



**PLAN  
OPERATIVO  
ANUAL  
DE LA  
BIBLIOTECA  
UNIVERSITARIA**

**ANUALIDAD 2010**

**UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA**

**BU**

Biblioteca Universitaria  
Universidad de Málaga

Coordinación de Bibliotecas de Área  
Málaga, marzo de 2010

## **Plan Operativo Anual de la Biblioteca Universitaria 2010**

Un año más, por quinta vez consecutiva, elaboramos y aplicamos un *Plan Operativo Anual*, en esta ocasión para la anualidad de 2010. En este caso, con la peculiaridad de estar contemplado en el tramo correspondiente del *Pacto para el Complemento de Productividad y Mejora de los Servicios*.

A lo largo de este tiempo, se ha acumulado una experiencia y un procedimiento para su elaboración que consideramos de gran interés, especialmente por la componente de participación, ya que son los miembros de la Junta Técnica, los de los grupos de trabajo o las personas individualmente, además de la Coordinación y el Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico, del que depende actualmente la Biblioteca, quienes han hecho sus aportaciones para obtener el resultado que aquí se presente.

Por otro lado, la revisión minuciosa del *Plan Estratégico de la Universidad*, nos ha permitido incorporar objetivos que contribuirán al desarrollo y mejora de la institución en su conjunto, tanto por haber contemplado aspectos concretos referidos a la Biblioteca, como por otros más generales que, de alguna manera, podíamos apoyar.

También, han contribuido a definir objetivos otros elementos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Universitaria: encuesta de satisfacción de usuarios y encuesta de clima laboral, ambas de finales de 2009, quejas y sugerencias recibidas, etc.

El trabajo final de análisis y síntesis de objetivos se llevó a cabo por parte del Grupo de Mejora de Planificación Estratégica de la Biblioteca, ajustado al *Plan Operativo de la Biblioteca Universitaria: objetivos estratégicos (2007-2010)*, y el documento final se revisó por los miembros de la Junta Técnica.

Es propósito del presente Plan 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.

Gregorio García Reche.  
Coordinador de Bibliotecas.

## 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.

VRRHH: Vicegerencia de Recursos Humanos.

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

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
1.1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar el Plan 2007-2010, para adaptarlo al nuevo Plan Estratégico de la Universidad.</li> <li>▪ Elaborar nuevo Plan Estratégico de la Biblioteca para el periodo 2011 y 2012, para armonizarlo al de la UMA.</li> <li>▪ Aplicar el Plan Operativo 2010 como forma de asentar como metodología de trabajo la planificación por objetivos</li> <li>▪ Preparar un nuevo</li> </ul>	ALTA	EG, CG, EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % objetivos conseguidos del Plan Operativo 2010</li> <li>• Elaboración Plan Estratégico</li> </ul>	•	•
1.2	<p>Consolidación de los procesos de evaluación de la calidad y apuesta por la excelencia de la Biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en procesos de certificación</li> </ul>	ALTA	Grupo de Planificación, Vic. Innovación, Vic. Calidad, , Personal,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir certificación.</li> </ul>	•	•
1.3	<p>Aprobación y aplicación del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprobación del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria</li> </ul>	ALTA	EG, CG, EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación</li> <li>• Publicación del Reglamento</li> </ul>	•	•
1.4	<p>Regulación de los órganos colectivos de la Biblioteca: Comisión de Biblioteca Universitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver 1.3</li> </ul>	ALTA	CG, EG, EDB, Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	•	•
1.5	<p>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.</p>	ALTA	EDB, Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de reuniones</li> </ul>	•	•

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"> <li>• Aprobación de RPT.</li> <li>• Realización de concursos y traslados (Encuesta Clima Laboral, ECL)</li> </ul>	ALTA	VRRHH,	• Sí/no	•	
1.7	Consolidación del Plan para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia.	MEDIA	EDB	• Encuesta	•	•
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas y entrevistas con los grupos de interés de la BUMA.</li> <li>• Reuniones con grupos focales. (Informe de Acciones Mejora Priorizadas) Ver tb. 7.2</li> </ul>	ALTA Prioridad 9.0	EDB Coordinación	Sí/No 1 al año por grupo de interés		•
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas sobre uso y satisfacción. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Encuesta a usuarios UMA</li> </ul> </li> </ul>	ALTA	EDB	•	•	•
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis cuantitativo a través de datos estadísticos, indicadores y estándares.</li> </ul>	MEDIA	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. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sincronización con los diferentes servicios: Secretarías, Tercer Ciclo, Movilidad, SCI, etc., en momentos puntuales como el inicio de curso. (Grupo Comunicación)</li> </ul>	ALTA	EDB,	• Nº acciones	•	•
1.9	Mejorar las herramientas de comunicación interna entre los distintos servicios y órganos internos de la UMA.	MEDIA	EDB, Gerencia	• Nº de acciones	•	•
1.10	Organizar cursos sobre liderazgo que incluya todos los aspectos resaltados en este criterio: adaptación de la estructura por los líderes, implicación de los líderes en el	Prioridad 11.0	Coordinación	• Si/No	•	•

