



# **PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS**

**Periodo 2007-2010**

# **PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS**

**Periodo 2007-2010**

## **1. Introducción**

El Plan Estratégico del Servicio de Biblioteca de la Universidad Pontificia Comillas nace a la vez que las Universidades Europeas persiguen el objetivo de generar un espacio educativo compartido. Las Universidades, como gestoras del conociendo, deben presentarse ante una sociedad más amplia, por lo que sus propuestas tendrán que ser más dinámicas y creativas, e incluirán nuevos modelos de aprendizaje.

Las bibliotecas universitarias se convierten en una pieza esencial en este nuevo espacio educativo, pues deben adaptarse a las nuevas necesidades que el nuevo marco va a ir definiendo y por tanto, evolucionar de manera paralela e integrada en el mismo. Sin duda, esta situación implica una revisión de los modelos tradicionales en el uso de las bibliotecas que deben realizar tanto las instituciones que las integran como los usuarios en general. Definidos los

resultados de este examen, así como la conveniencia de evolucionar a sistemas más dinámicos e interactivos, se inicia la puesta en marcha de una serie de mejoras y renovaciones en el Servicio.

Así pues, antes de poner en marcha este Plan estratégico, el Servicio de Biblioteca de la Universidad Pontificia Comillas se ha sometido a un proceso de autoevaluación, cuyo informe final ha sido remitido a la ANECA en marzo de 2007. Como consecuencia de esta actividad, se ha visto la conveniencia de trabajar en la definición de una serie de acciones y líneas estratégicas que vengán a mejorar el Servicio en su conjunto, y que favorezcan su proyección en beneficio de la Universidad y de la sociedad en su conjunto.

Como resultado de dicha autoevaluación se detectaron los factores críticos de éxito del servicio de biblioteca, que son:

- Disponer de una tecnología punta.
- Formación del personal técnico.
- Formación a usuarios para impulsar el uso de los recursos electrónicos.
- Impulsar la biblioteca digital/ repositorio.
- Gestionar la biblioteca con calidad.

## **2. Resultados claves obtenidos en el proceso de autoevaluación**

### **Puntos Fuertes**

- Hay coherencia entre la misión de la Universidad y la de la Biblioteca.
- Fuerte implicación del equipo directivo de la Biblioteca y del personal de la misma en la cultura de mejora de la calidad.
- Relación frecuente y fluida con los usuarios, así como con entidades colaboradoras.

- Impulso de las actividades encaminadas a la planificación estratégica de la Biblioteca.
- La gestión del personal de la Biblioteca –competencias, formación, responsabilidades, dependencias- está claramente definida.
- Se fomenta fuertemente la formación del personal y la adecuación de sus cualidades a las necesidades del Servicio.
- El espíritu de equipo es seriamente requerido, dado que en ocasiones una misma persona puede colaborar en distintos sectores, contribuyendo esto a su propio enriquecimiento. Versatilidad muy alta del personal.
- Las relaciones internas de la Biblioteca –con otros Servicios de la Universidad, con Unidades de Investigación y con Unidades Docentes- son ricas y extensas. Las relaciones externas son principalmente con otras Bibliotecas, con empresas y con otras instituciones que solicitan nuestros fondos para exposiciones, donaciones, etc.
- Se realizan mejoras de infraestructuras para su adecuación a las necesidades de los usuarios.
- Se atienden todas las desideratas de la comunidad universitaria.
- Desde el curso 2000-2001 los alumnos pueden realizar todas sus gestiones a través de la web. También la comunicación interna se basa en nuevas tecnologías (intranet).
- La Biblioteca cuenta con un Reglamento específico, que establece los procesos estratégicos.

- Gracias a diversas acciones –cursos, página web y muy especialmente el trato personal- la Biblioteca establece continua relación con los usuarios y se coordina internamente para mejorar los procesos.
- Valoración generalmente positiva de este Servicio por los usuarios.
- Las medidas de percepción de resultados muestran una alta satisfacción del personal de Biblioteca en su motivación, formación y grado de bienestar del equipo de trabajo en general.
- Son considerados usuarios tanto los miembros de la comunidad universitaria como personas ajenas a ella que precisen consultar sus fondos.

### **Propuestas de Mejora**

- Realización de un Plan estratégico específico.
- Desarrollar un Plan de comunicación y marketing.
- Recogida y análisis sistemáticos de datos de diferentes tipos de usuarios y personal.
- Asegurar, por medio de análisis cuantitativos, la información que permita detectar las necesidades y expectativas de los usuarios.

