



**PRINTER  
PLAN DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE  
MÁLAGA**



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**Octubre de 2006**

## **PRINTER: PLAN DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

### **INTRODUCCIÓN**

La convergencia hacia el Espacio Europeo de Enseñanza Superior así como la Sociedad de la Información y el Conocimiento, junto con el creciente desarrollo de las TICs, conllevan en sí la adopción de nuevos modelos de universidades adaptadas al nuevo concepto de educación basado en el aprendizaje del alumno y su trascendencia en la Sociedad

La mejora de la calidad del sistema universitario es pues la base sobre la que se asienta la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior.

La Ley Orgánica de Universidades reconoce como uno de sus objetivos básicos la mejora de la calidad del sistema universitario en su conjunto y en todas y cada una de sus vertientes, tanto las enseñanzas como la actividad investigadora, docente y de gestión, así como los servicios y programas de las Universidades.

Una de las principales innovaciones de la Ley viene dada por la introducción en el sistema universitario de mecanismos externos de evaluación de su calidad.

Por su parte la Ley de Universidades Andaluzas, afirma en su preámbulo que “los rápidos cambios que se están produciendo en nuestra sociedad precisan de nuevas políticas universitarias capaces de incorporar de forma creativa y con capacidad de liderazgo a las Universidades en dichos procesos.

La Sociedad del Conocimiento requiere el fortalecimiento permanente de los procesos y las fuentes capaces de crear y extender pensamiento, innovación y conocimientos científicos.”

La evaluación de la Biblioteca universitaria en el año 2003, se contempla como parte del plan de evaluación de la Universidad de Málaga, cuya responsabilidad recae en la Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza, y que se coordina con el andaluz a través de la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

La finalidad de esta acción es determinar cuáles son las fortalezas y debilidades de la Biblioteca y, en el último supuesto, establecer las mejoras que las corrijan.

Fruto de esta evaluación, surge en diciembre de 2004 el primer Plan de Mejora de la Biblioteca, que generaría a su vez el Plan Colabora, punto de partida para la formación de los grupos de trabajo para la mejora de la Biblioteca, según la evaluación final de la misma. Este Plan Colabora, recoge la normativa para su formación y la dinámica de funcionamiento y trabajo de los mismos.

Surge así el **Grupo de Trabajo 6, destinado a la Mejora del Servicio de P.I.**

Este grupo, que comienza su andadura el 16 de enero de 2006, está formado por los siguientes miembros:

| <b>Nombre</b>                                    | <b>Destino o cargo en BUMA</b>   | <b>Cargo en el Grupo</b> |
|--|--|--------------------------|
| D. Gregorio García Reche                         | Coordinador de la Biblioteca   | Presidente               |
| D <sup>a</sup> Eva Alarcón Fanjul                | Biblioteca de Ciencias de la Comunicación                              | Vocal                    |
| D. Patricio Carretié Warleta                     | Biblioteca General   | Vocal                    |
| D <sup>a</sup> María Victoria González Rebolledo | Biblioteca de Medicina   | Vocal                    |
| D <sup>a</sup> María José Pérez Garzón           | Biblioteca de Derecho  | Vocal                    |
| D <sup>a</sup> Ángeles Otero Martínez            | Sección de Adquisiciones, Infor. y Ref., y Préstamo Interbibliotecario | Vocal                    |
| D. Francisco Manuel Paradas Serrano              | Biblioteca CC. De la Educación y Psicología                            | Vocal                    |
| D <sup>a</sup> Pilar Márquez Reinoso             | Biblioteca de Ciencias   | Secretaria               |

Los integrantes de este Grupo forman parte en su totalidad de la plantilla de la Biblioteca.

**Entendemos el Préstamo Interbibliotecario, adhiriéndonos a IFLA, como: “el proceso por el que una biblioteca obtiene de otra, un material bibliográfico específico, solicitado por sus usuarios y que no está disponible en su propio fondo. El material solicitado se puede enviar en préstamo temporal o puede suministrarse o transmitirse en su lugar una copia. El uso de uno u otro procedimiento está supeditado a la política de la biblioteca suministradora en cuanto a los fondos que conserva, al soporte que el usuario solicite y a la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.”**

En base a ello, **el Grupo estableció su objetivo estratégico principal en:**

**“Crecer y mejorar, en la doble vertiente de este servicio, como Biblioteca prestataria y como Biblioteca peticionaria, para satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios y de la Sociedad en general, tendiendo al coste cero en la gestión económica”**

Nada más comenzar el Grupo su andadura, se observó como necesario un análisis en profundidad, que completara los resultados del Informe Final de Evaluación de la Biblioteca, así como del Plan de Mejora Resultante.