	desarrollo e implantación de los elementos del sistema de gestión de calidad, especialmente los procesos, accesibilidad del líder, papel motivador y facilitador del líder, identificación de cambios e implicación del personal para realizarlos. (Informe de Acciones Mejora Priorizadas)					
1.11	Plan de concienciación e implicación del personal en las cuestiones de seguridad e higiene laboral, medio ambiente y responsabilidad social de la Biblioteca (Informe de Acciones Mejora Priorizadas) (Plan Estratégico UMA LE15.2 A15.2.1)	Prioridad 12.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer Plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	
1.12	Promover y realizar estudios comparativos de los indicadores de percepción y de los indicadores de Rendimiento. (Informe de Acciones Mejora Priorizadas)	Prioridad 11.0	Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si/No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>



	<p>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"> <li>▪ Reuniones en bibliotecas de centros.</li> <li>▪ Poner en marcha un sistema de quejas y sugerencias para el personal. (Informe de Acciones Mejora Priorizadas)</li> <li>▪ Elaboración de un decálogo de uso de dicho buzón, dirigido al personal de la BUMA.</li> <li>▪ Estudiar la creación de un foro dirigido al personal de la BUMA.</li> <li>▪ Elaboración de sus respectivos manuales de procedimiento. (Grupo Comunicación)</li> <li>▪ Actualizar personal en Listas de Distribución.</li> <li>▪ Difusión del Plan Estratégico de la Universidad, del Contrato Programa, de la evaluación de los objetivos contemplados en ellos</li> <li>▪ Difundir a través de la Web los miembros de la Biblioteca que están en órganos de representación de la Universidad (Comité de Empresa, Junta de Personal Funcionario, Claustro, etc.) (ECL)</li> </ul>	<p>Prioridad 11.0</p>	<p>estudio del Foro</p> <p>Grupo Comunicación</p> <p>Automatización Coordinación Coordinación</p>	<p>ser. grales. * 3</p> <p>Si/No</p> <p>/</p>		
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. (Plan Estr. LE9.4 A9.4.5 y A9.5.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar las plazas necesarias y cubrir bajas.</li> </ul>	<p>ALTA</p>	<p>VRRHH, EDB, Vicerrectorado Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazas aprobadas / plazas previstas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PENDIENTE</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar la RPT contemplando todas las necesidades incluidas en el Documento de Análisis de la Biblioteca</li> </ul>					
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"> <li>Revisar el catálogo de competencias de los puestos de trabajo del personal de la biblioteca.</li> <li>Evaluación por competencias. (Plan Estr. LE9.4 A9.4.2)</li> </ul>	ALTA	CG, EG, EDB, Personal  Grupo de Planificación Estratégica	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 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"> <li>Realizar un estudio de los puestos de trabajo de la biblioteca analizando las capacidades, habilidades, responsabilidades y cargas de trabajo de cada puesto.</li> <li>Flexibilidad y reordenar las cargas de trabajo (en función del anterior).</li> <li>Realizar un estudio para la motivación e integración del personal. (ECL)</li> <li>Establecer un sistema de reconocimiento y recompensa del personal y de los grupos de mejora. (Informe de Acciones Mejora</li> </ul>	ALTA	EDB, Grupo de Planificación Estratégica.  Coordinación  Directrices, Grupo de Planificación  Bibliotecas de centro.	• Sí /no  Si/No  Si/No	•	•
		Prioridad 9.0.				

	<p>Priorizadas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de la participación del personal en acciones de mejora. (Informe de Acciones Mejora Priorizadas)</li> <li>▪ Fomentar el trabajo en equipo (ECL)</li> <li>▪ Fomentar la delegación de funciones (ECL).</li> </ul>	Prioridad 9.0.				
2.6	Aplicar el Plan de prevención de riesgos laborales de la UMA.		EDB, Servicio Prevención	• Nº de acciones	•	•
2.7	Destinar presupuesto de Biblioteca a formación del personal, actividades profesionales y gastos corrientes. (ECL)		EDB	• Presupuesto utilizado.	•	•