- Desarrollo de fases posteriores del Plan tecnológico, para la incorporación de las TICs a la Biblioteca.
- Mejorar continuamente las infraestructuras adaptándolas a la realidad cambiante de la sociedad

### 3. Plan estratégico: áreas de actuación y líneas estratégicas

## **LÍNEA ESTRATÉGICA 1**

### LA BIBLIOTECA Y EL APRENDIZAJE

Área de actuación: 1.1. La biblioteca y los recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)

Área de actuación: 1.2. La Biblioteca: Centro de Información.

## **LÍNEA ESTRATÉGICA 2**

### LA BIBLIOTECA Y LA INVESTIGACIÓN

Área de actuación: 2.1. La biblioteca digital

Área de actuación: 2.2. Biblioteca y Propiedad Intelectual

## **LÍNEA ESTRATÉGICA 3**

### LA BIBLIOTECA Y LA CALIDAD

Área de actuación: 3.1. La gestión integral de calidad de la Biblioteca.

Área de actuación: 3.2. Gestión y competencias

## LÍNEA ESTRATÉGICA 1

### LA BIBLIOTECA Y EL APRENDIZAJE

Área de actuación: 1.1. La biblioteca y los recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UNIDADES IMPLICADAS</b>	<b>PLAZO</b>
1.1.1. Adecuar los espacios y equipamientos para favorecer el desarrollo del aprendizaje.	1.1.1.1. Realizar un Plan de renovación del mobiliario.	Vicerrectorado de Investigación Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Vicerrectorado Económico Equipo Dirección Biblioteca	2007-08
	1.1.1.2. Puesta en marcha de un fondo de libre acceso en Cantoblanco.	Vicerrectorado de Investigación Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Vicerrectorado Económico Equipo Dirección Biblioteca	2007
	1.1.1.3. Modificación paulatina de las salas de estudio para su adecuación al EEES.	Vicerrectorado de Investigación Dirección de la	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de	2007-2010

		Biblioteca	Ordenación Académica Vicerrectorado Económico Equipo Dirección Biblioteca	
1.1.2. Promover la colaboración con otros Servicios de la Universidad.	1.1.2.1. Puesta en marcha del Proyecto Propio de la Universidad “Banco de Herramientas”.		Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Dirección Biblioteca Dirección STIC Director Proyecto Punto Omega	2007-2010

## LÍNEA ESTRATÉGICA 1

### LA BIBLIOTECA Y EL APRENDIZAJE

Área de actuación: 1.2. La Biblioteca: Centro de Información.

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UNIDADES IMPLICADAS</b>	<b>PLAZO</b>
1.2.1. Promover la introducción de cursos ALFIN en los nuevos planes docentes.	1.2.1.1. Realizar un Plan de Formación en ALFIN que facilite la comprensión, el hallazgo, la evaluación y la utilización de la Información como mantenimiento y ampliación del aprendizaje continuo.	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica ICE Equipo Dirección Biblioteca	2007-09
	1.2.1.2. Introducción paulatina en los nuevos planes docentes de la Formación en ALFIN.	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Equipo Dirección Biblioteca	2007-2010
1.2.2. Crear y difundir proyectos de formación virtual, colaboración con docentes en el aula y oferta de	1. 2. 2.1. Elaborar cursos de formación específicos, para los distintos tipos de usuarios y según necesidades.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca	2007-2010

cursos específicos.				
	1.2.2.2. Colaborar con los docentes en cursos presenciales en el aula.	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Equipo Dirección Biblioteca	2007-2010
	1. 2. 2.3. Desarrollar proyectos de formación virtual.	Dirección de la Biblioteca Coordinador de Información Bibliográfica y Web	Equipo Dirección Biblioteca STIC ICE	2007-2010

