



Universidad Complutense de Madrid



Nº
FECHA

Abril de 2010

Nº

2010/1

PLAN ESTRATÉGICO 2010-2013



plan estratégico

2010 - 2013

(30 de abril de 2010)

Contenido

I. Introducción	3
II. La BUC y el actual modelo de investigación y de enseñanza superior.....	5
2.1. La BUC ante las exigencias del modelo europeo del conocimiento.	5
2.2. La crisis como oportunidad.....	8
2.3. BUC: Compromiso de servicio público de calidad	9
III. Plan Estratégico 2010-2013.....	10
3.1. Metodología y Calendario.....	10
3.2. Contexto	15
3.3. Misión. Visión.....	16
3.4. Valores.....	16
3.5. Temas clave	18
3.6. Objetivos.....	19
3.7. Propuestas de Mejora	19
IV. Líneas Estratégicas.....	21
Personas.....	22
Organización y calidad	24
Financiación e infraestructuras.....	27
Servicios	30
Biblioteca y sociedad.....	33
Colecciones	36
Patrimonio Bibliográfico.....	39
V. Conclusiones	42
VI. Agradecimientos.....	43
Bibliografía	44

I. Introducción

La Biblioteca Complutense (en adelante BUC) inicia la andadura de su tercer Plan Estratégico (en adelante PE), que comprende el cuatrienio 2010-2013. Los dos planes anteriores han estado vinculados estrechamente al Plan de Evaluación de la Calidad, iniciado en enero de 2004, en el marco del II Plan de Evaluación de la Calidad de las Universidades Españolas, coordinado por el Consejo de Coordinación Universitaria. Plan de Evaluación que fue culminado con éxito en 2005 con la correspondiente acreditación de la BUC a cargo de la Secretaría de Universidades e Investigación. De este modo, el primer PE, correspondiente al trienio 2004-2006, vio su desarrollo en el contexto del mencionado Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca, constituyendo así uno de los instrumentos más útiles para su desarrollo, toda vez que aquél sirvió de soporte para su ejecución eficaz.

El segundo PE, desarrollado a lo largo del período 2007-2009, resultó herramienta imprescindible para la superación de las debilidades, el refuerzo de las fortalezas y la puesta en marcha de las mejoras ideadas y propuestas a lo largo del mencionado proceso evaluador. Este segundo PE fue el resultado, por consiguiente, de aquel Plan de Evaluación de la Calidad y herramienta de primera mano para la ejecución eficaz del Plan de Mejoras emanado de aquél. Constituyó la apuesta de la BUC por mejorar sus servicios y sus procesos técnicos y por acometer nuevas acciones durante ese trienio.

El PE 2010-2013 que ahora se presenta abre una nueva etapa en el desarrollo de nuestra Biblioteca, marcada por dos fenómenos importantes: la consolidación de las mejoras iniciadas en el período anterior y la apuesta por la mejora continua, por un lado, y la aplicación del Plan Bolonia en el marco del modelo europeo de investigación y de enseñanza superior, por otro, todo ello en un contexto difícil de crisis económica general y de la Universidad pública española y madrileña, en particular.



En este contexto, la BUC concibe su PE correspondiente al cuatrienio 2010-2013 como un instrumento esencial para responder a las necesidades de sus usuarios, de la comunidad universitaria y científica y de la sociedad en general en materia de información y documentación y accesibilidad al conocimiento científico, siguiendo las directrices pautadas por el modelo europeo en un entorno negativo de graves dificultades económicas estructurales que afectan a las instituciones de educación superior y a los servicios públicos.

El PE 2010-2013 pretende ser, en consecuencia, la herramienta de la BUC en su apuesta permanente por la calidad del servicio público bibliotecario, bibliográfico y de información y documentación en el seno de la universidad pública y científica.

II. La BUC y el actual modelo de investigación y de enseñanza superior

2.1. La BUC ante las exigencias del modelo europeo del conocimiento.

La Unión Europea se halla inmersa en la creación de la llamada *economía del conocimiento*, puesto de manifiesto en el documento de la Comisión: *El papel de las universidades en la Europa del conocimiento*¹, en el cual se exponen las funciones que han de desempeñar las instituciones de educación superior del siglo XXI, entre las que cabe destacar:

- La internacionalización de la educación superior y de la investigación.
- La transformación de las universidades en centros de reflexión sobre el saber y en foro de debate entre científicos y ciudadanos.
- La multiplicación de los ámbitos de producción del conocimiento.
- El incremento sustancial de la demanda de educación superior.
- La reorganización de los conocimientos, teniendo como resultado una mayor diversificación y un incremento de la especialización.

En el año 2000, el Consejo Europeo de Lisboa trazó las líneas maestras para la reconversión de la economía europea en la llamada *economía del conocimiento*, también denominada por algunos autores como Franco



¹ Comisión Europea: *El papel de las universidades en la Europa del conocimiento*. Bruselas: Comisión, 2003. <http://www.crue.org/export/sites/Crue/procbolonia/documentos/antecedentes/7. El papel de las universidades.pdf>

Berardi, Paolo Virno o Pièrre Lévy, *capitalismo cognitivo*, en el contexto de la sociedad de la información y del conocimiento, capaz de competir con las mayores economías del mundo, es decir, Estados Unidos y Japón, teniendo como misión, *“Transformar la economía basada en el conocimiento en la economía más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer de manera sostenible con más y mejores puestos de trabajo y mayor cohesión social”*

El modelo europeo de conocimiento que las políticas educativas de la Comunidad Europea están consolidando implica un proceso de mejora del sistema educativo y de investigación, un proceso de innovación pedagógica donde confluyen la docencia, el aprendizaje y la investigación universitaria, en el cual la biblioteca adopta un papel de primera magnitud.

La denominada armonización europea contemplada en el Plan Bolonia supone necesariamente la armonización estructural de los estudios superiores, cuyos nuevos mecanismos de calidad para la mejora de la docencia constituyen el eje fundamental de su desarrollo, destacando las siguientes líneas estratégicas de actuación:

- La potenciación de la cooperación europea entre instituciones de educación superior mediante la movilidad de estudiantes, profesores e investigadores y la creación de programas integrados de educación e investigación
- La reestructuración del sistema educativo basado en dos ciclos: uno de máster y doctorado, y otro de cualificación profesional
- La adopción de un sistema de titulación común a toda la Unión Europea con un modelo común de créditos o ECTS

La implantación del actual modelo de investigación y de enseñanza superior infiere una nueva pedagogía y nuevas metodologías educativas que combinen la enseñanza presencial con la virtual, donde la clase magistral deberá complementarse con la enseñanza en red, el campus virtual y el *e-learning*. La educación va a ser transversal y pluri e interdisciplinar, y más aún, en términos del sociólogo Edgar Morin, transdisciplinar. Los

estudiantes no deberán limitarse a los apuntes; tendrán que contrastar las enseñanzas del profesor con la consulta de bibliografía y documentación impresa y digital. Las asignaturas en línea cobrarán cada vez mayor relevancia y el aula será la web, principalmente, las web 2.0, 3.0 ó web semántica, y sucesivas.



En este contexto, en el nuevo paradigma del aprendizaje, la docencia y la investigación, el Espacio Europeo del Conocimiento otorga a la biblioteca universitaria un rol protagonista de primer orden. Los nuevos modelos de docencia presencial y virtual basados en la búsqueda y la información bibliográfica y documental, el aprendizaje continuado a lo largo de la vida, que combina igualmente las clases presenciales y el aprendizaje virtual, y el fomento de la investigación científica con las herramientas indispensables de las fuentes y recursos de información impresa pero sobre todo electrónica, audiovisual, digital y en cualquiera otros soportes, van a ser, sin duda, las pautas esenciales del nuevo concepto de universidad europea e internacional.

La biblioteca universitaria tiene que adaptar, tanto sus servicios, como sus instalaciones y recursos, así como su personal, al nuevo modelo, poniendo a disposición de la comunidad universitaria y científica, y usuarios en general, todos los recursos tecnológicos necesarios que permitan el acceso ágil, eficaz y eficiente a toda la información y documentación, fundamentalmente electrónica. En este sentido, la biblioteca deberá gestionar y ofrecer continuamente nuevos servicios y soportes digitales, incrementar y difundir colecciones de revistas y bases de datos electrónicos y todo tipo de objetos digitales. Los bibliotecarios deberán convertirse en gestores de todos esos recursos y en formadores de usuarios para su conocimiento y manejo. La biblioteca universitaria, igualmente, deberá ser apoyo indispensable para el estudio y el trabajo en grupo, tal como exige el nuevo modelo europeo del conocimiento.