LINEA 3: Gestión de la colección

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>% REALIZACIÓN</b>	<b>ESTADO</b>
3.1	<p>Plan de gestión y desarrollo de la colección (Plan Estr. LE16.2 A16.2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de gestión de duplicados (Grupo Gestión de la Colección)</li> <li>• Analizar las necesidades de material audiovisual en cada biblioteca, estudiar la disponibilidad en el mercado, poner más "visible" el existente, etc. (Encuesta Satisfacción de Usuarios, ESU)</li> </ul>	ALTA	<p>Grupo GesCol</p> <p>EDB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>• Materiales audiovisuales adquiridos</li> </ul>	•	•
3.2	<p>Mejorar la gestión de compra de monografías a través de ofertas centralizadas de adquisiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparar una oferta de concurso público la compra de monografías</li> </ul>	ALTA	Grupo GesCol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones</li> </ul>	•	•
3.3	<p>Ampliar el presupuesto de adquisiciones determinando una partida del mismo para manuales y bibliografía básica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partida extraordinaria para adquisición de manuales y obras básicas</li> <li>▪ Completar la colección con revistas dirigidas a estudiantes (ESU)</li> <li>▪ Mejorar la colección de materiales especiales (ESU)</li> </ul>	ALTA	EG, EDB, Grupo GesCol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>•</li> </ul>	•	•
3.4	<p>Centralizar las colecciones dispersas por los Departamentos a fin de mejorar el acceso a la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ver 1.3</li> </ul>	MEDIA	EDB, VIC, INNOVACIÓN, DDD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentajes de fondos centralizados</li> </ul>	•	•
3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homogeneizar los criterios de gestión de las colecciones mediante la elaboración de un</li> </ul>				•	•

	manual de procedimiento único.					
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"> <li>• Poner en marcha el Repositorio institucional. (Ver 8.2)</li> </ul>	MEDIA	S. Automatización, Vic. Innovación,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº acciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
3.7	Potenciar a través de las nuevas tecnologías la difusión de la colección				<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo cumplido a través de Alertas</li> </ul>
3.8	Incrementar las colecciones retrospectivas y establecer una política de captación de donaciones bibliográficas para enriquecer nuestro patrimonio. (Plan Estr. LE16.2 A16.2.1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer criterios y procedimientos para la aceptación de donaciones</li> </ul>	BAJA	EDB, Grupo GEsCol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
3.9	Estudio y valoración de las colecciones de valor patrimonial. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización de las colecciones de mayor valor patrimonial (Plan Estr. LE16.1 A16.1.2)</li> </ul>	BAJA	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de documentos digitalizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
3.10	Elaboración de un plan de preservación y conservación y/ o regular con carácter general la evaluación. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ver 3.1</li> </ul>	BAJA	EDB, Grupo Gescol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI/NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
3.11	Fomentar ediciones de catálogos temáticos de nuestro fondo bibliográfico, tanto en forma impresa como digital. (Plan Estr. LE16.1 A16.1.3) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edición de un catálogo sobre la exposición a realizar.</li> <li>• Realización de un catálogo de cine y otro de prensa.</li> <li>• Difundir y potenciar un fondo bibliográfico local (Málaga y provincia).</li> </ul>	MEDIA	Grupo de Biblioteca y Sociedad y Biblioteca General. Biblioteca de Comunicación para el de Cine y prensa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>

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).		Sección Adquisiciones	• Sí /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	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
4.1	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.			•	•	•
4.2	Potenciar e incrementar el acceso a la Biblioteca Digital evaluando de forma continuada el impacto y los resultados de esta inversión. •			•	•	•
4.4	Avanzar en la implementación de las aplicaciones y utilidades del SIGB para mejorar la administración y servicios de la biblioteca. ▪ Incorporar herramientas de la Web 2.0 al Catálogo Jábega	ALTA	EDB	• Nº 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). • Instalación de formularios web para el servicio de préstamo intercampus	ALTA	EDB	• SI /NO	•	
4.6	Establecer nuevos canales de comunicación tanto interna como externa a través de los recursos que nos posibilitan las TIC. • Servicio de Atención al Público en línea (Chat) (Plan Estr. LE14.1 A14.1.1) ▪ Integración en redes sociales	ALTA	EDB, Sección de Información y Referencia  Grupo de Biblioteca y Sociedad	• SI /NO  Nº de acciones	•	•