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2

### LA BIBLIOTECA Y LA INVESTIGACIÓN

#### Área de actuación: 2.1. La biblioteca digital

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UNIDADES IMPLICADAS</b>	<b>PLAZO</b>
2.1.1. Potenciar nuevos servicios bibliotecarios para los investigadores.	2.1.1.1. Promover y mejorar el acceso, contenidos y servicios de la biblioteca digital, teniendo en cuenta las necesidades reales de nuestros usuarios.	Dirección de la Biblioteca Coordinador de Adquisiciones Coordinador de Información Bibliográfica y Web	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado Económico Equipo Dirección Biblioteca	2007-10
	2.1.1.2. Estudio y seguimiento de los recursos electrónicos (libros, revistas, bases de datos) propios para la investigación.	Dirección de la Biblioteca Coordinador de Adquisiciones	Equipo Dirección Biblioteca	2007-10
	2.1.1.3. Organizar el acceso a los recursos electrónicos en la página web y elaborar tutoriales y guías de servicios al usuario.	Dirección de la Biblioteca Coordinador de Información Bibliográfica y Web	Equipo Dirección Biblioteca STIC	2007-08
	2.1.1.4. Integrar la Biblioteca Digital en el Portal de Recursos.	Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Ordenación Académica	2007-09

			Dirección de la Biblioteca Dirección STIC Director Proyecto Punto Omega	
2.1.2. Participar en proyectos de innovación de la biblioteca digital	2.1.2.1. Desarrollar un Repositorio Institucional tanto para preservar la información electrónica de la Universidad como para incrementar la visibilidad de los resultados de la investigación que se desarrolla en ella.	Vicerrectorado de Investigación Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado de Ordenación Académica Dirección de la Biblioteca Dirección STIC Director Proyecto Punto Omega Servicio de Publicaciones	2007-10
	2.1.2.2. Impulsar proyectos de digitalización de colecciones e información propias para la Biblioteca Digital con el fin de aumentar la visibilidad y el acceso y contribuir a la preservación de la información de la Universidad.	Vicerrectorado de Investigación Dirección de la Biblioteca	Vicerrectorado de Investigación Vicerrectorado Económico Dirección de la Biblioteca	2007-10

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2

### LA BIBLIOTECA Y LA INVESTIGACIÓN

Área de actuación: 2.2. Biblioteca y Propiedad Intelectual

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UNIDADES IMPLICADAS</b>	<b>PLAZO</b>
2.2.1. Facilitar el acceso libre a la información y documentación.	2.2.1.1. Analizar los servicios de la Biblioteca y sus posibilidades para abordar los nuevos modelos de aprendizaje.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca ICE	2007-10
	2.2.1.2. Coordinación con docentes e investigadores para conocer las necesidades y difundir los recursos de la Biblioteca.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca ICE Comisión de Biblioteca	2007-10
	2.2.1.3. Impulsar la adopción de las Licencias Creative Commons.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca ICE Vicerrectorado Económico	2007-10
	2.2.1.4. Procedimiento para enviar información de la documentación accesible en la Biblioteca bajo perfiles de interés.	Dirección de la Biblioteca	Administrador de Absys Coordinador de Información Bibliográfica y Web	2007-10
2.2.2. Informar sobre los	2.2.2.1. Definir recomendaciones para sensibilizar	Dirección de la	Equipo Dirección	2007-10

derechos y deberes de los usuarios.	a los usuarios en contra de las actividades que vulneren la propiedad intelectual.	Biblioteca	Biblioteca Asesoría Jurídica Coordinador Sector de Acceso al Documento	
	2.2.2.2. Elaborar una guía para la puesta en marcha de un Repositorio Institucional.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca Asesoría Jurídica	2007-10

## LÍNEA ESTRATÉGICA 3

### LA BIBLIOTECA Y LA CALIDAD

Área de actuación: 3.1. La gestión integral de calidad de la Biblioteca.

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UNIDADES IMPLICADAS</b>	<b>PLAZO</b>
3.1.1. Evaluación de la calidad del Servicio.	3.1.1.1. Implantación de indicadores de rendimiento en todos los procesos establecidos en el Servicio de Biblioteca.	Equipo Dirección Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca Unidad de Calidad Dirección de la Biblioteca	2007-08
	3.1.1.2. Implantación y seguimiento de un Plan de Comunicación Interna	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca	2007
	3.1.1.3. Implantación y seguimiento de un Plan de Marketing	Vicerrectorado de Investigación Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca Servicio de Marketing Corporativo STIC	2007-08
	3.1.1.4. Sistematización de la recogida de información sobre satisfacción del usuario.	Dirección de la Biblioteca Unidad de Calidad	Equipo Dirección Biblioteca Sector de Circulación Unidad de Calidad	2007-10