Por todo ello, el Grupo procedió a hacer un estudio interno de evaluación centrado en el servicio de P.I. en la BUMA, como punto de partida en el trabajo de mejora a desarrollar. (Véase Anexo nº 1)

El informe de evaluación interno revela, como puntos débiles, aquellos relacionados principalmente con la falta de comunicación, y de fluidez en los trámites con el Servicio de Gestión económica; así como una serie de puntos a mejorar relacionados con las

herramientas del servicio, y con el manual de procedimiento. Observándose también, un escaso calado en la Sociedad.

Como Puntos Fuertes destaca, la elevada valoración que se otorga al mantenimiento de procedimientos estandarizados, y el claro conocimiento del reparto de tareas existentes en todos los procesos de la gestión del mismo.

Se destaca también como Punto Fuerte, la alta valoración que del servicio tienen nuestros usuarios, tanto internos como externos, así como la buena disposición y colaboración de estos con el servicio en sí.

Como resultado de este estudio, el Grupo de Trabajo ha considerado necesario elaborar un documento o “Plan de P.I.” al que denominaremos en adelante **PLAN PRINTER**, que desarrolle las directrices y mejoras prácticas en el servicio, definiendo y estableciendo a tal fin los siguientes puntos:

- a) **Misión del servicio de Préstamo Interbibliotecario.**
- b) **Objetivo estratégico.**
- c) **Objetivos operacionales:** acciones operativas, a desarrollar por el servicio de P.I. y la BUMA en general, que contribuyan a alcanzar los objetivos propuestos y en definitiva, aporten las mejoras que se esperan en el servicio.
- d) **Evaluación del Plan.**
- e) **Revisión del Plan.**

## **a) MISIÓN DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

A lo largo de la historia, el interés por intercambiar documentación, información y conocimientos a través de las Bibliotecas ha sido siempre un elemento de apoyo innegable al desarrollo del avance científico y cultural.

En la etapa actual, las bibliotecas se han visto superadas por el crecimiento acelerado de los recursos de información, tanto de la producción impresa como de la última revolución a la que estamos asistiendo con la creciente edición en formato electrónico de la llamada “era digital”.

Ante la complejidad de las demandas informativas que esto trae consigo, y la imposibilidad de que las distintas bibliotecas puedan abarcar en sus colecciones todos los recursos publicados dentro de su campo de interés, es cuando adquiere especial importancia el problema de la utilización racional de los recursos de información a escala mundial.

De ahí que en los últimos años se observe una tendencia cada vez mayor hacia el establecimiento de relaciones de cooperación entre todas las instituciones, encaminadas a lograr una utilización más racional y multilateral de los recursos de que se disponen.

Es entonces, en estos momentos, cuando la importancia y significación del préstamo interbibliotecario y suministro de documentos, adquiere verdadero valor.

Definimos y establecemos en base a ello, que la misión del servicio de P.I. ha de ser:

**“Satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios y de la Sociedad en general, recurriendo a la cooperación, para conseguir los fondos no disponibles, contribuyendo con este servicio a facilitar la disponibilidad universal de la información y el conocimiento científico sin restricciones, tal y como promueve la Declaración de Bolonia”.**

## **b) OBJETIVO ESTRATÉGICO**

La era digital a la que estamos asistiendo, con la revolución del formato electrónico, y los avances tecnológicos que acompañan a esta Sociedad de la Información y el Conocimiento, está a su vez propiciando una serie de cambios en los servicios de Préstamo interbibliotecario a ritmo acelerado, algunos ya son habituales, otros se espera que se generalicen en un cercano futuro para el que habremos de estar preparados:

- **Expectativas más exigentes por parte de los usuarios:** Desean tener acceso a todo tipo de información en formato electrónico en el menor tiempo posible; y esperan tener acceso directo a la solicitud en línea de los documentos en préstamo interbibliotecario, y sin la intervención, ni la autorización previa del bibliotecario.
- **Un aumento creciente en el acceso a recursos electrónicos ofertados** por las bibliotecas, complementados con servicios de préstamo interbibliotecario y entrega de documentos.
- **La repercusión e impacto de las restricciones de uso, de las licencias de los diferentes recursos electrónicos.**
- **Los portales de las bibliotecas están proporcionando acceso a un número cada vez mayor de recursos,** incluyendo catálogos en línea, recursos electrónicos y recursos impresos.
- **El catálogo en línea se está transformando en el portal que brindará acceso a todo tipo de información que pudiera necesitar el usuario,** y es capaz de realizar automáticamente, más actividades rutinarias de apoyo administrativo.
- **Las limitaciones presupuestarias de las bibliotecas académicas** ante esta explosión de información, están obligando a estas bibliotecas, a centrar sus compras en aquellos materiales que apoyan directamente los programas de estudio institucionales, utilizándose el préstamo interbibliotecario rutinariamente para brindar acceso al resto de información complementaria.
- **Los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones** con el establecimiento de diferentes estándares técnicos, están revolucionando la forma de manejar el servicio de préstamo interbibliotecario, al permitir que diferentes sistemas automatizados puedan intercambiar información sobre

diferentes trámites relacionados con una solicitud de préstamo interbibliotecario.

