

HORIZONTE CRAI 2020 PLAN ESTRATÉGICO



ESTE DOCUMENTO ES EL FRUTO DE LA PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS DEL CRAI, EN DOS JORNADAS PRESENCIALES EN OCTUBRE 2015 Y ENERO 2016. CON UN APORTE ESPECIAL DE:

MALGORZATA LISOWSKA – DIRECTORA CRAI

JANNETH ESPITIA – JEFE GESTIÓN Y DESARROLLO DE COLECCIONES

JULY GARCÍA – JEFE SERVICIOS Y GESTIÓN

HUMBERT GARRIDO – JEFE DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

JOHANNA PAOLA PEREZ – PROFESIONAL ADMINISTRATIVA

Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación



Universidad del
Rosario

HORIZONTE CRAI 2020

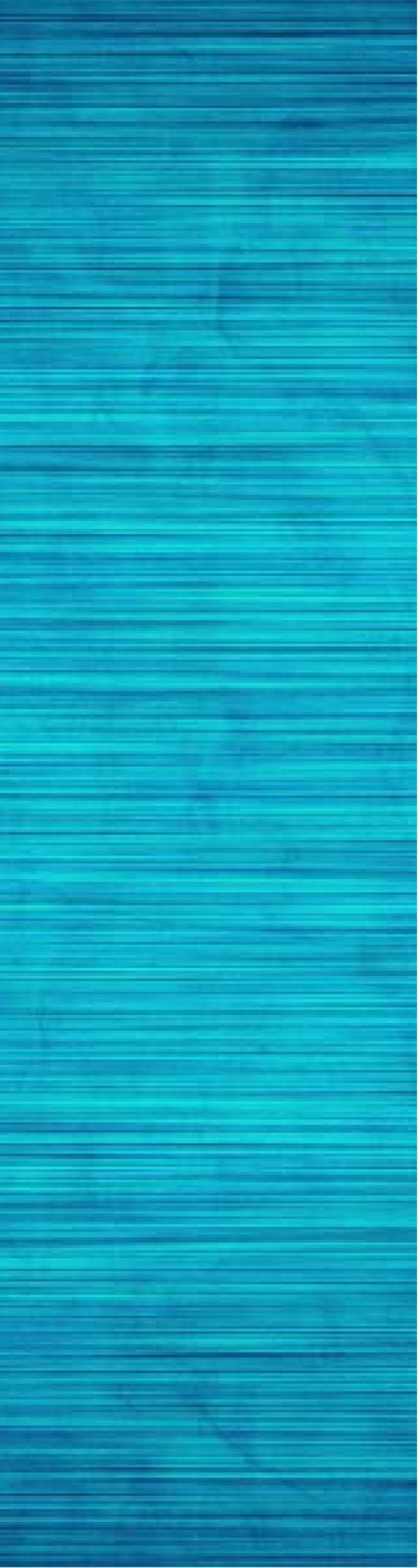
PLAN ESTRATÉGICO

Aquí nacen las ideas



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	
EJERCICIO DE CONSTRUCCIÓN CONJUNTA Y COMPARTIDA.....	4
PLAN ESTRATÉGICO	6
ANEXO I	
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	21
ANEXO II	
EJERCICIO DE CONSTRUCCIÓN CONJUNTA	29



