



UGR

Universidad de Granada  
Biblioteca Universitaria

# PLAN ESTRATÉGICO DE LA BUG

Fecha: 10/06/2008

Página: 1 de 4

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**



UGR

Universidad de Granada  
Biblioteca Universitaria

**PLAN ESTRATÉGICO 2008-2011**



## **INDICE**

### **1. INTRODUCCIÓN**

### **2. ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y EL ESPACIO EUROPEO DE INVESTIGACIÓN: EL RETO DE LAS BIBLIOTECAS**

### **3. METODOLOGÍA DEL PLAN ESTRATÉGICO**

#### **3.1 PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

#### **3.2 RESUMEN DEL ANÁLISIS DAFO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

### **4. PLAN ESTRATÉGICO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA 2008-2011**

#### **4.1 MISIÓN**

#### **4.2 VISIÓN**

#### **4.3 VALORES**

#### **4.4 LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

##### **EJE 1. APRENDIZAJE**

##### **EJE 2. INVESTIGACIÓN**

##### **EJE 3. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN**

##### **EJE 4. EVALUACIÓN Y CALIDAD**

##### **EJE 5. ALIANZAS, COOPERACIÓN Y SOCIEDAD**

### **5. CONCLUSIONES**



## **1. INTRODUCCIÓN**

En el año 2004 el Servicio de Biblioteca de la Universidad de Granada tras realizar un proceso de evaluación externa obtuvo el Certificado de Calidad ANECA. El modelo seguido en la evaluación de Bibliotecas se rige por las directrices generales marcadas por el modelo EFQM. El resultado final del proceso de Evaluación de la Biblioteca Universitaria de Granada establece un Plan de Mejora que debe realizarse, desde la Biblioteca Universitaria y por el personal de la misma.

## **2. ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y EL ESPACIO EUROPEO DE INVESTIGACIÓN: EL RETO DE LAS BIBLIOTECAS**

El Espacio Europeo de Educación Superior y el Espacio Europeo de Investigación, establecido en la Declaración de Bolonia de 1999, crea un marco dónde las bibliotecas pueden integrarse en los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación. El aprendizaje se basa en la adquisición de competencias, en el concepto de autoaprendizaje, las bibliotecas se constituirán como un espacio de aprendizaje individual o en grupo, dónde el usuario integrará la información obtenida adquiriendo competencias en el manejo de la información. Las nuevas tecnologías de la información y los programas de alfabetización informacional ocuparán un papel muy importante en este marco, pues el manejo de la información será una de las competencias generales que todos los alumnos deberán adquirir en su curriculum. En el contexto de la investigación deberemos ofrecer a los investigadores unos servicios con valor añadido, que garanticen la desubicación y la autosuficiencia de los mismos.

El Sistema Andaluz del Conocimiento se define como “el conjunto de recursos y estructuras públicas o privadas, que interactúan para promover la generación, desarrollo y aprovechamiento compartido en aras de la construcción de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía. En este sentido, es esencial la creación de redes e infraestructuras de colaboración que permitan que científicos, distantes entre sí, trabajen de forma cooperativa en proyectos de interés común.” En este contexto la Biblioteca Universitaria de Granada deberá colaborar para que esta realidad sea posible.



### **3. METODOLOGÍA DEL PLAN ESTRATÉGICO**

#### **3.1 Proceso de elaboración del Plan Estratégico**

- El Grupo de trabajo para la elaboración del Plan estratégico de la Biblioteca se construyó en base a la Comisión Interna que trabajaba en la elaboración de la Evaluación de la Biblioteca y del Comité de Calidad de la Biblioteca.
- El análisis DAFO ha sido realizado por la Dirección de la Biblioteca con el Comité de Calidad basándose en los apartados de la Evaluación de la Biblioteca.
- Para la obtención de datos sobre las necesidades de los usuarios se utilizaron los resultados de la encuesta LIBQUAL+ de los años 2006 y 2007 que se pueden consultar en los informes elaborados por el Grupo SECABA (Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad, Universidad de Granada) titulados como “Estudio de Calidad de los Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Granada basados en Satisfacción de Usuarios del 2006 y del 2007”.