LINEA 5: Instalaciones y equipamiento

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
5.1	<p>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. (Plan Estr. LE13.1 A13.1.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destinar espacios para trabajo en Grupo</li> <li>• Mejorar las conexiones eléctricas para los usuarios. (ESU)</li> <li>• Estudio y mejora de las instalaciones de las área de trabajo interno en cada biblioteca (Plan Estr. LE12.5 A12.5.4)</li> </ul>	ALTA	EDB, Vic. Innovación, Vicerrectorado de Infraestructuras	• N ° de puestos de trabajo	•	•
5.2	<p>Mejora y adaptación de los edificios y equipamientos adaptándolos a las necesidades de los discapacitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un protocolo y normativa específica de atención a discapacitados común a todas las bibliotecas de la UMA..</li> <li>• Realización Curso: Orientaciones generales en el trato con alumnos/as universitarios/as con discapacidad en la biblioteca universitaria.</li> </ul>	MEDIA	Grupo Biblioteca y Sociedad, SEPRUMA	• SI /NO	•	•

5.3	Dotación de ordenadores para uso de la plantilla y uso público, contemplando la renovación constante de los mismos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de portátiles para uso público</li> <li>• Ampliación de libros electrónicos (ESU)</li> </ul>	ALTA	EDB, Gerencia. EG, VIC. INNOVACIÓN	• Nº de equipos renovados y adquiridos	•	•
5.4	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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de lectores de microfichas, para el servicio de todos los usuarios que lo demanden.</li> <li>•</li> </ul>	ALTA	EG, Gerencia EDB,	• SI /NO	•	•
5.5	Incremento del presupuesto centralizado, adecuado para mejorar las instalaciones y el equipamiento.			•	•	•
5.6	Participación y planificación de la Biblioteca en las contrataciones referidas a equipamientos e instalaciones.	ALTA	EDB, Gerencia	• SI/ NO	•	•
5.7	Renovación de antihurtos			•	•	•
5.8	Recuperación de instalaciones del Edificio de Biblioteca General para uso bibliotecario.	MEDIA	EG, EDB	• SI/ NO	•	•
5.9	Participación de la biblioteca universitaria en el proceso de adjudicación de obras/diseño de edificios para que puedan tenerse en cuenta las	ALTA	EDB	•	•	•

	necesidades y peculiaridades del servicio.					
5.10	Racionalizar los espacios existentes para una mayor eficacia en su utilización: <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y completar la instalación de <i>compactus</i> en los depósitos de la BUMA</li> </ul>	ALTA	EDB, Vicerrectorado de Infraestructuras	• SI/NO	•	•
5.11	Estudio de preparación de colección con nuevas tecnología (radiofrecuencia) para facilitar tareas como el inventario, localización de perdidos, autopréstamo, etc.	ALTA	Coordinación	• SI/NO	•	•

## LÍNEA 6: Alianzas

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>% REALIZACION</b>	<b>ESTADO</b>
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"> <li>▪ Realizar propuestas de participación en Proyectos Europeos</li> <li>▪ Participación en el proyecto de circulación del CBUA. Evaluación del proyecto.</li> <li>▪ Organización de Jornadas de REBIUN</li> </ul>	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo PRINTER</li> <li>• EDB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/no</li> <li>• N° de proyectos en los que se participa</li> </ul>	•	•
6.2	<p>Fomentar la cooperación en otros aspectos dirigidos a la gestión interna, la formación del personal, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver 2.1</li> </ul>		•	•	•	•

## LÍNEA 7: Procesos

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
7.1	Definir indicadores que identifiquen la evolución de los procesos y su impacto en el cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	MEDIA		•	•	•
7.2	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"> <li>▪ Ver 1.7.1</li> </ul>				•	•
7.3	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"> <li>▪ Participación en el desarrollo de la administración electrónica (préstamos) (Plan Estr. LE9.4 A9.4.1)</li> <li>▪ Elaborar los manuales de nuevos procedimientos.</li> <li>▪ Evaluar y revisar de forma claramente sistemática los procesos, basándose en las necesidades de todos los grupos de interés y apoyando la política y estrategia, y crear un indicador 100% de procesos revisados al año. (Informe de Acciones Mejora Priorizadas)</li> <li>▪ Elaboración de normativa de Préstamo Interbibliotecario.</li> </ul>	MEDIA	EDB, Grupos de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° manuales / n° total de procesos</li> <li>• Sí/no</li> </ul>	•	•