	3.11.5. Elaboración de un Cuadro de Mando Integral que sirva como herramienta para mostrar de forma continua si el equipo de Biblioteca está consiguiendo los objetivos propuestos	Dirección de la Biblioteca Unidad de Calidad	Equipo Dirección Biblioteca Unidad de Calidad	2007-08
	3.1.1.6. Participación en procesos de evaluación y acreditación que posicionen al servicio de biblioteca en los niveles de calidad reconocidos.	Vicerrectorado de Investigación Dirección de la Biblioteca Unidad de Calidad	Equipo Dirección Biblioteca Unidad de Calidad	2007-10
3.1.2. Consolidar una cultura de trabajo basada en la calidad.	3.1.2.1. Análisis cualitativo de los indicadores de rendimiento.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca	2007-10
	3.1.2.2. Desarrollar un Plan de Gestión de la Colección.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca	2007-10
	3.1.2.3. Sistematización de la recogida de información sobre satisfacción del personal.	Dirección de Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca	2007-10
	3.1.2.4. Análisis de Buenas Prácticas.	Dirección de la Biblioteca Unidad de Calidad	Equipo Dirección Biblioteca Coordinador de Circulación Unidad de Calidad	2007-10

## LÍNEA ESTRATÉGICA 3

### LA BIBLIOTECA Y LA CALIDAD

Área de actuación: 3.2. Gestión y competencias

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UNIDADES IMPLICADAS</b>	<b>PLAZO</b>
3.2.1. Adaptación del perfil profesional de los bibliotecarios.	3.2.1.1. Elaborar un mapa de perfiles profesionales adecuado a las nuevas necesidades.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca Servicio de Recursos Humanos	2007-09
	3.2.1.2. Diseñar y desarrollar un plan de formación y actualización constante del personal.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca Servicio de Recursos Humanos	2007-09
	3.2.1.3. Adaptar la carga de servicios prestados en cada puesto de trabajo concreto para poner en marcha nuevas actividades.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca	2007-10
3.2.2. Elaborar un programa de formación en la gestión para la mejora de la Calidad.	3.2.2.1. Promover la participación del personal del servicio en grupos de trabajo y en cursos de formación relacionados con la Calidad.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca	2007-09
3.2.3. Medición de la Calidad.	3.2.3.1. Elaborar un Plan de Seguimiento de las propuestas realizadas en el Plan Estratégico.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca Unidad de Calidad	2007-10
	3.2.3.2. Establecer indicadores adecuados para	Dirección de la	Equipo Dirección	2007-08

	medir los recursos y servicios.	Biblioteca	Biblioteca Unidad de Calidad	
	3.2.3.3. Evaluar los recursos y servicios.	Dirección de la Biblioteca	Equipo Dirección Biblioteca Unidad de Calidad	2007-10

<b>PRIORIDAD TOTAL</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>VIABILIDAD</b>
1	1.1.1.1. Realizar un Plan de renovación del mobiliario.	Presupuesto extraordinario Personal propio
2	1.1.1.3. Modificación paulatina de las salas de estudio para su adecuación al EEES.	Presupuesto extraordinario Personal propio
3	1.1.1.2. Puesta en marcha de un fondo de libre acceso en Cantoblanco.	Presupuesto extraordinario Personal propio
4	1.1.2.1. Puesta en marcha del Proyecto Propio de la Universidad "Banco de Herramientas".	Proyecto propio Personal propio Personal contratado Becarios
5	3.1.1.2. Implantación y seguimiento de un Plan de Comunicación Interna	Presupuesto ordinario Personal propio
6	3.1.1.1. Implantación de indicadores de rendimiento en todos los procesos establecidos en el Servicio de Biblioteca.	Presupuesto ordinario Personal propio
7	3.1.2.1. Análisis cualitativo de los indicadores de rendimiento.	Presupuesto ordinario Personal propio
8	3.1.1.3. Implantación y seguimiento de un Plan de Marketing	Presupuesto ordinario Personal propio
9	3.2.3.1. Elaborar un Plan de Seguimiento de las propuestas realizadas en el Plan Estratégico.	Presupuesto ordinario Personal propio
10	3.11.5. Elaboración de un Cuadro de Mando Integral que sirva como herramienta para mostrar de forma continua si el equipo de Biblioteca está consiguiendo los objetivos propuestos	Presupuesto ordinario Personal propio
11	3.1.1.4. Sistematización de la recogida de información sobre satisfacción del usuario.	Presupuesto ordinario Personal propio
12	3.1.2.3. Sistematización de la recogida de información sobre satisfacción del personal.	Presupuesto ordinario Personal propio