### 3.2. RESUMEN DEL ANÁLISIS DAFO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>F1 Imagen:</b> Imagen corporativa, alianzas, CBUA, relaciones con empresas, otras unidades dentro y fuera del ámbito de la UGR, fondo antiguo como “imagen publicitaria”</p> <p><b>F2 Gestión interna:</b> Gestión por procesos, adecuada estructura interna, adecuado grado de centralización y descentralización, buena integración de centros, buena comunicación interna, colaboración, participación, alto grado de profesionalización. Existencia del sistema de gestión de la calidad con su documentación, manuales y procedimientos. Buen clima laboral y formación muy específica del personal.</p> <p><b>F3 Tecnología:</b> Creciente desarrollo de biblioteca electrónica, planes de enseñanza virtual, alfabetización informacional, proyectos de digitalización y de publicación de resultados de investigación de la UGR. Uso adecuado de las tecnologías de información y de comunicación.</p> <p><b>F4 Espacio:</b> Adecuada gestión y planes para la mejora y adecuación del espacio de los centros, intento de diferenciación de espacios, considerable incremento de puestos informáticos y habilitación de espacios de acceso libre.</p> <p><b>F5 Colección:</b> Notable colección tanto en formato papel como en formato electrónico.</p> <p><b>F6 Usuarios:</b> Información adecuada sobre grupos de interés y sus necesidades, mejora en la satisfacción de los usuarios, atención muy orientada a los usuarios. Satisfacción de los usuarios con las acciones formativas.</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>O1 Imagen:</b> Sacar partido tanto de los proyectos y redes cooperativas, como a las alianzas dentro y fuera de Andalucía y las relaciones informales con otras bibliotecas nacionales e internacionales. Involucrar a la sociedad, abrir la BUG para toda la sociedad.</p> <p><b>O2 Gestión interna:</b> Seguir desarrollando con las nuevas tendencias y tecnologías, para ello prestar especial atención en la formación del personal. La rendición de cuentas y mediciones cuantitativas de la contribución de las bibliotecas a la investigación será cada vez más importante y frecuente.</p> <p><b>O3 Tecnología:</b> Posibilidad de desarrollar nuevos productos para apoyar al e-learning y servicios a distancia.</p> <p><b>O4 Espacio:</b> Aprovechamiento de los cambios, reestructuraciones en los edificios de las facultades, para las posibles mejoras de las bibliotecas correspondientes.</p> <p><b>O5 Colección:</b> Aprovechamiento del incremento presupuestario con la mejora de la colección y el rendimiento de los recursos informáticos que tiene la BUG. Enfocando en los recursos que tienen poco uso.</p> <p><b>O6 Usuarios:</b> Satisfacción de las demandas y adelanto con la predicción de las necesidades futuras como las instalaciones de alta calidad, recursos y servicios acordes con las necesidades y preocupaciones de los usuarios. Preparación para la demanda al acceso público, libre y gratuito a los datos e investigaciones completos, correspondiendo al aumento continuo de los programas de investigación financiada públicamente.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>D1 Imagen:</b> Falta de información sobre impacto social de la BUG en su entorno local y provincial. En general, por la falta de conocimientos de los recursos y servicios de la BUG, falta poner en marcha las acciones del Plan de Marketing.</p> <p><b>D2 Gestión interna:</b> Desequilibrio en turno de tarde y de mañana y falta de análisis de capacidades individuales del personal. No existe control de la contribución de los departamentos en las adquisiciones. No están establecidos los mecanismos de medición de la eficiencia económica. Escaso conocimiento de la metodología promovida por el EEES.</p> <p><b>D3 Tecnología:</b> Falta de equipamiento e infraestructura en algunos centros, como conexiones a redes, instalación e uso de programas informáticas determinadas, etc.</p> <p><b>D4 Espacio:</b> Problemas con la falta de espacio en general y la separación de espacios para los distintos usos requeridos por la EEES, como: sala de estudio, sala para trabajo en equipo, sala informática y audiovisual etc. en algunos centros.</p> <p><b>D5 Colección:</b> Dificultad en la utilización de la colección por la dispersión de centros. Falta de un Plan global de desarrollo de colección. Falta de bibliografía en las nuevas titulaciones. Falta de coordinación por CBUA para recursos en papel.</p> <p><b>D6 Usuarios:</b> Desequilibrio ligero, según los comentarios de las encuestas, entre la atención al alumnado y al PDI. Escasa utilización de algunos servicios de la BUG por falta de conocimientos de ellos.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1 Imagen:</b> Poca participación en congresos, conferencias y en asociaciones profesionales. Igualmente falta de la mejora de la participación de todos los grupos de interés en la toma de decisiones, así como de la sociedad.</p> <p><b>A2 Gestión interna:</b> Predominio de un modelo pedagógico notablemente basado en fotocopias de apuntes. Insuficiencia o debilidad de mecanismos de coordinación entre bibliotecas y docentes. Falta de contadores y mecanismos para la toma de datos estadísticos, especialmente para los datos del carácter económico.</p> <p><b>A3 Tecnología:</b> Importancia de potenciar la participación con los servicios de informática, para poder ofrecer nuevos servicios y recursos electrónicos de calidad.</p> <p><b>A4 Espacio:</b> Para el cumplimiento de los retos de la EEES y los CRAIs falta espacio y/o la adecuación de los espacios de algunos centros no es satisfactoria.</p> <p><b>A5 Colección:</b> Incremento en el monopolio de los creadores de información y cambios en los Fondos Estructurales Europeos.</p> <p><b>A6 Usuarios:</b> Desconocimiento de ALFIN por parte de los usuarios, aumento en los programas de e-ciencia y e-becas lo que supone nuevos enfoques de diseño y desempeño para la BUG. Potencial aumento en la demanda de los servicios a distancia, “sustituyendo” los servicios in situ.</p>