LINEA 8: Servicios al usuario

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
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"> <li>▪ Estudio de la puesta en marcha del servicio de atención on-line</li> <li>▪ Estudio de viabilidad para la contratación del servicio British Library</li> <li>▪ Préstamo Intercampus: incluir artículos de revistas, fotocopios o escaneados.</li> <li>▪ Estudiar la posibilidad de impresión en el Servicio de Reprografía desde los equipos de Biblioteca (ESU).</li> <li>▪ Comunicar a la empresa de reprografía la necesidad de mejorar el servicio de las fotocopiadoras de biblioteca. (ESU)</li> </ul>	ALTA	<p>EDB Sección P.I. Grupo PRINTER</p> <p>Coordinador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
8.2	<p>Creación e implementación de herramientas que permitan mejorar el acceso a las colecciones digitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software para el Repositorio de la Producción Científica de la UMA y su puesta en marcha (Plan Estr. LE6.1 A6.1.2 y LE14.3 A14.3.4 y LE16.1 A16.1.1 y LE16.2 A16.2.4)</li> <li>• Mejorar el acceso a los recursos de la Biblioteca con la adquisición de ENCORE u otro similar (Plan Estr. LE5.4 A5.4.5)</li> </ul>	ALTA	EDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de acciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
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"> <li>▪ Difusión del nuevo Reglamento, una vez aprobado (ver 1.3).</li> <li>▪ Elaboración de un vídeo de la Biblioteca y empleo del mismo en las sesiones de formación</li> <li>▪ Crear la categoría de Tercer Ciclo / Máster en el buzón de sugerencias de la Web (ESU)</li> <li>▪ Facilitar al Servicio de Personal Guías de la Biblioteca para que se puedan entregar a los trabajadores que comienzan su labor en la Universidad. (ESU) (Plan Estr. LE10.3 A10.3.4)</li> </ul>	MEDIA	<p>EDB, DDD, Personal</p> <p>Automatización</p> <p>Coordinador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
8.4	Elaborar y poner en práctica el Plan de formación de usuarios, donde	ALTA	EDB,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí/no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>

	<p>se contemplen todas las posibilidades y acciones necesarias a emprender. Se le prestará especial atención al E-learning por las posibilidades que ofrece. (Plan Estr. LE10.1 A10.1.2).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Extender y consolidar las Jornadas de Bienvenida en todos los centros</li> <li>▪ Revisar la oferta formativa.</li> <li>▪ Estudiar nuevas herramientas para la formación de usuarios.</li> <li>▪ Elaborar un catalogo con la oferta formativa del curso completo, es algo que sigue pendiente.</li> <li>▪ Inclusión en la programación académica de la formación de usuarios (Plan Estratégico LE4.3 A4.3.1)</li> </ul>					
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"> <li>▪ Seguimiento y revisión de la Carta de Servicios.</li> </ul>	ALTA	EDB	• 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>			•	•	•
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. (Plan Estr. LE13.1 A13.1.2 y A13.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de salas de trabajo en grupo para usuarios</li> <li>▪ Ver además 5.1</li> </ul>			•	•	•
8.8	<p>Ampliar horarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Homogeneizar horarios</li> </ul>	ALTA	EDB	• Si/no	•	•

LÍNEA 9: Sociedad

	OBJETIVOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	% REALIZACIÓN	ESTADO
9.1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una encuesta periódica a la sociedad a través del blog, completada con formularios pasados a la ciudadanía.</li> <li>▪ Evaluar sistemáticamente las noticias de la prensa.</li> <li>▪ Estadísticas de participación de los usuarios en el Blog</li> <li>▪ Crear un código deontológico para el personal de la BUMA</li> </ul>	MEDIA	Grupo Hermes, Grupo Biblioteca y Sociedad	•	•	•
9.2	Ofrecer servicios de formación a colectivos sociales interesados en temas relacionados con la biblioteca y las NTI.			•	•	•
9.3	<p>Organizar actividades de extensión bibliotecaria: exposiciones, jornadas... y/o colaborar en publicaciones o asociaciones profesionales, culturales, etc. (Plan Estr. LE17.3 A17.3.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de una exposición.</li> <li>▪ Realización de una actividad cultural en fechas significativas: Día del Libro, Feria del libro etc.</li> <li>▪ Recopilación y difusión de recursos bibliográficos de contenido social. Por ejemplo: igualdad, medio ambiente, protección al menor, tercer mundo, etc.</li> </ul>	BAJA	Grupo Biblioteca y Sociedad. Biblioteca General	• Sí/no	•	•
9.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar medidas para facilitar el préstamo y acceso a la colección a profesionales a profesionales que no pertenezcan a la comunidad universitaria (Plan Estr. LE4.2 A4.2.4</li> <li>• Convenios con organizaciones profesionales</li> <li>• Habilitar cuentas públicas para el acceso a los recursos digitales desde equipos de la Biblioteca Universitaria.</li> </ul>			•	•	•

Con carácter general, se mantiene el objetivo de 3.5 para las encuesta de Clima Laboral y de Satisfacción de Usuarios.