 	ALTA	31/12/2007	EDB EG CG	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de la Carta de Servicios
8.2	<p>Creación e implementación de herramientas que permitan mejorar el acceso a las colecciones digitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software para el Catálogo de la Producción Científica de la UMA • Nuevas versiones de INNOPAC 	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de acciones
8.3	<p>Plan de marketing para favorecer un mejor conocimiento de los servicios y productos de la Biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difusión del nuevo Reglamento, una vez aprobado (ver 1.3). ▪ Elaboración de un vídeo de la Biblioteca y empleo del mismo en las sesiones de formación ▪ Difusión de la carta de servicios ▪ Difusión de guías y servicios tradicionales ▪ Difusión de nuevos servicios ▪ Elaborar un protocolo de actuación para favorecer la difusión de la BUMA en los medios de comunicación 	MEDIA	31/12/2007	EDB, DDD, Personal Gabinete de Prensa.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de acciones realizadas • Sí/no
8.4	<p>Elaborar y poner en práctica el Plan de formación de usuarios, donde se contemplen todas las posibilidades y acciones necesarias a</p>	ALTA	30/6/2008	EDB, VID, DDD Grupo FORUS,	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del Grupo de Trabajo • Elaboración del borrador

	<p>emprender. Se le prestará especial atención al E-learning por las posibilidades que ofrece.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extender las Jornadas de Bienvenida a todos los centros ▪ Puesta en marcha del servicio de formación personalizada, con el diseño y oferta de “Cursos a la Carta” por áreas temáticas. 			Grupo de Formadores	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión del borrador • Publicación del Plan
8.5	<p>Elaboración de la carta de servicios, donde se especifiquen los compromisos de calidad que la Biblioteca asume.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento y revisión de la Carta de Servicios 	ALTA	31/12/2007	EDB	<ul style="list-style-type: none"> • SI/NO
8.6	<p>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.</p>	ALTA	31/12/2007	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> • SI/NO
8.7	<p>Ampliar el número de puestos de lectura y adaptación de las salas de uso público a las nuevas necesidades derivadas del aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver 5.1 	ALTA	30/6/2008	EG, EDB, VID. Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar indicador “Usuarios potenciales por puestos de lectura”
8.8	<p>Ampliar horarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la posibilidad de ampliar los horarios de 9 a 14 horas los sábados. 	MEDIA	30/6/2008	EG, EDB, VID, VRRRHH, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • N° de horas medias de apertura semanal

LÍNEA 9: Sociedad

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	EJECUCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
9.1	Definir indicadores que permitan valorar la repercusión social de la BUMA. <ul style="list-style-type: none"> Revisar y completar los indicadores referidos a la sociedad. 	ALTA	31/03/2008	EDB, DSCPE	<ul style="list-style-type: none"> SI/NO
9.2	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. <ul style="list-style-type: none"> Iniciar la publicación de una revista digital de la Biblioteca Universitaria 	MEDIA	30/06/2008	Grupo Hermes	<ul style="list-style-type: none"> Nº noticias en los medios
9.3	Ofrecer servicios de formación a colectivos sociales interesados en temas relacionados con la biblioteca y las NTI. <ul style="list-style-type: none"> Difundir los servicios de P.I. en el ámbito empresarial y tecnológico de Málaga, así como en el ámbito cultural. Potenciar el conocimiento de la BUMA a través de visitas guiadas Ofertar la formación de usuarios a entidades con convenios con la UMA. 	ALTA	31/03/2008	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> Nº de acciones Nº de visitas y visitantes
9.4	Organizar actividades de extensión bibliotecaria: exposiciones, jornadas... y/o colaborar en publicaciones o asociaciones profesionales, culturales, etc. <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un Plan de Biblioteca y Sociedad Comenzar a aplicar los Objetivos del Plan Al menos una exposición al año del mundo del libro y de la biblioteca. 	BAJA	CADA CURSO	Grupo Biblioteca y Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Sí/no Nº de objetivos aplicados Nº de exposiciones al año
9.5	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"> % del ppto. procedente de financiación privada