## 4. PLAN ESTRATÉGICO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA 2007-2010

### 4.1. MISIÓN

La Biblioteca es la unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio investigación y extensión universitaria.

La finalidad principal es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

### 4.2 VISIÓN

Integrar la Biblioteca Universitaria como agente y servicio clave en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y en los nuevos retos del Espacio Europeo de Investigación (EEI).

La Biblioteca de la UGR como Centro de recursos para el aprendizaje, la investigación y la gestión.

### 4.3 VALORES

Los valores que nos definen son los siguientes:

**Calidad:** ofrecemos a nuestros usuarios servicios de excelencia.

**Visibilidad:** contribuimos a difundir los resultados de la investigación que se produce en la Universidad de Granada.

**Accesibilidad:** facilitamos el acceso a nuestros espacios, servicios, nuestra página Web.

**Comunicación:** establecemos canales de comunicación con nuestros usuarios.

**Acceso libre:** Nos adherimos a las propuestas existentes en este marco, para poder compartir el conocimiento.

**Profesionalidad:** Nos comprometemos a desarrollar las competencias profesionales de nuestra plantilla.



#### 4.4 LÍNEAS ESTRATÉGICAS

##### EJE ESTRATÉGICO 1: Aprendizaje

<b>Definición:</b>	Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje a docentes y estudiantes dentro del nuevo modelo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONALES (ACCIONES)	INDICADORES	RESPONSABLES
1.1 Incrementar la actividad de formación de usuarios (Alfabetización Informacional) que permitan a los usuarios ser autosuficientes en competencias informacionales.	-Promover que los programas de formación ALFIN sean incluidos en los programas docentes e impartidos por los bibliotecarios de la Universidad. -Impartir formación virtual en colaboración con el CVUG en competencias informacionales. -Elaborar materiales virtuales (tutoriales, guías, etc.) relacionados con la formación de usuarios en ALFIN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de acciones de formación realizadas</li> <li>Nº de asistentes en las acciones de formación</li> <li>Nº de materiales virtuales descargadas</li> <li>Grado de satisfacción de los usuarios</li> <li>Nº de acciones de formación realizadas para el personal bibliotecario (formación de formadores)</li> </ul>	Grupo de mejora 7.1. Dirección de la BUG Comisión de Formación de usuarios Personal bibliotecario Formación del PAS
1.2 Establecer acuerdos transversales con otros Servicios de la Universidad para fortalecer el aprendizaje dentro del Centro de Recursos.	-Realizar acuerdos con el Gabinete Psicopedagógico que ayuden y orienten e en método de aprendizaje. -Establecer acuerdos con el Centro de Enseñanzas Virtuales (CVUG) que garanticen el e-learning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos realizados (SI/NO)</li> <li>Grado de satisfacción del personal</li> <li>Número de horas de formación del personal</li> </ul>	Dirección de la BUG Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Postgrado; Vicerrectorado de Planificación e Innovación Docente
1.3 Continuar con la adecuación, equipamiento y reordenación de los espacios de la BUG que permitan el aprendizaje individual y colectivo de los estudiantes.	-Realizar mejoras en las Bibliotecas que aún no disponen de cabinas de trabajo individual, salas de trabajo en grupo y áreas TICs de acceso a los recursos de información. -Incrementar el número de ordenadores de acceso público a los recursos de información. -Poner en marcha sistemas de autopréstamo en aquellos centros que aún no disponen de este servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de centros habilitados</li> <li>Nº de PCs disponibles para uso público</li> <li>Nº de sistemas de autopréstamo instalados</li> </ul>	Dirección de la BUG Jefes de Servicio
1.4 Colecciones de apoyo al aprendizaje	Incrementar la colección de apoyo al aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de recursos de información de apoyo al aprendizaje adquiridos</li> </ul>	Dirección de la BUG Jefes de Servicio
<b>RECURSOS</b>	Propios, Gabinete de Recursos Humanos-Formación del PAS, CVUG, Servicio de Informática.		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	Conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional, con usuarios autosuficientes y la sensibilización de los usuarios en la importancia de la misma.		