- Ante esta panorámica, existe una **creciente preocupación en organismos a nivel internacional** como IFLA, OCLC y otros grupos que están trabajando en acciones y proyectos concretos, para hacer que el préstamo interbibliotecario nacional e internacional sea más fácil y rutinario.

La observación de estos cambios, fortalecerá los servicios de préstamo interbibliotecario y entrega de documentos, y ayudarán a los bibliotecarios a proporcionar acceso a cualquier documento o material que pudieran necesitar sus usuarios en un tiempo razonable.

En virtud de estas tendencias, y siguiendo los objetivos de mejora marcados por los acuerdos contraídos dentro del marco establecido por REBIUN en materia de préstamo interbibliotecario, establecemos que el servicio de Préstamo Interbibliotecario de la BUMA, tiene como **objetivo estratégico**:

**Obtener para los usuarios, mediante préstamo o copia, los documentos que no se encuentran en la BUMA, y suministrar mediante préstamo o copia, los documentos solicitados a la BUMA por centros externos, utilizando a este fin, los métodos más eficaces para identificar la localización de los documentos y transmitir las peticiones, disminuyendo los tiempos de respuesta, simplificando y normalizando las gestiones y trámites económicos-administrativos, y aplicando y desarrollando para ello las nuevas tecnologías en el acceso al documento.**

Para la consecución de este objetivo acordamos, en base al Plan Estratégico de la Universidad de Málaga, a la evaluación final de la Biblioteca, a los planes de mejora de la misma, al plan operativo anual 2006, a la evaluación interna del servicio de P.I., a los diferentes estudios realizados por este Grupo de Trabajo, así como a las aportaciones del personal dedicado a este servicio y a los propios usuarios, establecer el presente **PLAN PRINTER**, concebido y diseñado globalmente en su origen, conforme a los criterios de evaluación de la calidad, con los siguientes **Objetivos Operacionales**:

## c) OBJETIVOS OPERACIONALES

### 1. Liderazgo

- El objetivo es **facilitar la comunicación y coordinación entre todos los puntos del servicio** de préstamo interbibliotecario. y la Sección de Adquisiciones, información y referencia, y préstamo interbibliotecario, mediante:
  - **Reuniones periódicas** que podrían ser virtuales. Los resultados de las reuniones se transferirán al Grupo de trabajo, que también dispondrá de reuniones periódicas, en las cuestiones que le afecten.
  - Como una acción inmediata a realizar se considera la **potenciación de la lista de correo electrónico dedicada al Préstamo Interbibliotecario** como medio de comunicación interno.

## 2. Política y estrategia

Dentro de este apartado con una prioridad alta se considera:

- **La centralización de la gestión económica del servicio**, volviendo a utilizar el mecanismo de las cuentas de compensación con los centros externos que lo permitan para agilizar parte del proceso administrativo de préstamo interbibliotecario.
- Establecer un **documento interno del servicio que contemple la estructura y el funcionamiento del mismo**, la división interna del trabajo así como las funciones y competencias de cada uno de los participantes en el proceso de préstamo interbibliotecario.
- Una de las acciones más relevantes dentro de este apartado es la de **establecer, definir, facilitar y coordinar, la cooperación con otros servicios de la UMA, implicados en la gestión de préstamo interbibliotecario** paralelos o complementarios del mismo como son:
  - El trabajo **con el Servicio Central de Informática**, para el mantenimiento y actualizaciones de equipos y programas contratados,
  - La colaboración **con Gerencia** en el tema económico,
  - La necesaria **colaboración con el Servicio de Paquetería y Mensajería**, entre otros.

## 3. Gestión de personal

- En este capítulo se recoge la **necesidad de estudiar las cargas de trabajo así como la asignación de tareas, competencias y responsabilidades que podrían quedar reflejadas en un documento**.
- También se propone como necesario la **creación de dos o más plazas de personal nuevas**:
  - **Un administrativo** adscrito a Coordinación para la gestión económica del servicio.
  - **Un informático** para la plantilla de la Biblioteca.
- Con una prioridad media encontramos la **necesidad de promover la formación continuada y adecuada del personal**.