OBJETIVOS CUANTIFICABLES DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

1.- Datos de la biblioteca								
	año 2002	año 2003	año 2004	año 2005	año 2006	Objetivo 2007	Objetivo 2008	
Puntos de servicio (número de bibliotecas) (3.1)	12,00	12,00	12,00	12,00	13,00	14,00	15,00	
Superficie Total (en m ² construidos) (3.2)	15.314,00	15.384,00	15.634,00	15.876,70	15.927,00	16.000,00	16.100,00	
Estanterías (metros lineales) de libre acceso (3.4.1)	12.430,00	12.628,50	15.541,24	10.488,30	11.700,00	12.000,00	12.500,00	
Estanterías (metros lineales) depósito (3.4.2)	15.304,00	15.541,00	16.053,52	15.793,26	18.262,00	18.500,00	18.750,00	
Días de apertura anual (número de días abiertos durante el año 2003, promedio de los diferentes puntos de servicio) (2.1)	258,00	251,00	292,00	313,00	299,00	300,00	305,00	
Horas de apertura semanal (número de horas de apertura semanal, promedio de los diferentes puntos de servicio) (2.2)	70,00	70,00	87,00	87,00	89,00	90,00	91,00	
2.- Puestos de lectura								
Nº de puestos de lectura (3.3)	3.343,00	3.314,00	3.276,00	3.464,00	3.225,00	3.300,00	3.325,00	
3- Puestos de ordenadores								
	año 2002	año 2003	año 2004	año 2005	año 2006			
Nº de ordenadores y terminales de uso interno del personal de la biblioteca (4.1.)	137,00	102,00	109,00	120,00	120,00	120,00	125,00	
Nº de ordenadores y terminales de uso público (4.2)	57,00	53,00	48,00	77,00	89,00	100,00	150,00	
Lectores y reproductores diversos (microformas, video, etc.) (4.3)	82,00	90,00	91,00	101,00	90,00	90,00	90,00	
4.- Material								
	año 2002	año 2003	año 2004	año 2005	año 2006			
Monografías	Nº Total de monografías (volúmenes) (5.1.1)	403.142,00	445.290,00	496.851,00	618.003,00	642.252,00	670.000,00	695.000,00
	Nº de monografías (volúmenes) ingresadas al año (5.1.2)	93.155,00	22.109,00	21.679,00	30.052,00	24.249,00	27.748,00	25.000,00
	Volúmenes informatizados (5.6.1)	33.988,00	13.296,00	23.254,00	618.003,00	642.252,00		
Colecciones de revistas	Nº total de colecciones de revistas (papel)	15.775,00	16.083,00	13.946,00	14.009,00	18.815,00	18.900,00	19.000,00
	Nº total de colecciones de revistas (papel) en curso de recepción (5.2.2)	4.324,00	5.457,00	3.132,00	4.130,00	4.806,00	4.800,00	4.800,00
	Nº total de colecciones de revistas (papel) en curso de recepción por suscripción (5.2.2.1)	3.145,00	4.224,00	2.756,00	2.779,00	2.585,00	2.500,00	2.450,00
Libros	Nº Total de libros electrónicos disponibles	68.545,00	122.361,00	136.848,00	165.983,00	187.746,00	195.000,00	200.000,00
	Nº Total de títulos de revistas electrónicas disponibles (5.4.2)	3.968,00	6.957,00	7.671,00	13.203,00	14.034,00	17.000,00	18.000,00

Bases de datos	Nº Total de bases de datos disponibles (5.4.3)	156,00	58,00	65,00	114,00	120,00	122,00	125,00
Documentos	Nº de documentos (artículos y libros) obtenidos de otras bibliotecas por préstamos	2.363,00	2.500,00	2.354,00	1.979,00	1.283,00	1.280,00	1.250,00
	Nº de documentos (artículos y libros) servidos a otras bibliotecas por préstamo	3.091,00	1.828,00	2.096,00	1.683,00	1.448,00	1.500,00	1.600,00
5.- formación de usuarios								
Nº de sesiones impartidas de formación de usuarios (6.6.1)		35,00	102,00	54,00	122,00	109,00	120,00	150,00
Nº de asistentes a sesiones de formación de usuarios (6.6.2)		429,00	740,00	672,00	1.340,00	1.606,00	1.700,00	5.000,00
6- Consultas								
		año 2002	año 2003	año 2004	año 2005	año 2006		
Visitas a la páginas web de la Biblioteca (6.3.)						323.362,00	375.000,00	425.000,00
Consultas al catálogo de la Biblioteca (6.4.)					5.422.169,00	5.370.414,00	5.425.000,00	5.500.000,00
Nº de consultas a revistas electrónicas (downloads de artículos) (6.5.2.2)		55.066,00	91.232,00	115.216,00	181.497,00	195.816,00	200.000,00	210.000,00
Número de entradas a la Biblioteca (6.1)		9.110.376,00	3.982.620,00	3.817.863,00	4.092.109,00	4.146.434,00	4.100.000,00	4.200.000,00
Número de préstamos domiciliarios (6.2)		453.375,00	445.141,00	422.932,00	390.946,00	314.739,00	30.000,00	290.000,00
7.- Personal								
		año 2002	año 2003	año 2004	año 2005	año 2006		
Nº de personal bibliotecario facultativo (A o L1) y técnico (B o L2) (8.1.1)		42,00	41,00	41,00	44,00	48,00	48,00	68,00
Nº de personal administrativo (C o L3), auxiliar administrativo (D o L4) o auxiliares o bedeles (E o L5) (8.1.2)		120,00	128,00	128,00	123,00	121,00	122,00	142,00
Nº de cursos de formación (8.2.1)		27,00	24,00	26,00	49,00	21,00	10,00	20,00
Nº de asistentes a cursos de formación (8.2.2)		423,00	465,00	374,00	798,00	420,00	100%	100%
8.- Gastos (miles de euros)								
Años		año 2002	año 2003	año 2004	año 2005	año 2006		
Gasto total en adquisición de monografías (9.1.1)		622.781,00	669.053,82	621.144,96	737.816,10	734.778,01	999.095,20	1.069.050,00
Gasto total en suscripciones de revistas (9.1.2)		1.232.715,82	1.345.249,93	1.682.378,53	1.547.129,34	1.814.848,29	1.928.294,00	2.000.999,62
Gasto total en información electrónica (bases de datos, libros y revistas electrónicas) (9.2)		303.532,40	473.206,51	697.265,43	1.161.945,17	1.330.781,22	1.413.968,02	1.467.281,17
Bases de datos		36.210,00	30.276,00	81.343,89	381.413,94	314.007,35	333.635,87	346.215,49