El modelo de biblioteca universitaria que se está conformando en el Espacio Europeo del Conocimiento es el de biblioteca híbrida, es decir, física y virtual, impresa y digital, biblioteca limitada por tabiques que encierran secciones y biblioteca sin muros. Biblioteca cerrada y ágora pública de encuentro, diálogo e interrelación multicultural y plurilingüística.

La nueva biblioteca europea fomenta:

- El estudio individual y el estudio en grupo mediante la creación de multiespacios: espacios de trabajo en grupo con equipamiento tecnológico; espacios para presentaciones y coloquios; espacios de ocio; para la lectura informal; espacios de diálogo y encuentro; espacios para el uso virtual; espacios de trabajo silencioso e individual, etc.
- La cultura del autoaprendizaje y del autoservicio 24/7: autopréstamo, formación y autoformación en línea, acceso remoto a los recursos, *e-learning*... todo de manera ininterrumpida 24 horas, 7 días a la semana.
- La biblioteca digital: el uso y aumento de las colecciones digitales va a significar una extensión del dominio de la biblioteca electrónica, digital y audiovisual en convivencia permanente con la biblioteca impresa y analógica.
- El acceso libre y universal: repositorios abiertos, acceso gratuito a texto completo de documentos, superación de las barreras impuestas al conocimiento universal, consenso con el derecho de los autores, amplios y ambiciosos proyectos de digitalización de grandes colecciones.

2.2. La crisis como oportunidad.

A comienzos del año 2008 comenzó a extenderse por todo el mundo una duda que a modo de fantasma cuestionaba los fundamentos del modelo económico dominante. Esa sombra de duda se fue expandiendo hasta consolidarse como una gran crisis financiera que afectó a importantes sectores económicos y a amplios colectivos de la población mundial, muy en especial, a los sectores más vulnerables de los países pobres, al llamado cuarto mundo de los países industrializados y a buena parte de las clases medias.



La crisis económica y financiera golpeó también, como no podía ser menos, a los servicios públicos esenciales, y por consiguiente, a los servicios de educación, de enseñanza superior, y en consecuencia, a las bibliotecas universitarias.

Los recortes presupuestarios han sido muy significativos y generalizados para bibliotecas y consorcios. A finales de 2008, muchas instituciones han declarado que han tenido importantes reducciones presupuestarias para 2009 en todas las áreas (colecciones, personal, funcionamiento). Las previsiones para el año 2010, referidas tanto al año natural como al año fiscal, estiman que los recortes estarán a pleno rendimiento y se extenderán en el tiempo. En consecuencia, el sector público en general, y el educativo en particular, con toda seguridad tardarán en recuperarse financieramente. Una vez la financiación se ha restringido durante varios años, pueden pasar años antes de que los presupuestos vuelvan a los niveles de antes de la crisis.

¿Qué hacer en tiempos de crisis? Toda crisis ofrece la oportunidad de gestionar mucho más eficaz y eficientemente los escasos recursos. La biblioteca debe también aprovechar estas “oportunidades críticas” y emprender acciones encaminadas a afrontar esta situación, tales como:

- Una planificación racional y rigurosa de sus servicios y procesos mediante planes estratégicos coherentes.
- Un aprovechamiento exhaustivo de las instalaciones y equipamientos.
- Una mayor racionalidad en el gasto.

- Un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información.
- Una mayor racionalidad en la distribución del personal.
- Una mayor atención a las necesidades de los usuarios para mantener y mejorar las cotas de calidad del servicio con recursos aminorados, entre otras.

2.3. BUC: Compromiso de servicio público de calidad.

La biblioteca universitaria es un servicio público que garantiza y satisface un derecho ciudadano fundamental, reconocido por la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de Naciones Unidas y el Manifiesto IFLA/UNESCO para la biblioteca pública: el derecho al acceso a la información y al conocimiento.

Como todo servicio público, éste ha de tener una condición consustancial: la calidad. La satisfacción de los derechos ciudadanos por los servicios públicos debe tener como premisa, por consiguiente, la calidad.

La BUC es, esencialmente, una biblioteca universitaria pública. Su apuesta por el servicio público de calidad se puso de manifiesto como uno de sus principales objetivos en el desarrollo del Plan de Evaluación de la Calidad 2005 y el Plan de Mejoras. Los sucesivos Planes Estratégicos han tenido como meta esencial el logro de la calidad del servicio. Meta que se mantiene en el actual Plan, como no podía ser de otro modo.

Uno de los grandes retos que la BUC se ha puesto como meta es la creación de la gran Biblioteca Digital Complutense, que en la actualidad constituye una de las más completas bibliotecas digitales de España, como medio de difusión de los investigadores complutenses y del patrimonio bibliográfico y documental de la Universidad.

III. Plan Estratégico 2010-2013

3.1. Metodología y Calendario.

Metodología.

De una manera general, el PE de la BUC 2010-2013 deberá dar soporte a los retos que las bibliotecas universitarias tienen planteados en los ámbitos de sus competencias. En este sentido el PE de la BUC debe servir para poder continuar mejorando no solo su organización sino las políticas bibliotecarias emprendidas en el PE 2005-2006, desarrollar las propuestas planteadas en el Plan de Mejoras 2007-2009 y continuadas en el PE 2007-2009.

Por ello, es fundamental la participación e implicación de toda la comunidad universitaria, la plantilla y colaboradores de la BUC, los directores y jefes de servicios centrales, en la elaboración del PE 2010-2013.

A partir de las propuestas y sugerencias realizadas, la Dirección de la BUC expuso un borrador de documento que servirá para el debate final de propuestas por parte de la comunidad universitaria previo a la presentación del documento definitivo en la Junta de Directores, la Comisión de Biblioteca y el Consejo de Dirección de la Universidad.

Para la elaboración del PE 2010-2013, se constituyó un Comité de elaboración, compuesto por:

- Dirección y coordinación:
 - Director de la BUC.
 - Coordinador de Calidad e Innovación (actuará como coordinador).
- Miembros:
 - Miembros del equipo de Dirección de la BUC.
 - Directores de Bibliotecas y servicios centrales.
 - Servicio de Calidad y Evaluación de Servicios y Centros (actuará con funciones de oficina técnica).

El Comité de elaboración del PE 2010-2013 ha tenido las siguientes funciones:

- Analizar planes estratégicos sobre bibliotecas universitarias relevantes y otra documentación que considere de interés.
- Seleccionar y realizar propuestas sobre las diferentes líneas estratégicas.
- Organizar la Jornada de Formación preparatoria sobre el proceso dirigida a los miembros de la Junta de Directores de la BUC.
- Organizar la Jornada de trabajo de los directores de la BUC.
- Diseñar y elaborar la Encuesta de Clima dirigida a los directores y al personal de la BUC.
- Recoger y analizar las diferentes propuestas de las acciones programadas.
- Elaborar y redactar el primer borrador del PE de la BUC.
- Tramitar el primer borrador del PE de la BUC y posteriormente analizar las propuestas presentadas.
- Asesorar a la Dirección para la elaboración del documento final a presentar a la comunidad universitaria.

Las acciones programadas por el Comité de elaboración del PE 2010-2013 han sido, principalmente:

- Jornada extraordinaria de trabajo de los directores de la BUC.
- Encuestas de clima.
- Organización y soporte.
- Duración del proceso.
- Calendario.
- **Líneas estratégicas de actuación:**
El Comité de elaboración se ha encargado de la recepción de propuestas relativas a los temas estratégicos siguientes:

Líneas estratégicas (áreas de actuación):

1. Personas.
2. Organización y calidad.
3. Financiación e infraestructuras.
4. Servicios.
5. Biblioteca y sociedad.
6. Colecciones.
7. Patrimonio bibliográfico.

El objetivo principal de las líneas es orientar y servir de ayuda en los debates y reflexiones sobre el nuevo PE.

- **Jornadas de formación y de trabajo:**

En septiembre de 2009 tuvo lugar una sesión extraordinaria de trabajo donde participó el equipo de dirección, los directores de las Bibliotecas y los jefes de los servicios centrales.