## EJE ESTRATÉGICO 2: Investigación

<b>Definición:</b>	Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos informativos, de manera satisfactoria, que posibiliten la creación y difusión de la ciencia en la UGR		
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES (ACCIONES)</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
2.1 Continuar con el desarrollo del proyecto DIGIBUG que garantice la accesibilidad a la ciencia producida por la Universidad y a su patrimonio bibliográfico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instalar Dspace como gestor de repositorio de producción científica de la UGR que permita la preservación y la visibilidad de la ciencia producida en la Universidad.</li> <li>-Establecer un plan de marketing dirigido a investigadores para incorporación de sus trabajos científicos en el repositorio institucional.</li> <li>-Sensibilizar a los investigadores sobre las iniciativas Open Access.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de documentos accesibles en el repositorio</li> <li>• N° de documentos descargados</li> </ul>	Dirección de la BUG Jefes de Servicios de los Servicios Centralizados
2.2 Asesorar a investigadores en políticas científicas y de derechos de autor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ayudar a los investigadores en los aspectos formales de la publicación de sus trabajos científicos.</li> <li>-Elaborar recomendaciones para la publicación de informes de investigación, actas de congresos, etc.</li> <li>-Orientar a los investigadores en las revistas en las que mejor pueden publicar sus trabajos en función de su área de conocimiento</li> <li>-Informar y orientar sobre los principios básicos de la normativa de derechos de autor de sus trabajos científicos, en especial a sus trabajos en formato electrónico.</li> <li>-Formar a investigadores en herramientas de gestión bibliográfica que facilite sus trabajos de investigación.</li> <li>-Elaborar estudios bibliométricos que permitan a los investigadores y a la Universidad conocer la producción científica y establecer comparaciones con otras Instituciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de cursos impartidos</li> <li>• N° de publicaciones editados</li> </ul>	Dirección de la BUG Jefes de Servicios de los Servicios Centralizados





<p>2.3 Potenciar el uso de la biblioteca electrónica que permita al investigador una mayor rentabilidad de la información.</p>	<p>-Establecer planes de formación para investigadores en el uso de recursos de la Biblioteca electrónica y elaborar tutoriales que ayuden al uso de los recursos de información. -Continuar con el desarrollo del Millennium Access Plus de gestión de los recursos de información. -Implementar nuevos servicios virtuales y garantizar la disponibilidad y actualización de los recursos TIC necesarios para la gestión de la Biblioteca y para el acceso a los recursos de información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de búsquedas en bases de datos</li> <li>• Artículos a texto completo descargados</li> <li>• Nº de PCs disponibles para uso público</li> <li>• Nº de acciones formativas realizadas</li> <li>• Nº de asistentes de las acciones de formación</li> </ul>	<p>Dirección de la BUG Vicerrectorado de Investigación Personal Bibliotecario</p>
<p>2.4. Incrementar las colecciones de apoyo a la investigación</p>	<p>-Incrementar la colección digital en todas las áreas del conocimiento y adquirir más colecciones de backfiles que permitan completar las colecciones existentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de bases de datos, revistas electrónicas y revistas en papel adquiridas</li> </ul>	<p>Dirección de la BUG Personal Bibliotecario</p>
<p>2.5 Potenciar la Biblioteca como espacio para la investigación</p>	<p>-Habilitar en las Bibliotecas aulas de trabajo con fines de investigación. -Facilitar equipamiento informático para uso de la investigación. -Incrementar entre los grupos de investigación y departamentos el valor del bibliotecario temático como elemento indispensable para el logro de los resultados de la investigación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Plan Tecnológico</li> <li>• Creación de repositorio</li> <li>• Nº de servicios creados</li> </ul>	<p>Dirección de la BUG Vicerrectorado de Investigación Personal Bibliotecario</p>
<p><b>RECURSOS</b></p>	<p>Propios, Servicios de Informática, Vicerrectorado de Infraestructura, CBUA</p>		
<p><b>RESULTADOS ESPERADOS</b></p>	<p>Que la BUG se convierta en un motor de apoyo y orientación a la investigación de la UGR</p>		