INTRODUCCIÓN

EJERCICIO DE
CONSTRUCCIÓN
CONJUNTA Y COMPARTIDA
DEL FUTURO DEL CRAI



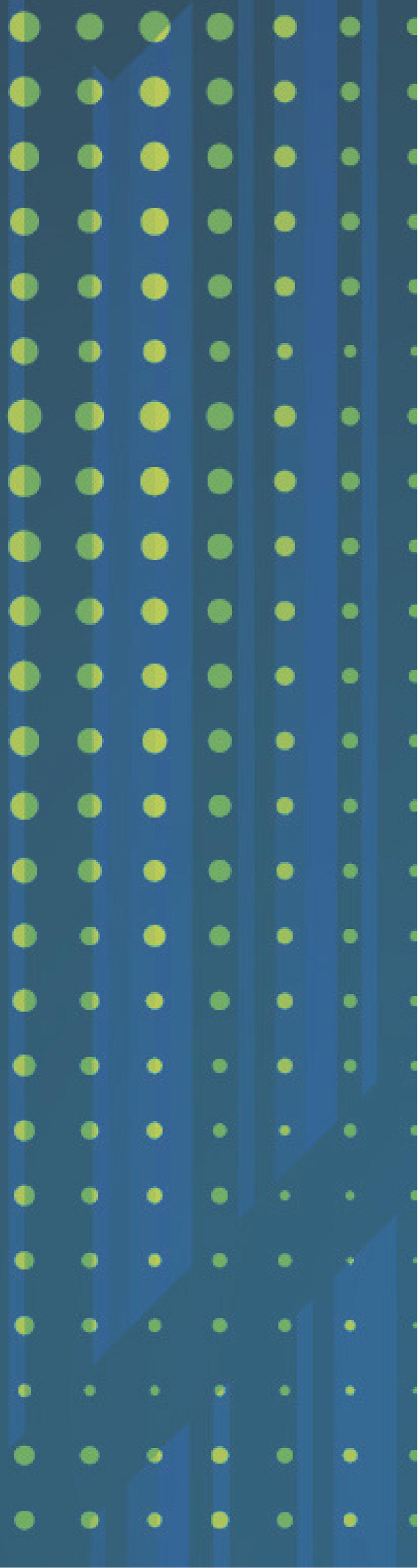
Con el fin de obtener la planeación compartida por todos, se realizó en octubre de 2015 una jornada de socialización del diagnóstico y construcción de bases del Plan Estratégico.

En este evento se desarrollaron tres ejercicios claves, bajo una novedosa metodología, que permitió la participación de todos los colaboradores, divididos en seis grupos (Anexo 2).

Posteriormente, en enero de 2016 se realizó un segundo ejercicio conjunto, donde se

validó el borrador del documento de planeación. Seguidamente, se alineó la propuesta final, con el Plan Integral de Desarrollo - PID Institucional y apuesta institucional hacia el año 2020.

Por último, se realizó una extensa divulgación del Plan con el fin de que sea interiorizado y aplicado por los colaboradores en su quehacer diario.



PLAN
ESTRATÉGICO
HORIZONTE
CRAI 2020

MISIÓN

El Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación CRAI, contribuye al éxito de la formación de estudiantes sobresalientes y cuerpo profesoral de excelencia, mediante la prestación de servicios innovadores, recursos bibliográficos pertinentes, aplicación de las TIC y fortalecimiento de procesos de investigación, la visibilidad institucional e impacto en la sociedad.

VISIÓN

En el 2020 el CRAI de la Universidad del Rosario, certificado internacionalmente, será líder en Colombia y en la región, destacándose por el aporte transformador en la formación de estudiantes sobresalientes, fortalecimiento del cuerpo profesoral de excelencia, impacto de la investigación y la visibilidad institucional.

EJES ESTRATÉGICOS

De acuerdo a la información recopilada en el ejercicio de diagnóstico (anexo 1) se definieron los siguientes 3 ejes estratégicos:

01

MODELO DE SERVICIOS

02

CAPITAL HUMANO

03

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

A su vez, cada eje contará con sus respectivos objetivos estratégicos, objetivos y metas operacionales, correspondientes a los planes anuales de gestión por áreas y diseñados para facilitar el seguimiento, control y cumplimiento de la planeación.

EJE 1

MODELO DE SERVICIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1.1** Asesorar, facilitar y contribuir a los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación y extensión de la comunidad rosarista.
- 1.2** Potencializar la visibilidad web institucional y de sus miembros a nivel nacional e internacional
- 1.3** Monitorear las tendencias de transformación de CRAI y necesidades de sus usuarios

OBJETIVOS Y METAS OPERACIONALES



1.1



Asesorar, facilitar y contribuir a los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación y extensión de la comunidad rosarista.

1.1.1 Proporcionar a la comunidad rosarista la adquisición de competencias informacionales, que apoyen las actividades académicas y científicas.

Meta 1

30% de la población estudiantil impactada con la capacitación anualmente

Meta 2

Inducción impartida al 80% de la población estudiantil por semestre.