13	3.2.3.2. Establecer indicadores adecuados para medir los recursos y servicios.	Presupuesto ordinario Personal propio
14	3.2.1.3. Adaptar la carga de servicios prestados en cada puesto de trabajo concreto para poner en marcha nuevas actividades.	Presupuesto ordinario Personal propio
15	3.2.1.1. Elaborar un mapa de perfiles profesionales adecuado a las nuevas necesidades	Presupuesto ordinario Personal propio
16	3.2.1.2. Diseñar y desarrollar un plan de formación y actualización constante del personal.	Presupuesto ordinario Personal propio
17	3.2.2.1. Promover la participación del personal del servicio en grupos de trabajo y en cursos de formación relacionados con la Calidad.	Presupuesto ordinario Personal propio
18	3.1.1.6. Participación en procesos de evaluación y acreditación que posicionen al servicio de biblioteca en los niveles de calidad reconocidos.	Presupuesto ordinario Personal propio
19	2.2.1.2. Coordinación con docentes e investigadores para conocer las necesidades y difundir los recursos de la Biblioteca.	Presupuesto ordinario Personal propio
20	3.1.2.2. Desarrollar un Plan de Gestión de la Colección.	Presupuesto ordinario Personal propio
21	2.1.1.3. Organizar el acceso a los recursos electrónicos en la página web y elaborar tutoriales y guías de servicios al usuario.	Presupuesto ordinario Personal propio
22	1.2.1.1. Realizar un Plan de Formación en ALFIN que facilite la comprensión, el hallazgo, la evaluación y la utilización de la Información como mantenimiento y ampliación del aprendizaje continuo.	Presupuesto ordinario Personal propio
23	2.1.1.4. Integrar la Biblioteca Digital en el Portal de Recursos.	Presupuesto ordinario Personal propio
24	2.2.1.1. Analizar los servicios de la Biblioteca y sus posibilidades para abordar los nuevos modelos de aprendizaje.	Presupuesto ordinario Personal propio
25	1. 2. 2.1. Elaborar cursos de formación específicos, para los distintos tipos de usuarios y según necesidades.	Presupuesto ordinario Personal propio
26	1. 2. 2.3. Desarrollar proyectos de formación virtual.	Presupuesto ordinario Personal propio
27	1.2.2.2. Colaborar con los docentes en cursos presenciales en el aula.	Presupuesto ordinario

		Personal propio
28	1.2.1.2. Introducción paulatina en los nuevos planes docentes de la Formación en ALFIN.	Presupuesto ordinario Personal propio
29	2.1.1.1. Promover y mejorar el acceso, contenidos y servicios de la biblioteca digital, teniendo en cuenta las necesidades reales de nuestros usuarios.	Presupuesto ordinario Personal propio
30	2.1.1.2. Estudio y seguimiento de los recursos electrónicos (libros, revistas, bases de datos) propios para la investigación.	Presupuesto ordinario Personal propio
32	2.2.1.4. Procedimiento para enviar información de la documentación accesible en la Biblioteca bajo perfiles de interés.	Presupuesto ordinario Personal propio
33	2.2.2.2. Elaborar una guía para la puesta en marcha de un Repositorio Institucional.	Presupuesto ordinario Personal propio
34	2.1.2.1. Desarrollar un Repositorio Institucional tanto para preservar la información electrónica de la Universidad como para incrementar la visibilidad de los resultados de la investigación que se desarrolla en ella.	Presupuesto ordinario Personal propio
35	3.1.2.4. Análisis de Buenas Prácticas.	Presupuesto ordinario Personal propio
36	2.1.2.2. Impulsar proyectos de digitalización de colecciones e información propias para la Biblioteca Digital con el fin de aumentar la visibilidad y el acceso y contribuir a la preservación de la información de la Universidad.	Presupuesto ordinario Personal propio
37	2.2.1.3. Impulsar la adopción de las Licencias Creative Commons.	Presupuesto ordinario Personal propio
38	2.2.2.1. Definir recomendaciones para sensibilizar a los usuarios en contra de las actividades que vulneren la propiedad intelectual.	Presupuesto ordinario Personal propio