### EJE ESTRATÉGICO 3: Personas y organización

<b>Definición:</b>	Establecer una estructura organizativa y unos perfiles profesionales que conduzcan a la figura del bibliotecario temático acorde a las nuevas necesidades del servicio.		
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONALES (ACCIONES)</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
3.1 Obtener más recursos económicos para la adquisición de recursos de información y el desarrollo de servicios.	-Continuar con el incremento del presupuesto asignado por la Universidad a la Biblioteca Universitaria. -Obtener financiación externa de entidades públicas y privadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones y gastos</li> <li>• Incremento anual del presupuesto de la BUG</li> <li>• Financiación externa</li> </ul>	Dirección de la BUG Gerencia Jefes de Servicio
3.2 Proponer a Recursos Humanos las acciones oportunas que impulsen los nuevos perfiles profesionales.	-Adecuar la Relación de Puestos de Trabajo de la Biblioteca a las nuevas necesidades e incluyendo nuevos perfiles profesionales dentro de la BUG. -Incrementar los cursos especializados para el personal del Servicio dentro del Plan Anual de Formación del PAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de plazas convocados</li> <li>• Nº de puestos creados</li> <li>• Nº de cursos especiales ofertados y realizados</li> <li>• Número de puntos de servicio integrados</li> </ul>	Dirección de la BUG Gerencia Jefes de Servicio
3.3 Impulsar el nuevo modelo de organización planteado por la Universidad.	-Desarrollar el Cuadro de Mando Integral que permita medir el desempeño del puesto de trabajo. -Establecer la gestión por objetivos dentro de la BUG.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de mando desarrollado (SI/NO)</li> </ul>	Dirección de la BUG Responsable de calidad Grupo de Mejora Todo el personal de la BUG
3.4 Realizar un plan de marketing que promueva, entre los usuarios, los recursos y servicios de la Biblioteca.	-Diseñar una campaña de marketing dirigida a los usuarios internos y externos de la Biblioteca que fomente el conocimiento de los recursos y servicios que proporciona la Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de marketing elaborado (SI/NO)</li> <li>• Nº de acciones puestas en marcha</li> </ul>	Dirección de la BUG Responsable de calidad Grupo de Mejora Todo el personal de la BUG
3.5 Redactar un nuevo Reglamento de la Biblioteca que se adecue a la realidad actual de la BUG.	-Elaborar el nuevo reglamento en el que se incluya la legislación actual vigente y se adecue a la realidad actual de la Biblioteca y consensuarlo con el personal de la Biblioteca. - Pasarlo a Comisión de Biblioteca para su informe y Visto Bueno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento actualizado (SI/NO)</li> <li>• Consensuado (SI/NO)</li> <li>• Pasado a Comisión</li> </ul>	Dirección de la BUG Comisión de la Biblioteca Personal de la BUG
<b>RECURSOS</b>	Propios, Gerencia y Externos.		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	Conseguir plantilla adecuado en cantidad y calidad.		