1.1.2 Apoyar el desarrollo de las funciones sustantivas de la Universidad (docencia, investigación y extensión)

- Meta 1** 60% de la población de investigadores ha recibido asesoría especializada para el desarrollo de sus proyectos
- Meta 2** 10% de la población de estudiantes ha recibido anualmente asesoría especializada para el desarrollo de sus actividades académicas
- Meta 3** 70% de la comunidad rosarista (estudiantes y profesores de planta) utilizan semestralmente las colecciones físicas y recursos electrónicos.
- Meta 4** 20% de la población estudiantil utiliza CRAI en horario extendido anualmente
- Meta 5** Portafolio cultural con mínimo 5 servicios implementados
- Meta 6** Implementar la estrategia institucional de gestión de datos científicos

1.1.3 Optimizar los servicios ofrecidos a los usuarios aprovechando las facilidades tecnológicas

- Meta 1** 100% de recursos y transacciones accesibles a través de dispositivos inteligentes
- Meta 2** Cuatro innovaciones tecnológicas y/o automatizaciones de servicio implementadas anualmente



1.2 Potencializar la visibilidad web institucional y de sus miembros a nivel nacional e internacional



1.2.1 Mejorar el reconocimiento interno y posicionamiento externo del Repositorio EdocUR y del portal de revistas UR

Meta 1

Repositorio UR entre los primeros 300 del mundo y 10 mejores de Latinoamérica

Meta 2

Poblar el repositorio con al menos 50% de la producción científica institucional

Meta 3

Asegurar la inclusión en el RI de 100% de los eventos UR realizados anualmente

Meta 4

Implementar una estrategia de marketing científico para revistas UR

Meta 5

Implementar plan de preservación de la producción académica y científica depositada en el RI

Meta 6

Contar con 3.000 seguidores del RI en redes sociales

1.2.2 Mejorar presencia web institucional y de los miembros de la comunidad académica UR

Meta 1 100% de investigadores contando con la normalización web

Meta 1 Implementar el portafolio de capacidades o fortalezas institucionales



1.3 Monitorear las tendencias de transformación de CRAI y necesidades de sus usuarios



1.3.1 Identificar las necesidades y entender los comportamientos de los usuarios

Meta 1 Realizar un estudio de usuarios cada 2 años

Meta 2 Implementación de al menos dos mejoras de servicio en el año con base en las encuestas de satisfacción de usuarios

1.3.2 Hacer seguimiento a las tendencias mundiales de evolución y mejores prácticas

Meta 1

Informe anual sobre tendencias y mejores prácticas que pueden ser aplicadas al CRAI

Meta 2

A partir de estudio de tendencias, implementar al menos un nuevo servicio anual de apoyo a la docencia o la investigación

EJE 2

CAPITAL HUMANO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 2.1** Consolidar el equipo CRAI, idóneo, competente e innovador a través de la implementación de estrategias de liderazgo y empoderamiento
- 2.2** Promover un ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de proyecto de vida de los colaboradores

OBJETIVOS Y METAS

OPERACIONALES



2.1



Consolidar el equipo CRAI, idóneo, competente e innovador a través de la implementación de estrategias de liderazgo y empoderamiento

2.1.1 Implementar el modelo "Dueños del CRAI" bajo la metodología de equipos autodirigidos

Meta 1

Implementar mínimo dos estrategias de empoderamiento del personal del CRAI anualmente

Meta 2

Actividad anual "el impacto de lo que hacemos"

2.1.2 Fortalecer los conocimientos y habilidades del personal del CRAI

Meta 1

100% de los colaboradores conocen servicios y recursos del CRAI

Meta 2

100% de los colaboradores participan en al menos dos capacitaciones anualmente

Meta 3

Establecer programa anual de autoformación con temática específica - Escuela CRAI

Meta 4

100% de los colaboradores que atienden al público han realizado al menos 1 vez al año una "Clínica del servicio"



2.2



Promover un ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de proyecto de vida de los colaboradores

2.2.1 Asegurar el clima laboral

Meta 1

Contar con el clima laboral dentro de la franja favorable

Meta 2

75% de los vacantes susceptibles de ser cubiertas con personal CRAI, fueron cubiertas internamente