En octubre de 2009 se celebró otra sesión extraordinaria de trabajo con todos los directores de la BUC, donde se elaboró un análisis conjunto sobre:



- Análisis global del PE de la BUC 2009-2010.
- Análisis de las propuestas presentadas en los temas claves y estratégicos.
- Evaluación interna: fortalezas y debilidades.
- Diagnóstico externo: Oportunidades y amenazas.

- **Encuesta de Clima:**

Se diseñó una Encuesta de Clima que fue enviada a los directores, jefes de servicio y miembros del equipo de dirección, al objeto de conseguir la información individual y personal de los responsables de la BUC en relación al nuevo PE.

- **Organización y soporte:**

Se fomentó el trabajo en red mediante la Intranet de la web de la BUC. Desde el comienzo del proceso, todos los documentos de trabajo del PE se encuentran accesibles en la Intranet [<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/29348.php>] y en el blog del PE: [<https://www.ucm.es/BUCM/auth1.php?volver=/BUCM/blogs/plan2010/index.php&idioma=sp>]

- **Presentación oficial:**

Una vez debatidos y acordados los objetivos estratégicos y operativos, se informa del PE a:

- Junta de Directores ampliada de la BUC (asistieron como invitados subdirectores y miembros de comisiones técnicas y grupos de trabajo).

- Personal de la BUC.
- Comisión de Biblioteca de la Universidad.

- **Aprobación:**

Vista la conformidad de la Comisión de Biblioteca, el PE es aprobado por el Consejo de Dirección de la Universidad.

- **Difusión:**

La difusión del PE se realiza:

- Mediante la web de la BUC
<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/29348.php>
- Mediante el blog del PE 2010-2013
<https://www.ucm.es/BUCM/auth1.php?volver=/BUCM/blogs/plan2010/index.php&idioma=sp>
- En sesiones informativas a toda la plantilla de la BUC.
- Publicación impresa difundida a la plantilla de la Biblioteca y los colaboradores que en ella participan, los responsables académicos y administrativos de la Universidad y los directores de otras bibliotecas universitarias.

Calendario.

	Mayo	Junio	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Presentación del plan de elaboración de la Planificación estratégica en JD										
Creación del Comité "PE"										
Reunión Comité PE ampliado										
Jornada de trabajo de directores			28							
Jornada de trabajo de técnicos				20						
Información proceso a Comisión BUC										
Elaboración de borrador de lo propuesto en las Jornadas de PE										
Constitución de los grupos de trabajo de cada línea estratégica										
Reuniones de los grupos de trabajo										
Primer borrador de PE 2010-2013									18	
Reunión Comité PE ampliado (preparación borrador)										7
Presentación Borrador del PE a directores y subdirectores										19
Presentación a la plantilla (encuesta de valoración)										23 al 29
Presentación del Pan Estratégico 2010-2013 a la Comisión de Biblioteca										

3.2. Contexto.

La BUC no es ajena al contexto, tanto externo, en el ámbito de la sociedad madrileña, española e internacional, como interno, en su propio ámbito y el de la comunidad universitaria complutense.

El contexto externo de la biblioteca se caracteriza, entre otros, por aspectos como:

- La crisis económica mundial que afecta, de manera notable, a los servicios públicos y, en particular, a las instituciones de educación superior y a sus bibliotecas.
- El nuevo paradigma de la sociedad del conocimiento.
- Los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje.
- La configuración de un entorno universitario global y europeo.
- El auge de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.
- El desarrollo de nuevos formatos y equipos de acceso a la información.
- La consolidación de las redes sociales (y en la universidad las plataformas docentes virtuales).
- Consolidación de un modelo de biblioteca con unas instalaciones orientadas a usos distintos a la docencia y la investigación.

El contexto interno de la biblioteca, cuya periodización podemos resumir en el cuatrienio 2007-2010, es decir, desde el inicio del anterior PE hasta la puesta en marcha del actual, puede caracterizarse por elementos como:

- Desarrollo del Plan de Mejoras.
- Cumplimiento de los objetivos trazados en el PE 2007-2009.
- Desarrollo de la nueva estructura: concursos y oposiciones.
- Mejora de la formación en inglés.
- Potenciación de servicios 2.0 y de las colecciones.
- Mejora de las infraestructuras más obsoletas.
- Tendencia al autoservicio en préstamos y otras tareas tradicionales.



- Apuesta por mayor presencia internacional de la BUC.
- Mejora de la biblioteca digital y retroconversión de la colección histórica.

3.3. Misión. Visión.

3.3.1 Misión.

La Biblioteca de la Universidad Complutense se consolida como servicio público de calidad público de documentación e información científica y de apoyo y recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación en el contexto del modelo europeo de investigación y de enseñanza superior, contribuyendo a la responsabilidad social de la Universidad Complutense en su función de generar pensamiento y conocimiento científico, y de impulsar la ética de la justicia social universal, el humanismo científico, la tolerancia, la solidaridad, la igualdad de oportunidades, los derechos humanos, la defensa del medio ambiente, la cultura de paz, la igualdad de género, la no discriminación, y cuantos valores contribuyan a la conformación de una sociedad más justa, más humana, más culta y más equitativa.

3.3.2. Visión.

Alcanzar una proyección nacional e internacional como referencia de calidad en el ámbito de las bibliotecas y de la biblioteconomía universitaria mediante un trabajo profesional y riguroso de prestación de servicios, con recursos de información como la Biblioteca Digital Complutense, encaminados a cubrir las necesidades de aprendizaje, investigación, formación continua, docencia universitaria y difusión del patrimonio bibliográfico, según las exigencias del actual modelo de enseñanza superior y de investigación.

3.4. Valores.

La BUC asume como propios los siguientes valores éticos profesionales y ciudadanos:

- **Servicio público.** La BUC es un servicio público universitario destinado a garantizar y a satisfacer el derecho básico fundamental de acceso a la información y al conocimiento científico de la comunidad universitaria y científica y de toda la ciudadanía.

- **Calidad.** La BUC asume la calidad como valor de servicio público para la satisfacción de tal derecho ciudadano.
- **Profesionalidad.** La calidad de la BUC sólo puede garantizarse con la profesionalidad de sus bibliotecarios, que aseguran la eficacia y la eficiencia de todos sus procesos, servicios y actividades.
- **Satisfacción del usuario.** La razón de ser de la biblioteca como servicio público es lograr la plena satisfacción de sus usuarios, sin distinción entre estudiantes, profesores y cualquier otro tipo de usuario
- **Accesibilidad.** La dirección y el personal de la biblioteca facilitan a sus usuarios con cualquier tipo de discapacidad el libre acceso a la información y al conocimiento científico y a las instalaciones.
- **Apoyo a la docencia y a la investigación.** Los servicios bibliográficos, bibliotecarios y documentales constituyen un apoyo fundamental para el aprendizaje, la docencia y la investigación en el contexto del modelo europeo del conocimiento.
- **Conservación.** La BUC posee una rica colección bibliográfica y documental en diferentes soportes y uno de los mayores patrimonios bibliográficos de España y de Europa, por lo que su conservación es un valor indiscutible.
- **Responsabilidad social.** La biblioteca se debe a la sociedad a la que presta sus servicios, y por ello adquiere el compromiso de cumplir con todas sus demandas de manera eficaz y con altas cotas de calidad.
- **Solidaridad.** La biblioteca participa en proyectos de solidaridad con países empobrecidos, particularmente con sus bibliotecas
- **Cooperación.** La biblioteca participa y fomenta actividades de cooperación profesional e institucional con otras organizaciones, entidades e instituciones.
- **Sostenibilidad.** La biblioteca facilita y fomenta el acceso y la divulgación de información científica y especializada en medio ambiente y ecología.
- **No discriminación.** La difusión y el acceso a información y a la formación que fomente la no discriminación social, cultural, sexual, religiosa o de cualquier otra índole, es un valor incuestionable que rige la política bibliotecaria complutense.
- **Multiculturalidad.** La dirección, el personal y los trabajadores de la biblioteca fomentan el conocimiento de otras culturas y la diversidad cultural en la gestión de los servicios.
- **Multilingüismo.** Desde la biblioteca se propicia la riqueza y la diversidad lingüística en el marco de la universidad.