### EJE ESTRATÉGICO 4: Evaluación y Calidad

**Definición:** Difundir y promover procesos de evaluación que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la BUG en el contexto interno y externo de la Universidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONALES (ACCIONES)	INDICADORES	RESPONSABLES
4.1 Continuar con los procesos periódicos de evaluación que conduzcan a la mejora continua y a la excelencia del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar la Evaluación de la Biblioteca Universitaria según el modelo que elija la Universidad.</li> <li>-Establecer nuevos grupos de mejora que pongan en marcha y desarrollen las acciones de mejora establecidas en los procesos de evaluación.</li> <li>-Afianzar un modelo de encuesta de satisfacción de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados obtenidos y revalidados</li> <li>• Resultados de las encuestas y sus comparaciones – Grado de satisfacción de los usuarios</li> <li>• N° de acciones de mejora puestas en marcha.</li> <li>• N° de reclamaciones o quejas recibidas y resueltas. N° y frecuencia de reuniones celebrados.</li> <li>• N° de informes elaborados.</li> </ul>	Dirección BUG Gerencia Vicerrectorado para la Garantía de Calidad Responsable de Calidad
4.2 Potenciar la cultura de la calidad como garantía en la prestación de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 y desarrollar nuevos procedimientos operativos.</li> <li>-Afianzar el modelo de encuesta de satisfacción de usuarios LibQual+.</li> <li>-Trabajar para la obtención de la BUG del Sello de Excelencia Europea siguiendo el modelo EFQM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las encuestas y sus comparaciones – Grado de satisfacción de los usuarios</li> <li>• Tramos conseguidos para la obtención del Sello.</li> </ul>	Dirección BUG Gerencia Vicerrectorado para la Garantía de Calidad Responsable de Calidad
<b>RECURSOS</b>	Propios, Gerencia, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	Obtener un Servicio de máxima calidad y la satisfacción de los usuarios.		



## EJE ESTRATÉGICO 5: Alianzas, cooperación y sociedad.

**Definición:** Impulsar la presencia de la BUG en los diferentes foros nacionales y extranjeros, así como en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación que hagan seguir avanzando a la Biblioteca.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONALES (ACCIONES)	INDICADORES	RESPONSABLES
1.1 Incrementar la presencia de la BUG en consorcios, grupos, etc., que permitan a la Biblioteca optimizar recursos y compartir conocimientos para nuevos desarrollos e innovaciones.	-Contribuir al fortalecimiento del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA). -Potenciar la presencia de la Biblioteca en REBIUN y la participación en otras redes nacionales e internacionales. -Participar en congresos, reuniones y grupos de trabajo, nacionales y extranjeros, que promuevan el avance de la Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de asistentes en congresos, reuniones, grupos de trabajo nacionales e internacionales.</li> </ul>	Dirección de la BUG Vicerrectorado de Extensión Universitaria
1.2 Realizar actividades de extensión de la Biblioteca internas y externas a la Institución.	-Proyectar exposiciones temporales que den a conocer al conjunto de la sociedad el patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca, así como colaborar con otras instituciones en los eventos culturales y expositivos que se desarrollen con fines divulgativos. -Participar de forma activa en las Jornadas de recepción de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de actividades culturales desarrolladas por la biblioteca</li> <li>Número de proyectos de cooperación en los que participa la Biblioteca</li> </ul>	Dirección de la BUG Vicerrectorado de Extensión Universitaria
<b>RECURSOS</b>	Propios y Externos.		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	Presencia de la UGR en la sociedad y en foros		



## 5. CONCLUSIONES

**Aprendizaje:** Conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional, con usuarios autosuficientes y la sensibilización de los usuarios en la importancia de la misma.

**Investigación:** Lograr unos servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de la investigación y docencia y contribuir en la difusión de la producción científica de la UGR.

**Personas y organización:** Garantizar la profesionalidad de todos los bibliotecarios y un plan eficiente de formación y actualización profesional permanente en un clima laboral óptimo.

**Evaluación y calidad:** Consolidar los sistemas existentes y conseguir la mejora continua utilizando las mismas como herramientas para la gestión de la BUG.

**Alianzas cooperación y sociedad:** Afianzar y seguir con las buenas prácticas existentes en relación con alianzas y cooperaciones nacionales e internacionales. Llegar a tener un impacto directo o indirecto en la sociedad, utilizando las mejores prácticas.

Granada, septiembre 2008

VºBº  
Mª Dolores Suárez Ortega  
Vicerrectora de Política Científica e Investigación