2.2.2. Asegurar la efectividad de la comunicación interna

Meta 1

100% de los colaboradores informados oportunamente

Meta 2

Publicación de trimestral de boletín interno Bibliopost

Meta 3

Asegurar la comunicación de las novedades del CRAI máximo al siguiente día hábil de ocurrido el suceso

2.2.3 Asegurar una estructura organizacional acorde a las necesidades del CRAI

Meta 1

Dos revisiones de modelo CRAI en 5 años

EJE 3

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 3.1** Asegurar la materialización de la visión del CRAI y posicionamiento de marca
- 3.2** Asegurar el posicionamiento de la marca CRAI
- 3.3** Asegurar el desarrollo de recursos bibliográficos y de la infraestructura física, y tecnológica acorde con el modelo CRAI
- 3.4** Liderar la participación en redes y consorcios para optimizar recursos y fortalecer los servicios

OBJETIVOS Y METAS

OPERACIONALES



3.1 Asegurar la materialización de la visión del CRAI



3.1.1 Consolidar el modelo de transparencia de la gestión y rendición de cuentas

Meta 1

Plan de trabajo anual por áreas alineado y ejecutado de acuerdo a la planeación estratégica

Meta 2

Garantizar la recolección oportuna y disponibilidad del 100% de los datos estadísticos generados en CRAI

Meta 3

Garantizar la recertificación ISO cada año, sin inconformidades

3.1.2. Responder con calidad y oportunidad a las necesidades de la comunidad rosarista

Meta 1

100% de informes para la creación de programas, registro calificado, acreditación y re acreditación atendidas oportunamente.

Meta 2

.90% de percepción favorable de los servicios del CRAI ofrecidos a la Comunidad Rosarista



3.2

Asegurar el posicionamiento de la marca CRAI



3.2.1 Transformar el concepto Biblioteca a CRAI (Rebranding)

Meta 1

100% de la Comunidad Rosarista reconoce la marca CRAI

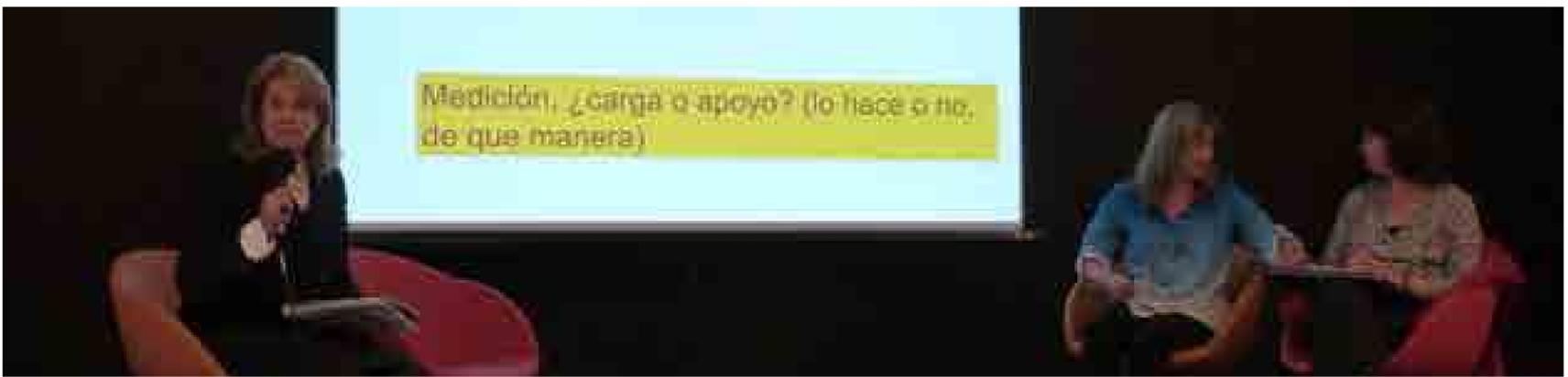
3.2.2 Garantizar la divulgación y promoción de los servicios y recursos del CRAI

Meta 1

Página facebook del CRAI dentro de los 3 primeros puestos en relación con páginas de instituciones pares en Colombia.

Meta 2

Realizar semestralmente una campaña masiva de promoción de los servicios y recursos del CRAI, según el Plan de divulgación establecido.