- **Cultura de la paz.** En virtud de las recomendaciones de la UNESCO y de la IFLA, la biblioteca complutense asume los principios de la cultura de la paz, como no puede ser de otro modo en el contexto de la institución universitaria
- **Derechos humanos.** Del mismo modo, la BUC recoge los postulados de IFLA/UNESCO relativa a la defensa y divulgación de los derechos humanos y la difusión de información relacionada con ellos desde los servicios bibliotecarios.
- **Tolerancia.** El respeto a las diversas formas de pensamiento y la tolerancia son principios fundamentales de cualquier servicio público bibliotecario universitario y la BUC los asume en su totalidad.
- **Igualdad de género** como criterio deontológico irrefutable de un servicio como el bibliotecario universitario de carácter público.
- **Formación.** La política bibliotecaria complutense facilita la formación de su personal y de los usuarios.
- **Participación.** La gestión bibliotecaria de la BUC es fundamentalmente participativa, considerando las opiniones, críticas y sugerencias, tanto del personal, como de los usuarios.
- **Deontología.** La BUC se rige por criterios éticos y valores profesionales deontológicos, resumidos en esta misma relación.

3.5. Temas clave.

Los temas clave en torno a los cuales va a desarrollarse el actual PE 2010-2013, son, fundamentalmente, los siguientes:

- Los servicios bibliotecarios y su papel como soporte al aprendizaje y a la investigación.
- El nuevo rol del bibliotecario y sus competencias.
- La tendencia hacia una optimación de los procesos: Evaluación y gestión de la calidad en la BUC. Ejecución y seguimiento del Plan de Mejoras.
- La colaboración y las alianzas estratégicas: Ámbitos de actuación.
- La función social a desarrollar por la BUC.
- Líneas de actuación en relación con la gestión de la colección.
- Los espacios de la Biblioteca: nuevos usos y mejora de los locales disponibles y equipamientos.
- El papel de la BUC como difusora del conocimiento de la Universidad.
- La BUC ante el modelo europeo del conocimiento.
- La apuesta por la libre difusión en abierto de las investigaciones complutenses y la difusión del patrimonio bibliográfico y documental.

3.6. Objetivos.

Entre los objetivos esenciales que persigue la BUC a través del PE, destacan los siguientes:

- Incrementar la cooperación y comunicación entre las bibliotecas de la BUC.
- Adaptar nuestra labor a las nuevas formas de aprendizaje, investigación y difusión del conocimiento.
- Adaptar la estructura de la biblioteca, la colección y los servicios a los recursos disponibles.
- Mejorar las infraestructuras y la seguridad.
- Fomentar la presencia de la BUC y sus bibliotecarios en proyectos y foros profesionales.

3.7. Propuestas de Mejora.

- Adaptar la BUC a los modelos organizativos del Espacio Europeo del Conocimiento.
- Elaborar un estudio de los recursos humanos necesarios para cubrir las necesidades prioritarias de la biblioteca.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Formación.
- Elaborar un estudio de las nuevas necesidades de los usuarios.
- Realizar una tipología de puntos de atención preferente.
- Crear el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Biblioteca.
- Mejorar el sistema de información que recopile y haga accesible el conocimiento de la organización.
- Llevar a cabo los Planes de Marketing y de Comunicación Interna de la BUC.
- Mejorar el aprovechamiento de los espacios bibliotecarios y la adaptación arquitectónica de las instalaciones e infraestructuras de



las bibliotecas a los nuevos entornos del aprendizaje.

- Potenciar la seguridad y accesibilidad a las instalaciones.
- Potenciar la colaboración de la biblioteca con el PDI en proyectos de innovación educativa.
- Rediseñar el catálogo y la web de la BUC para ofrecer los servicios de información que demandan los usuarios.
- Ampliar el servicio de préstamo a pacientes de hospitales universitarios complutenses, así como a otras bibliotecas de instituciones públicas de carácter social.
- Intensificar la participación de la UCM en planes de adquisición cooperativa de recursos de información.
- Potenciar el conocimiento y uso del catálogo por parte de los usuarios.
- Potenciar la difusión sistemática de los recursos electrónicos y colecciones impresas de la biblioteca para aumentar su visibilidad y uso.
- Llevar a cabo una Política General de Gestión de las Colecciones.
- Mejorar la gestión de la colección electrónica de la BUC.
- Adaptar el proceso técnico al entorno digital.
- Elaborar un plan de prevención y actuación ante siniestros en las colecciones de patrimonio bibliográfico de la BUC.
- Completar la descripción y catalogación de las colecciones singulares.
- Fortalecer los proyectos de digitalización del patrimonio bibliográfico.

IV. Líneas Estratégicas

1. Personas.
2. Organización y calidad.
3. Financiación e infraestructuras.
4. Servicios.
5. Biblioteca y sociedad.
6. Colecciones.
7. Patrimonio bibliográfico.

1



Personas

MISIÓN:

Mejorar de manera eficiente la política de personal de la biblioteca, atendiendo de manera especial aspectos fundamentales como la estabilidad; la formación; la promoción; la profesionalidad; el clima laboral o la evaluación del desempeño.

OBJETIVO:

Para dar cumplimiento a la misión propuesta, se van a emprender acciones como la elaboración de un estudio de los recursos humanos necesarios para cubrir las necesidades prioritarias; un protocolo de actuación para cubrir con la máxima celeridad los puestos vacantes de atención preferente; revisiones relativas a los baremos o a las pruebas de acceso a las diferentes escalas; un Plan de Formación; un protocolo de recepción al personal de nueva incorporación, etc.

- 1. Completar los estudios en curso de evaluación del desempeño del personal con vistas a una actualización de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que redistribuya de forma justa y equitativa los efectivos disponibles en los distintos centros y servicios.**
 - 1.1. Diseñar una propuesta de modificación de la actual RPT para adecuar los perfiles y competencias profesionales de los puestos de trabajo a las nuevas necesidades de la BUC.
 - 1.2. Elaborar un estudio de los recursos humanos necesarios para cubrir las necesidades prioritarias de la biblioteca.
 - 1.3. Establecer un protocolo de actuación para cubrir con la máxima celeridad los puestos vacantes de atención preferente.

2. Colaborar con la Gerencia de la UCM en el desarrollo de estrategias que mejoren los procedimientos de incorporación de efectivos, la promoción y estabilización de la plantilla.

2.1. Proponer a la Gerencia revisiones relativas a las pruebas de acceso a las diferentes escalas y los baremos de los concursos que tengan en cuenta las especificidades del servicio de biblioteca y la conciliación de la vida familiar.

2.2. Establecer un protocolo de recepción al personal que se incorpore a la BUC para contribuir a su integración en la plantilla.

3. Perfilar el modelo de los becarios colaboradores.

3.1. Mejorar la difusión de las convocatorias de las becas colaboración, de sus contenidos funcionales y de los criterios de valoración y distribución.

3.2. Estudiar modelos alternativos a la figura de becario.

4. Actualizar la formación del personal bibliotecario orientándolo al desempeño del trabajo, la gestión participativa y fomentando la formación virtual

4.1. Elaborar un Plan de Formación que contemple la adquisición de las competencias profesionales definidas por la BUC y la gestión participativa, incluyéndolo en el Plan de Formación del PAS de la UCM (2011-2014), convocando al menos un curso de formación por escala al año.

4.2. Cooperar con otras instituciones en programas de formación.

4.3. Promover la participación de personal de los centros como profesores en la formación interna de la BUC.



2



Organización y calidad

MISIÓN:

Contar con una organización capaz de atender con criterios de calidad las nuevas necesidades de los diferentes tipos de usuarios derivadas de la aplicación del Espacio Europeo del Conocimiento.

OBJETIVO:

Continuar avanzando en la mejora de las políticas de organización y calidad de la BUC, poniendo énfasis en el perfeccionamiento de los sistemas de detección de las necesidades de los usuarios para mejorar su satisfacción del servicio, en la adecuación de la organización del servicio a los recursos disponibles, en el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Biblioteca, en la ejecución del Plan de Marketing y del Plan de Comunicación, o en fomentar la presencia de la biblioteca en proyectos transversales de la UCM.