## 4. Alianzas y recursos

- Dentro del espíritu del préstamo interbibliotecario queda implícito **promover, fortalecer y recomendar la cooperación y el establecimiento de alianzas y acuerdos con otras instituciones y organismos**.

Para esto será necesario:

- **Centralizar la gestión económica propia.** (Véase Anexo nº 2)
  - Dentro de este ámbito de control económico aparece como elemento importante el **recibir información puntual sobre el estado de pagos y cobros.**
- Como recurso y con una prioridad alta se recomienda la **elección del programa de gestión acorde con las necesidades del servicio**, así como el estudio de otros programas que puedan afectar al préstamo interbibliotecario.

## 5. Procesos

Una de las tareas principales de este grupo de mejora ha consistido en la elaboración de **manuales de procedimiento del servicio**, en los que se establecen todos los procesos que intervienen en el préstamo interbibliotecario, su evaluación y mantenimiento. Se han realizado dos:

- **Como Biblioteca solicitante.** (Véase Anexo nº 3.1.1)
- **Como Biblioteca suministradora.** (Véase Anexo nº 3.1.2)

De todos los puntos anteriores podemos sacar tres últimos apartados que resumirían las propuestas dadas agrupándolas según a quien van dirigidos los resultados.

## 6. Resultados en los clientes

- En este apartado aparece con una prioridad alta **facilitar el uso del servicio tanto a los usuarios pertenecientes a la UMA como al resto de los usuarios.**
  - Para esto, se ve la necesidad de promover el conocimiento y utilización del servicio a través de un **espacio en la Web**, que recoja tanto **información sobre el servicio**, como un **formulario web de pedidos** que permita agilizar el proceso.
- Se recoge también como necesidad **facilitar y agilizar los sistemas de envío y transmisión de documentos** tanto por sistema de envío electrónico, vía ARIEL, como por los medios “físicos” o tradicionales.

## 7. Resultados en el personal

En cuanto al personal, aparece con una prioridad alta:

- La elaboración de un **documento de uso interno** que recoja la organización y funcionamiento del servicio atendiendo al reparto de tareas y responsabilidades del personal implicado.



- La **potenciación de la lista de correo electrónico para préstamo interbibliotecario**, como medio de comunicación interna.
- Establecer **planes sistemáticos de formación y reciclaje** para el personal encargado del servicio que tendrá que adecuarse al servicio que presta.

## **8. Resultados en la Sociedad**

**Dar a conocer, promover, y potenciar el servicio en la Sociedad**, incrementando la información sobre el servicio para las instituciones con las que la Universidad tiene ya convenios firmados, o acuerdos de colaboración de algún tipo.

## **9. Resultados clave**

En este punto confluyen las propuestas que necesitan un tratamiento más inminente como:

- **Elaboración de un documento de funcionamiento de uso interno.**
- **Dotar al servicio de una plantilla de personal completa.**
- **Centralización económica.**
- **Infraestructura adecuada, es decir un programa de gestión adecuado y herramientas informáticas auxiliares.**
- **Normalización de todos los procesos y sus correspondientes manuales.**
- **Propiciar una carta de compromisos del servicio de préstamo interbibliotecario para el usuario.**
- **Página web del servicio.**
- **Aplicación de un plan de marketing.**
- **Formación continuada del personal.**

### **d) EVALUACIÓN DEL PLAN**

Este Plan se evaluará con la aplicación del Plan de recogida de expectativas y mejoras de los usuarios; con el establecimiento y la aplicación de los indicadores óptimos de rendimiento, así como los mecanismos y métodos de control y evaluación adecuados, de cuantos objetivos se proponen en el PLAN.

Una vez evaluados los objetivos que en él se proponen se realizarán las oportunas revisiones del presente PLAN.

### **e) REVISIÓN DEL PLAN**

El Grupo de Trabajo constituido como tal para la mejora del servicio de P.I., asumirá la responsabilidad de revisar este PLAN, y propondrá al Coordinador su propuesta de mejora, que deberá ser ratificada por la Junta Técnica.

Este PLAN se revisará cada dos años, una vez analizados los elementos de evaluación, oída la Junta Técnica y otras sugerencias aportadas por los usuarios o autoridades académicas.

### **ANEXOS:**

1. Encuesta de evaluación interna sobre el servicio de préstamo interbibliotecario de la Biblioteca de la Universidad de Málaga.
2. Informe económico.
3. Manuales de procedimiento:
  - 1.1. Manual de procedimiento como Biblioteca Solicitante.
  - 1.2. Manual de procedimiento como Biblioteca Suministradora.