3.3



Asegurar el desarrollo de recursos bibliográficos y de la infraestructura física, y tecnológica acorde con el modelo CRAI

3.3.1 Contar con una infraestructura física y tecnológica acorde al modelo establecido

Meta 1

Tres (3) sedes con la infraestructura física acorde al modelo CRAI

Meta 2

Tres (3) sedes con la infraestructura tecnológica acorde al modelo CRAI.

3.3.2 Garantizar la gestión y el desarrollo de las colecciones acorde a las necesidades de la comunidad Rosarista

Meta 1

100% de las colecciones físicas evaluadas.

Meta 2

100% de las colecciones electrónicas evaluadas.

Meta 3

100% del material procesado cumple con las normas y/o directrices internacionales.

Meta 4

Garantizar el cubrimiento de bibliografía básica en un 90%.

3.4



Liderar la participación en redes y consorcios para optimizar recursos y fortalecer la calidad de los servicios.

3.4.1 Promover procesos de gobernanza y liderazgo sobre los CRAI a nivel nacional e internacional

Meta 1

Liderar la organización de dos eventos anualmente.

Meta 2

Liderar y/o participar activamente en 3 proyectos interinstitucionales.

Meta 3

Liderar la creación del modelo de certificación para los CRAI en latinoamérica.

3.4.2 Fortalecer la participación en consorcios para optimizar los recursos financieros

Meta 1

Optimizar los recursos financieros en 15%



ANEXO I

DIAGNÓSTICO DE
LA SITUACIÓN
ACTUAL DEL CRAI



Con el fin de contar con información real y actualizada sobre la situación de la Biblioteca, y con miras a su transformación en CRAI, se realizó un diagnóstico, buscando establecer un marco real y transparente para la planeación estratégica del CRAI, para el Horizonte 2020.

1. Metodología

Como parte del diagnóstico se realizó la **recopilación de datos actuales**, se analizaron las **tendencias** y se abrieron **espacios de participación**, aplicándose una encuesta y desarrollándose una

jornada de planeación el 8 de octubre del 2015, con la participación de todas las áreas del CRAI.

1.1 Recopilación de datos

Ingresos: La Biblioteca recopila una amplia gama de datos estadísticos relacionados con la gestión interna y con el impacto externo, incluyendo datos históricos de los últimos 5 años. De esta manera fue posible concluir que mientras los ingresos presenciales se estabilizaron y tienden a bajar, los ingresos virtuales crecen de manera exponencial (ver gráfica No. 1).



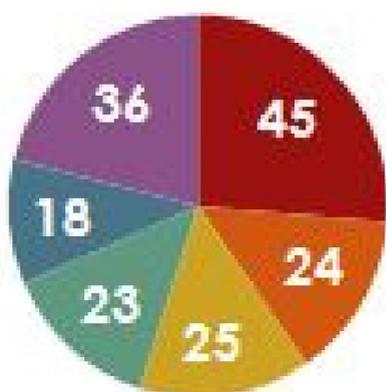
Gráfica No. 1



1.2 Diagnóstico de los gestores con las facultades

Entre el 8 y el 29 de abril de 2015 se realizó un ejercicio de diagnóstico a partir de encuestas semiestructuradas a **64** miembros de la comunidad académica rosarista en las cuatro sedes de la Universidad, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y necesidades de apoyo en la docencia y la investigación.

Durante el ejercicio se recibieron 171 sugerencias y oportunidades de mejora relacionadas con el desarrollo y organización de las colecciones físicas y virtuales de la Biblioteca, los espacios físicos del CRAI, el modelo de servicio, necesidades de apoyo a la docencia y la visibilidad de la investigación, aspectos tecnológicos, y visibilidad de los servicios de la biblioteca, como se muestra a continuación:

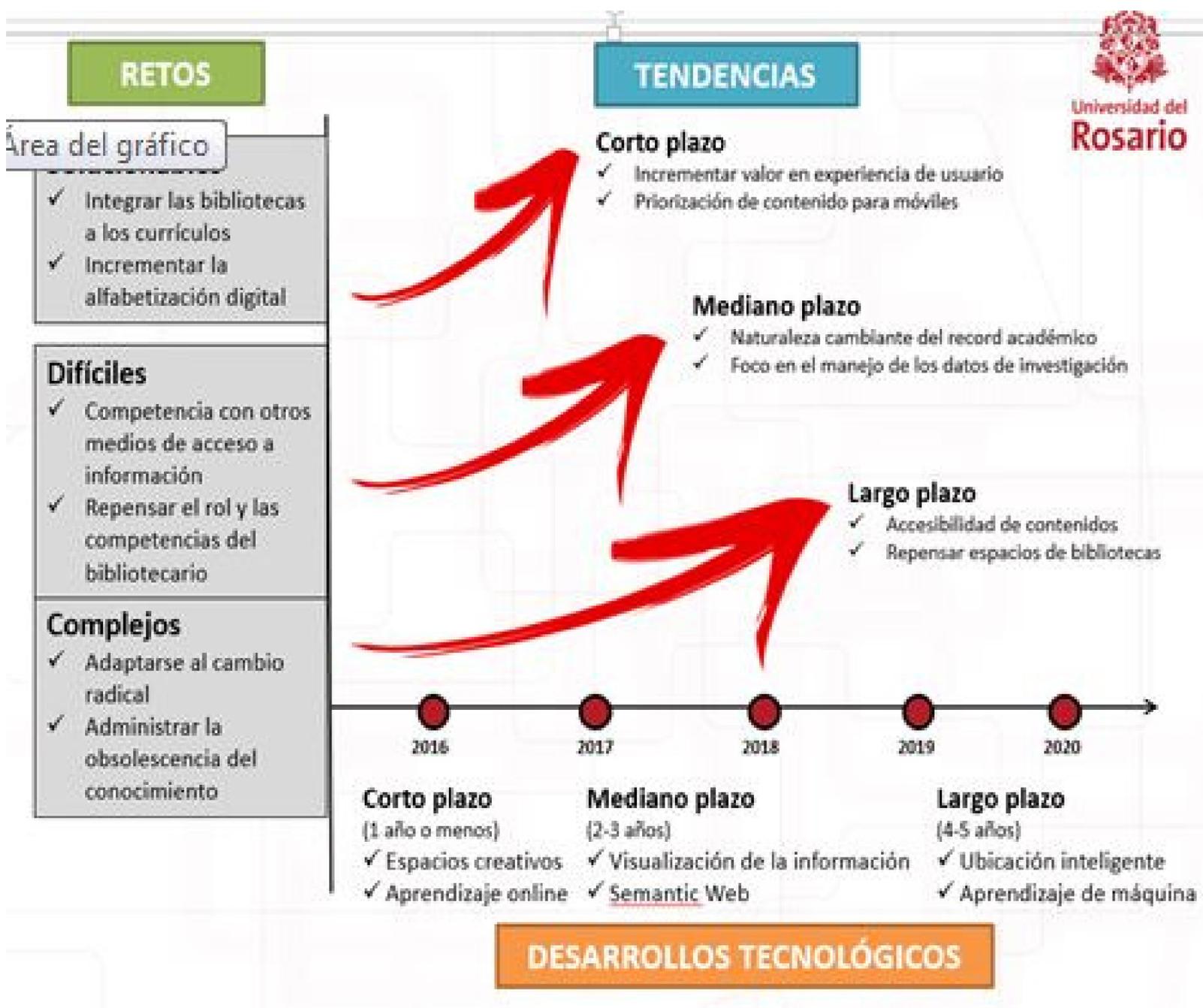


- Desarrollo de colecciones
- Espacios del CRAI
- Modelo de servicio
- Nuevos servicios
- Tecnología
- Visibilidad y promoción

1.3 Análisis de las tendencias

Aunque existe un gran número de estudios sobre las tendencias para las bibliotecas, nuestro análisis se basó en el estudio: The NMC Horizon Report - 2015 Library Edition, por considerarlo el más completo de los analizados.