- 1. Mejorar los mecanismos de detección de las necesidades de los usuarios para orientar la planificación estratégica y adecuar la organización del servicio de biblioteca a los recursos disponibles.**
 - 1.1. Mejorar la calidad y periodicidad de las encuestas e indicadores, y de otros canales de obtención de información.
 - 1.2. Elaborar un estudio de las nuevas necesidades de los usuarios que orienten la planificación futura y las recomendaciones a seguir.
 - 1.3. Analizar diferentes modelos organizativos aplicados en otras bibliotecas adaptados al modelo europeo de investigación y de enseñanza superior.

2. Diseñar un Plan de Acción para elaborar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Biblioteca.

- 2.1. Estudiar la situación actual, incluyendo un análisis DAFO y propuestas de mejora.
- 2.2. Diseñar un sistema de seguimiento, revisión y evaluación periódica de los objetivos estratégicos e incluir en la memoria anual el grado de consecución de objetivos del PE.
- 2.3. Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos con sus respectivos informes de seguimiento.
- 2.4. Realizar acciones para la integración de la Biblioteca en las comisiones de calidad de la UCM.

3. Mejorar las herramientas y criterios de obtención y tratamiento de datos para la toma de decisiones

- 3.1. Desarrollar y mejorar el sistema de información que recopile y haga accesible el conocimiento de la organización.
- 3.2. Crear grupos de discusión de mejora de la calidad que integren bibliotecarios y otros miembros de la comunidad universitaria (PDI, estudiantes y PAS).
- 3.3. Redefinir la metodología del funcionamiento de los grupos de trabajo y de los mecanismos de control para el cumplimiento de sus objetivos.
- 3.4. Actualizar, desarrollar y efectuar un seguimiento de indicadores de calidad para la toma de decisiones en procesos y servicios.
- 3.5. Establecer procedimientos para la recogida de datos estadísticos a fin de incrementar su fiabilidad.



4. Planificar y acometer acciones de puesta en funcionamiento y evaluación del Plan de Marketing y del Plan de Comunicación Interna, realizando las necesarias modificaciones.

- 4.1. Actualizar y ejecutar un plan de marketing de la Biblioteca.
- 4.2. Actualizar y ejecutar un plan de comunicación interna en la Biblioteca.
- 4.3. Programar reuniones periódicas con la plantilla para informar de la política y estrategia de calidad, así como de las actividades de la Biblioteca.

5. Fortalecer la cooperación y coordinación con otras instituciones.

- 5.1. Impulsar la participación activa en consorcios y demás organizaciones profesionales nacionales e internacionales.
- 5.2. Garantizar la presencia de bibliotecarios complutenses en foros, congresos y demás eventos profesionales de carácter nacional e internacional.
- 5.3. Realizar de una política activa de difusión de los trabajos y estudios del personal de la Biblioteca.

6. Fomentar la presencia de la biblioteca en proyectos transversales dentro de la UCM

- 6.1. Impulsar la participación de la Biblioteca en los Campus de Excelencia
- 6.2. Mejorar la comunicación y colaboración con otros servicios de la UCM
- 6.3. Planificar la actuación de la biblioteca en los estudios de carácter interdisciplinar del EEES.
- 6.4. Conocer y compartir buenas prácticas de las bibliotecas de la UCM.



3



Financiación e infraestructuras

MISIÓN:

El principal desafío para los próximos años es el de integrar la información existente y la nueva información en los servicios de la biblioteca universitaria, creando entornos de trabajo de alumnos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios que aseguren la utilización óptima de estos servicios, en cualquier momento, cualquier lugar y de cualquier forma, tanto individualmente como en grupos. Más que nunca, se exige a la biblioteca expresamente, adaptar sus actividades y decisiones a las exigencias de la educación y la investigación, y en base a sus conocimientos específicos, uso de nuevas tecnologías y formación de acuerdo a los requerimientos del modelo europeo de investigación y de educación superior.

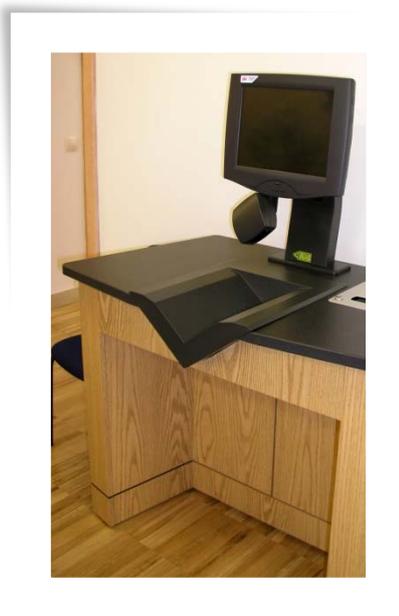
OBJETIVO:

Se persigue la racionalización de la gestión de los recursos, tanto físicos, como económicos, en aras de conseguir un equilibrio, una estabilización y una racionalización del presupuesto de las colecciones; de adaptar arquitectónicamente las instalaciones e infraestructuras de las bibliotecas a los nuevos entornos del aprendizaje bajo el modelo del Espacio Europeo de Investigación y de Educación Superior; de promover la instalación de sistemas de autoservicio; de procurar un aprovechamiento más racional de los espacios bibliotecarios, o de potenciar la seguridad y accesibilidad a las instalaciones.

1. Establecer criterios para la financiación de las colecciones de la UCM con la finalidad de estabilizar, equilibrar y racionalizar el presupuesto en colecciones.

- 1.1. Procurar el establecimiento de un presupuesto suficiente para la adquisición conjunta y cofinanciada de revistas y bases de datos en la UCM.
- 1.2. Procurar el establecimiento de una partida presupuestaria centralizada destinada a la adquisición de bibliografía básica en diferentes soportes.

- 1.3. Establecer criterios de financiación de recursos de información para la BUC, que den continuidad al plan de financiación de recursos electrónicos anterior y garantice el mantenimiento de los recursos imprescindibles para la docencia, el aprendizaje y la investigación.
 - 1.4. Incrementar el porcentaje del gasto en información electrónica, con respecto al gasto total en adquisiciones bibliográficas, para acercarnos a las medias de REBIUN y Madroño.
 - 1.5. Promover proyectos y acciones de financiación externa continuada.
- 2. Acometer estudios y acciones conducentes a la adaptación arquitectónica de las instalaciones e infraestructuras de las bibliotecas a los nuevos entornos del aprendizaje.**
- 2.1. Determinar las actuaciones preferentes en lo relativo a la mejora del mobiliario y del equipamiento informático de las bibliotecas.
 - 2.2. Actualizar y homogeneizar los sistemas de señalización e identificación asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales en esta materia.
 - 2.3. Realizar un informe de adecuación de espacios, instalaciones, equipos y servicios para personas con discapacidad que permita realizar las adaptaciones y mejoras oportunas en las instalaciones.
 - 2.4. Realizar un informe sobre la situación del mantenimiento de los equipos y dispositivos existentes en la biblioteca y su incidencia económica en el presupuesto de los centros y servicios.
- 3. Promover la instalación de sistemas de autoservicio para los usuarios**
- 3.1. Aumentar el uso de los autopréstamos instalados y promover la instalación de nuevos dispositivos que permitan la autodevolución
 - 3.2. Promover la instalación de sistemas de radiofrecuencia y otros sistemas que permitan automatizar actividades de la biblioteca



4. Estudiar y en su caso proponer a la Universidad fórmulas para el mejor aprovechamiento de los espacios bibliotecarios

- 4.1. Procurar la puesta en marcha de los nuevos espacios de biblioteca ya existentes y realizar mejoras en las infraestructuras de los centros.
- 4.2. Transformar los espacios infrautilizados en espacios más flexibles y polivalentes
- 4.3. Flexibilizar y racionalizar los puestos de atención al público.
- 4.4. Estudiar y en su caso proponer a la UCM de fórmulas para la ubicación y custodia compartida de fondos poco utilizados.

5. Potenciar la seguridad y accesibilidad a las instalaciones

- 5.1. Avanzar en la instalación y puesta en marcha de los dispositivos necesarios para garantizar la seguridad ante emergencias, sustracciones y una adecuada preparación del personal
- 5.2. Colaborar con la Gerencia en la elaboración de un “Plan de emergencias, seguridad y desastres” para las bibliotecas de la UCM.

4



Servicios

MISIÓN:

Esta Línea Estratégica hace suya, como no puede ser de otra manera, la misión de la BUC: la mejora continua de sus servicios, bajo los fundamentos expuestos en los anteriores Planes Estratégicos y el Plan de Mejoras.

OBJETIVO:

En el afán de lograr su misión, se establecen objetivos como el fomento de la colaboración, de la participación y de la comunicación de la biblioteca con la comunidad universitaria para mejorar e incrementar la oferta de servicios; el diseño de acciones formativas que respalden la adquisición de competencias en información, o la construcción e integración de servicios de apoyo a la producción investigadora y su entorno.

1. Fomentar la colaboración, participación y comunicación de la biblioteca con la comunidad universitaria para mejorar e incrementar la oferta de servicios

- 1.1. Potenciar la colaboración de la biblioteca con los docentes, investigadores y en proyectos de innovación educativa.
- 1.2. Proponer a la Gerencia la colaboración de la Biblioteca en la gestión y preservación de la web de la Universidad.
- 1.3. Conocer e incrementar el número de proyectos de investigación en los que la biblioteca participa
- 1.4. Llevar al Portal de Servicios de la UCM los servicios personalizados de la Biblioteca

2. Diseñar acciones formativas que respalden la adquisición de competencias en información.

- 2.1. Diseñar un sistema de formación para la adquisición de competencias en información que permita su incorporación en los programas académicos de la Universidad, potenciando la formación virtual.

2.2. Elaborar programas de formación homogéneos en la BUC, normalizando la metodología, los contenidos y los formatos de los diferentes tipos de cursos (cero, grado, postgrado, PDI, TFM, TFC...)

3. Rediseñar el catálogo y la web de la BUC para ofrecer los servicios de información que demandan los usuarios.

3.1. Promover la participación de la BUC en catálogos colectivos de ámbito internacional

3.2. Desarrollar nuevas aplicaciones 2.0.

3.3. Mejorar el catálogo y la web como herramientas de búsqueda y prestación de servicios.

3.4. Renovar la Web y los sistemas de información de la BUC según los criterios de accesibilidad de la W3C y usabilidad.

3.5. Elaborar un informe que determine el impacto de la biblioteca en la actividad investigadora y en el rendimiento de los estudiantes.

4. Mejorar los flujos de trabajo en los servicios de la Biblioteca.

4.1. Desarrollar y mantener aplicaciones que faciliten el tratamiento y la migración de datos, especialmente para mejorar y sistematizar las cargas de usuarios de la BUC

4.2. Implementar un sistema de autenticación único para prestar servicios bibliotecarios

4.3. Estudiar la ampliación de la cobertura y tramitación del préstamo intercentros.

4.4. Fomentar buenas prácticas en la atención directa a los usuarios.

4.5. Poner en funcionamiento de un sistema de petición en línea de documentos en depósito

5. Avanzar en la construcción, diseño e integración de servicios de apoyo a la producción investigadora y su entorno

5.1. Desarrollar la política de digitalización y preservación digital.

5.2. Garantizar la infraestructura tecnológica necesaria para la preservación de los fondos digitalizados.

5.3. Ofrecer un servicio de apoyo al investigador que permita conocer el impacto y calidad de las publicaciones científicas y los requisitos de las agencias evaluadoras.



- 5.4. Promover el desarrollo de políticas institucionales que favorezcan el archivo de la producción científica complutense en el Repositorio Institucional: pre-prints, artículos, working papers, datasets, presentaciones, TFM, TFG...
- 5.5. Incorporar la funcionalidad de gestión editorial e identificadores permanentes en el Portal de Revistas Científicas Complutenses.

5



Biblioteca y sociedad

MISIÓN:

Acercar la BUC a la sociedad a través de su implicación en actividades de cooperación al desarrollo, el fomento del acceso al conocimiento a otros sectores de la sociedad más allá de la comunidad universitaria, el impulso de la cultura y la contribución al desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

OBJETIVO:

Toda biblioteca de carácter público debe tener entre sus objetivos prioritarios el de garantizar el acceso universal a la información y al conocimiento, como satisfacción de un derecho fundamental reconocido en el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, inspirado éste a su vez en la Declaración Universal de Derechos Humanos. La biblioteca universitaria debe garantizar este derecho ciudadano a los estudiantes, docentes e investigadores así como a otros sectores de la sociedad, a fin de facilitarles el acceso al conocimiento científico y a la cultura. Este es el propósito principal que la BUC se compromete a llevar a cabo mediante el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de esta Línea estratégica, en aras de contribuir al logro de sociedades con altos niveles culturales y de desarrollo humano.

1. Colaborar con otras entidades, instituciones, organismos, etc. para fomentar la presencia y participación de la BUC en proyectos de cooperación bibliotecaria al desarrollo.

- 1.1. Ampliar y mejorar la participación de la BUC en proyectos de cooperación al desarrollo.
- 1.2. Extender los servicios de información bibliográfica de la BUC, especialmente los cursos de formación de usuarios, a miembros de proyectos de cooperación al desarrollo.

- 1.3. Colaborar con Organizaciones No Gubernamentales y similares para llevar a cabo donaciones de fondos bibliográficos y/o equipamiento en el ámbito nacional e internacional.
- 1.4. Facilitar la asistencia y participación del personal de la BUC en foros, cursos, jornadas, etc. sobre cooperación al desarrollo.
- 1.5. Colaborar con el Comité Internacional del Escudo Azul en los programas de defensa y recuperación del patrimonio cultural e histórico en peligro de destrucción por catástrofes naturales, conflictos bélicos y otras causas (Comité Nacional del Escudo Azul España).
- 1.6. Realizar un estudio de las tarifas de préstamo interbibliotecario para considerar la posibilidad de establecer tarifas especiales a bibliotecas de países empobrecidos carentes de recursos económicos.

2. Impulsar la función social de la BUC mediante el fomento del acceso al conocimiento a otros sectores de la sociedad.

- 2.1. Estudiar la ampliación de algunos servicios de la BUC a usuarios externos a la comunidad universitaria.
- 2.2. Estudiar la ampliación del servicio de préstamo a pacientes de los hospitales universitarios complutenses, así como a otras bibliotecas de instituciones públicas de carácter social (centros de acogida de personas sin hogar, residencias públicas para personas mayores...)
- 2.3. Estudiar el impacto de los servicios dirigidos a los alumnos de la Universidad de Mayores, para su ampliación a otras personas de la tercera edad.

3. Impulsar la función cultural de la BUC

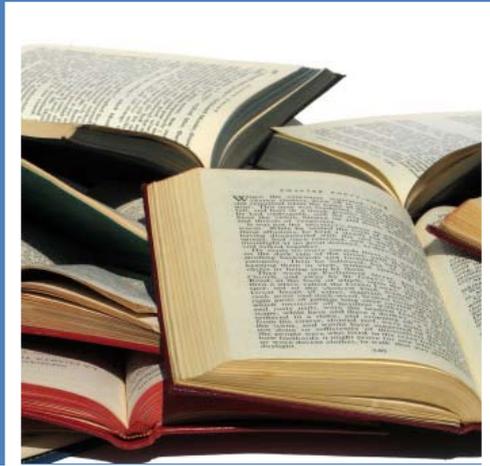
- 3.1. Colaborar con otras instituciones y organismos para promover actividades culturales conjuntas, así como difundir y ampliar las actividades culturales que se desarrollan en los diferentes centros de la UCM.
- 3.2. Ampliar y promocionar las colecciones que incrementan la formación integral de nuestros universitarios e incentivar la participación de los estudiantes en las actividades culturales que desarrolle la UCM.



4. Promover el respeto a la naturaleza, las políticas ambientales, económicas y sociales responsables

- 4.1. Difundir documentos, informes y buenas prácticas ambientales relativas a la biblioteca (reducción de consumo de energía y de agua, ahorro de papel y gestión de residuos).
- 4.2. Promover la utilización de los recursos de que dispone la BUC de una forma responsable y respetuosa con el medio ambiente.

6



Colecciones

MISIÓN:

Incremento y consolidación de la colección electrónica para facilitar el acceso a la información necesaria en el entorno del modelo europeo de investigación y de educación superior, y el aumento de la visibilidad de la colección impresa impulsando su difusión y uso, todo ello en el actual contexto económico.