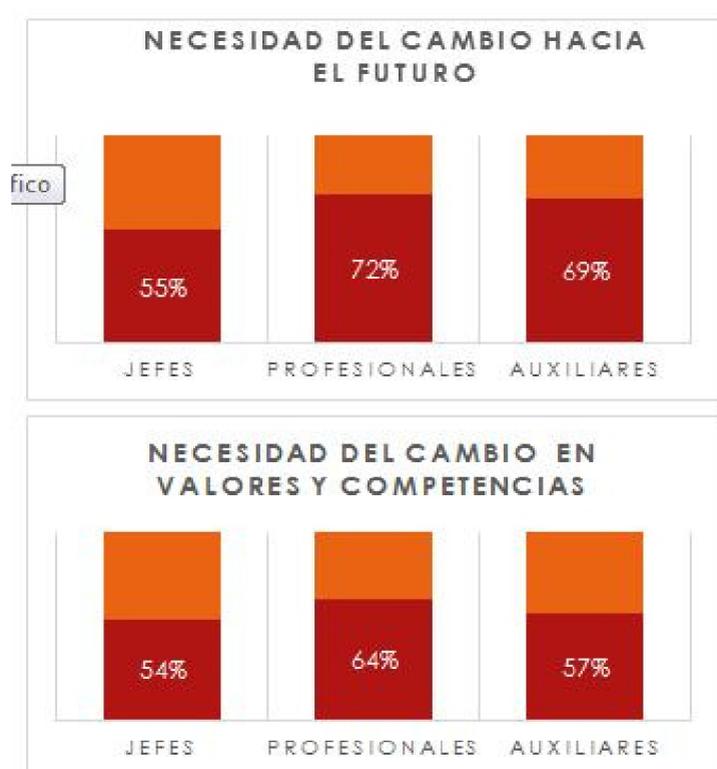
En la siguiente gráfica se resume lo expuesto en el informe mencionado, en cuanto a tendencias, retos y tecnología que seguramente afectará a las bibliotecas en corto, mediano y largo plazo:



1.4 Encuesta colaboradores CRAI – Octubre 2015

Para conocer la opinión de los colaboradores sobre el grado de importancia y del cumplimiento de los diferentes factores relacionados con la misión, la vida en el CRAI, los retos para el futuro, las competencias y valores, se aplicó una encuesta en línea, que fue respondida por 44 colaboradores del CRAI.

Los resultados de la encuesta demuestran, que será necesario implementar varios cambios en el proceso de planeación estratégica del CRAI y alinearlos con el PID institucional.



*Para calcular el porcentaje, se tuvo en cuenta las respuestas con la calificación de “Muy alta” y “Alta”

CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN

Para los colaboradores del CRAI **los aspectos más importantes** (con calificación muy alta) para el cumplimiento de la misión son los siguientes: modelo de servicios orientado al usuario (86%), oferta de servicios (82%), reconocimiento externo (70%) e innovación tecnológica (70%).

El cumplimiento de estos aspectos está por debajo de estos porcentajes, lo que significa que se deben establecer las líneas de acción que permitan nivelar o superar la percepción sobre la importancia y el cumplimiento.

Los aspectos con **mejor calificación** (muy alta y alta) respecto a su **cumplimiento** son los siguientes: recursos electrónicos (82%), certificación ISO (79%), reconocimiento externo y posicionamiento interno (73%).



VIDA EN EL CRAI

Para los colaboradores del CRAI **los aspectos más importantes** (con calificación muy alta) de la vida en CRAI son los siguientes: personal comprometido (84%), claridad sobre las responsabilidades (77%), claridad sobre las prioridades (77%), personal competente y divulgación (70%).

El cumplimiento de estos aspectos está por debajo de estos porcentajes, lo que significa que se deben establecer las líneas de acción que permitan nivelar o superar la percepción sobre la importancia y el cumplimiento.

Los aspectos con mejor calificación (muy alta y alta) respecto a su

cumplimiento son los siguientes: recursos electrónicos (82%), certificación ISO (79%), reconocimiento externo y posicionamiento interno (73%).



FUTURO DEL CRAI

Para los colaboradores del CRAI **los aspectos considerados como los más importantes** (con calificación "Muy Alta") para el futuro del CRAI son los siguientes: biblioteca como espacio de creación (75%), oferta de servicios soportados en TICs (70%), oferta de servicios innovadores (70%) y liderazgo nacional (70%).



Los aspectos con **mayor necesidad de cambio** (con calificación "Muy alta" y "Alta") son los siguientes: biblioteca como espacio de creación (80%), oferta de servicios innovadores (75%), liderazgo en la visibilidad institucional (75%) y oferta de servicios soportados en TICs (69%).