OBJETIVO:

La Política General de Gestión de las Colecciones es un instrumento fundamental de la BUC para lograr una gestión eficaz de calidad del riquísimo y cuantioso fondo bibliográfico y documental impreso, electrónico y en otros soportes, que posee nuestra biblioteca, adecuándolo a las demandas de los usuarios, a las necesidades de la universidad y a las condiciones del mercado editorial. La circulación de la colección dentro y fuera de la UCM y la ampliación del servicio de acceso al documento constituyen el mejor resultado de esta Línea Estratégica.

1. Desarrollar y consolidar la colección, adecuándola a las demandas de los usuarios, a las necesidades de la universidad y a las condiciones del mercado editorial.

- 1.1. Potenciar el proceso de sustitución de suscripciones impresas por suscripciones en línea, con objeto de favorecer la accesibilidad de la información y la eficiencia del gasto.
- 1.2. Desarrollar un plan para la adquisición de libros electrónicos en la BUC que contemple el incremento del número de monografías en versión electrónica incluidas en las bibliografías recomendadas.
- 1.3. Intensificar la participación de la UCM en planes de adquisición cooperativa de recursos de información.
- 1.4. Potenciar el conocimiento y uso del catálogo por parte de los usuarios, a través de análisis de las búsquedas, encuestas, cursos de formación, guías, tutoriales, etc.
- 1.5. Potenciar la difusión sistemática de los recursos electrónicos y colecciones impresas de la biblioteca para aumentar su visibilidad y uso.

2. Aplicar y desarrollar la Política General de Gestión de las Colecciones de la BUC.

- 2.1. Desarrollar cada biblioteca de centro la carta de colecciones y su política específica de gestión de las colecciones.
- 2.2. Desarrollar y difundir la política de donaciones.
- 2.3. Ampliación y mejorar la información sobre derechos de autor.

3. Agilizar y mejorar la gestión de la colección electrónica de la BUC.

- 3.1. Crear las herramientas técnicas para gestionar e identificar dentro de la colección digital complutense los recursos electrónicos que adquieran directamente los centros
- 3.2. Crear un grupo de trabajo para la gestión de recursos electrónicos con participación de los centros y los servicios centrales de la BUC y para la formación en el manejo del módulo ERM de Millennium

4. Reorganizar y mejorar la gestión de la colección impresa.

- 4.1. Actualizar la información sobre obras pendientes de catalogar y agilizar la catalogación retrospectiva de fondos no afectados por proyectos de digitalización.
- 4.2. Realizar el inventario completo de las colecciones.
- 4.3. Revisar los acuerdos de canje en el marco de la edición electrónica de las revistas científicas de la UCM.

5. Adaptar el proceso técnico al entorno digital y mejorar las herramientas de descripción de documentos.

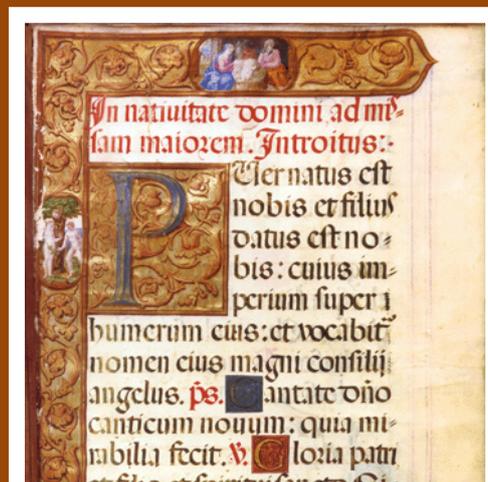
- 5.1. Incluir materias en inglés en los registros bibliográficos de nueva creación y en los existentes en Cisne.
- 5.2. Recopilar y elaborar un estudio de implantación de las nuevas normas internacionales de descripción bibliográfica (FRBA, FRAD, RDA...).
- 5.3. Adecuar la estructura y normalización de las bases de datos creadas por la biblioteca para una mejor organización y recuperación de la información.



6. Ampliar el servicio de acceso al documento.

- 6.1. Ampliar el pasaporte Madroño a otras categorías de usuarios.
- 6.2. Estudiar la implantación de un sistema seguro de envío de documentos electrónicos que cumpla con los requisitos de las licencias de recursos electrónicos.
- 6.3. Facilitar el préstamo de documentos electrónicos para dispositivos móviles (e-readers, teléfonos móviles, etc.).

7



Patrimonio Bibliográfico

MISIÓN:

El Patrimonio Bibliográfico de la BUC es uno de los valores estratégicos más relevantes de la Biblioteca y exige el cumplimiento de una responsabilidad social de salvaguarda que lo diferencia del resto de las colecciones, formadas no sólo para su conservación, sino también para servir de apoyo a la formación e investigación. Es por ello que la Misión de la línea de PB debe dirigirse, fundamentalmente, a la conservación y difusión de las ricas colecciones de la BUC.

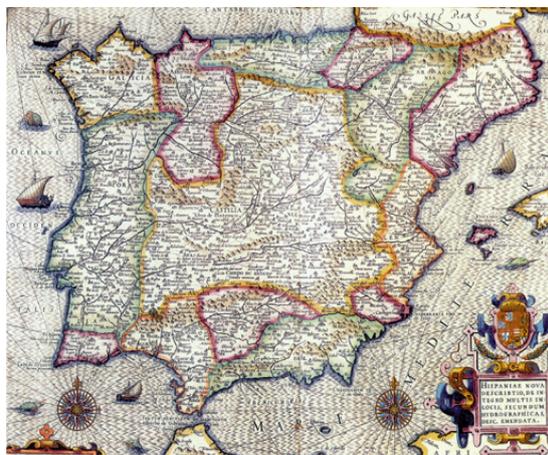
OBJETIVO:

La BUC posee uno de los patrimonios bibliográficos más fecundos y valiosos del conjunto de las bibliotecas universitarias españolas, constituyendo uno de los patrimonios más ricos de Europa. En el ejercicio de este PE, y continuando las acciones y mejoras formuladas en el Plan anterior, la BUC se fija como objetivo fundamental la conservación y difusión de su patrimonio, mediante acciones destinadas a completar la descripción y catalogación de las colecciones singulares; a fortalecer los proyectos de digitalización; a potenciar el apoyo a la docencia e investigación en esta materia; o a promocionar su valor y riqueza en la sociedad, entre otras.

1. Difundir e impulsar las políticas de conservación y preservación del patrimonio bibliográfico y documental.

- 1.1. Impartir los cursos de formación del personal de la BUC en preservación y conservación.
- 1.2. Elaborar un plan de prevención y actuación ante siniestros en las colecciones de patrimonio bibliográfico de la BUC.
- 1.3. Difundir e impulsar las políticas de conservación y restauración en todas las bibliotecas de la BUC

- 1.4. Realizar actuaciones de protección de libros con necesidades urgentes
- 2. Completar la descripción y catalogación de las colecciones singulares**
 - 2.1. Describir y catalogar los manuscritos y otras colecciones singulares.
 - 2.2. Desarrollar una base de datos de antiguos poseedores
- 3. Potenciar el conocimiento, acceso y difusión de las colecciones del patrimonio bibliográfico.**
 - 3.1. Mejorar el acceso y la organización de los fondos patrimoniales en la página web de la BUC impulsando funcionalidades de la web social
 - 3.2. Fomentar la organización de exposiciones en todas las bibliotecas de la BUC
 - 3.3. Impulsar la realización de publicaciones relativas al patrimonio bibliográfico
- 4. Fortalecer los proyectos de digitalización del patrimonio bibliográfico.**
 - 4.1. Continuar con los proyectos de digitalización en marcha e impulsar otros nuevos para las colecciones especiales.
 - 4.2. Actualizar y unificar el software existente para permitir la integración de las imágenes ya disponibles en un programa común que responda a las directrices de los distintos programas nacionales e internacionales.
- 5. Potenciar el apoyo a la docencia e investigación en materia de patrimonio bibliográfico**
 - 5.1. Colaborar con los investigadores y grupos de investigación relacionados con el patrimonio bibliográfico y documental, fomentando el depósito de sus trabajos de investigación en E-Prints Complutense.
 - 5.2. Participar en las actividades docentes y las asignaturas relacionadas con el patrimonio bibliográfico.



6. Promocionar el valor y riqueza del patrimonio bibliográfico complutense en la sociedad

6.1. Fomentar la donación de bienes del patrimonio bibliográfico

6.2. Incrementar la participación en foros profesionales (REBIUN, IFLA, CERL...) y la cooperación con grupos e instituciones interesadas en el patrimonio bibliográfico.

V. Conclusiones

El PE de la BUC 2010-2013 verá cumplidos sus cometidos en virtud del cumplimiento adecuado de su misión general de cada una de las Líneas estratégicas, sus objetivos, los temas claves que se van a abordar y las mejoras propuestas, bajo la perspectiva de los valores expuestos. En síntesis, el PE 2010-2013 pretende abordar los siguientes aspectos esenciales para el futuro de nuestro servicio público bibliotecario:

- El rol de la BUC en el nuevo entorno europeo del conocimiento y de la investigación.
- El fomento de la cooperación y de la coordinación de la BUC con otras instituciones.
- Una mayor presencia de los profesionales de la biblioteca en proyectos transversales de la UCM.
- Eficacia y eficiencia de los servicios y la gestión de los recursos en tiempos de crisis.
- Consolidación de la formación del personal y de los usuarios en competencias en recursos información.
- Fortalecimiento de los servicios de apoyo a la producción investigadora y su entorno.
- La biblioteca como agente de desarrollo de países empobrecidos.
- Un fuerte impulso a la responsabilidad y a la función social y cultural de la biblioteca mediante el fomento del acceso al conocimiento a otros sectores de la sociedad.
- Una apuesta por la promoción del respeto a la naturaleza mediante las buenas prácticas y la difusión de información científica en materia de ecología y medio ambiente.
- Desarrollo de una Política General de Gestión de las Colecciones, que las consolide y adecue a las demandas de los usuarios, a las necesidades de la universidad y a las condiciones del mercado editorial.
- Consolidación de políticas de conservación y preservación del patrimonio bibliográfico y documental complutense que contribuyan a su conocimiento, acceso y difusión, impulsen el apoyo a la docencia e investigación en esta materia y promocionar su valor y riqueza en la sociedad.

VI. Agradecimientos

La dirección de la Biblioteca de la Universidad Complutense agradece el apoyo inestimable del rector en la confección del presente PE.

La Biblioteca agradece igualmente, el apoyo del vicerrector, de la gerencia general y demás autoridades académicas y administrativas, que en todo momento han prestado todo su apoyo para la elaboración del PE.

En particular, la BUC, y en su nombre, la dirección y el comité de redacción del PE 2010-2013, agradece la participación y la colaboración imprescindible de todos los miembros de la comunidad universitaria que han contribuido con absoluta dedicación y de manera desinteresada a su elaboración mediante propuestas, ideas y sugerencias: estudiantes, como profesores, personal de administración y servicios.

La dirección de la Biblioteca desea agradecer muy especialmente a los directores, subdirectores, jefes de servicio, personal técnico y al resto del personal bibliotecario su colaboración y participación en el PE.

Bibliografía

- Abad García, M. F. (2005). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid, Síntesis.
- Alonso Arévalo, Julio (s.a.): [Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo.pdf&%5d)
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo.pdf&%5d [consulta 3 de febrero 2010]
- Alonso Arévalo, Julio, Echeverría Cubillas, M^a José y Martín Cerro, Sonia (1999): [La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo_otros.pdf&%5d). Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones. León:Universidad de León, Programa Institucional de Calidad, 9-11 de junio.
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo_otros.pdf&%5d [consulta 3 de marzo 2010]
- Anglada, L.: [Calidad en las bibliotecas universitarias españolas: 10 años de evaluación de la calidad en las universidades españolas: 1996-2006 \(calidad en los servicios\)](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_anglada.pdf&%5d) (2010). Aneca & Universidad de Zaragoza, Jaca, 5-6 junio 2006
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_anglada.pdf&%5d [consulta 8 de marzo 2010]
- Baena Díaz, C. [et. al.] (2005): [Calidad y excelencia en las bibliotecas universitarias de Andalucía](http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/091s_trans-Diaz.pdf). World Library and Information Congreso: 71th IFLA general Conference and Council "Libraries: a voyage of discovery", Oslo, aug.14th-18th 2005
http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/091s_trans-Diaz.pdf [consulta 3 de febrero 2010]
- Id.: [Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias. Anexo: lista de estándares para la matriz de excelencia](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/efqm_guia_autoevaluacion.doc&%5d)
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/efqm_guia_autoevaluacion.doc&%5d [consulta 8 de febrero 2010]
- Balagué Mola, N. (2001). *Aplicación de las normas ISO 9000 en bibliotecas: la experiencia del Servicio de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona*. www.Calidatlatina.com [consulta 2 de febrero de 2010]
- Biblioteca de la Universidad de Alcalá de Henares (2008): *PE 2008-2011*. Alcalá de Henares: Universidad, s.a.: 2008
http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Plan_2008-2011.pdf [consulta 2 de febrero 2010]
- Biblioteca de la Universidad Carlos III (2008): *PE 2008-2011*. Getafe: Universidad, s.a.: 2008
http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/sobre_la_biblioteca/planes_e_strategicos/PlanEstrategico-2008-2011.pdf [consulta 3 de febrero 2010]

- Biblioteca de la Universidad Complutense (2007): *PE 2007-2009*. Madrid: Universidad, 2007 <http://www.ucm.es/BUCM/intranet/12559.php>
- Biblioteca de la Universidad de Murcia: *PE 2008-2010* (2010). Murcia: Universidad, s.a.: 2008 <http://www.um.es/biblioteca/docs/Planestrategico.pdf> [consulta 1 de febrero 2010]
- Biblioteca de la Universidad Politécnica de Cataluña: *Aprèn: 4t Pla estratègic Biblioteques UPC 2010* (2010). Barcelona: Universidad, s.a.: 2010 http://bibliotecna.upc.edu/sites/bibliotecna.upc.edu/files/arxiu_site/file/qualitat/apren2010_cat.pdf [consulta 14 de abril 2010]
- Biblioteca de la Universidad de Sevilla: *PE 2008-2010* (2008). Sevilla: Universidad, s.a.: 2008 http://bib.us.es/sobre_la_biblioteca/gestion_y_organizacion/common/plan_estrategico_2008.pdf [consulta 2 de febrero 2010]
- Comisión Europea: *El papel de las universidades en la Europa del conocimiento*. Bruselas: Comisión, 2003. [consulta 14 de abril 2010] http://www.crue.org/export/sites/Crue/procbolonia/documentos/antecedentes/7._El_papel_de_las_universidades.pdf
- Falomir, V.; Segarra, J.R. (2006). *El sistema español de calidad (norma ISO 9001:2000) en la biblioteca de la Universitat Jaume I de Castellon*. Boletín de la ANABAD, vol. 56, nº 1.
- Gimeno Perelló, J (2006). *Evaluación de la calidad en la biblioteca de la Universidad complutense*. Boletín de la ANABAD, vol. 56, nº 1.
- Id. (2009): *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas calidad y evaluación*. Gestión de bibliotecas. Murcia, DM. Pp. 65-76.
- Hernández Garzón, Y. (2006). *Sistema de gestión de la calidad en bibliotecas universitarias: una ventaja competitiva*. Congreso Nacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información (8º: 2006: Cartagena de Indias, Colombia).
- ISO (2000). *Norma internacional ISO 9001: 2000. Sistemas de gestión de la calidad: requisitos*. (traducción certificada). Ginebra, ISO
- ISO (1998). *Library performance indicators ISO 11620*. Ginebra, ISO.
- ISO (2001): *Orientación acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000*. Documento ISO/TC 176/SC 2/N 525R (traducción aprobada el 31-05-2001). http://www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/requisitos.pdf [consulta 3 de febrero 2010]
- Marraud González, G. (2006). *Gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Vigo*. Boletín de la ANABAD, vol. 56, nº 1.
- Sacchetti, L. (2004). *Certificare la biblioteca: il caso de la Biblioteca di Scienze statistiche "Paolo Fortunati" dell'Università di Bologna*. En: *Biblioteche oggi* (luglio-agosto) pp. 13-21..

- Sardelli, A. (2001). *Il caso BNCF; la prima biblioteca italiana a impostare un Sistema Qualità conforme alle ISO 9000*. *Bibliotime IV*, 1. [consulta 2 enero 2007]
http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime7num-iv_1/sardelli.htm
- SEDIC (1998). *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid, SEDIC.