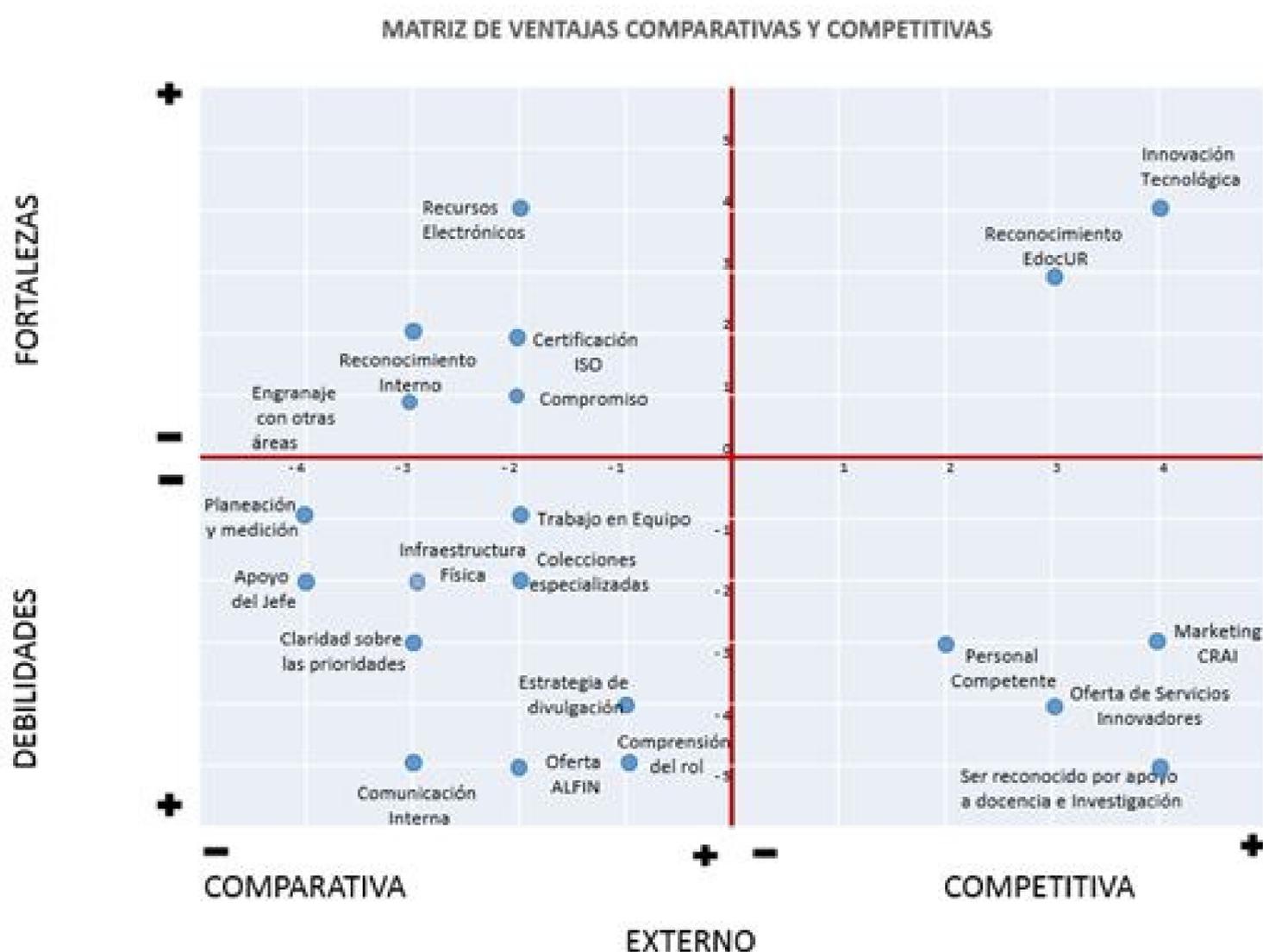
VALORES Y COMPETENCIAS DEL CRAI

Para los colaboradores del CRAI **los valores y/o competencias más importantes** (con calificación "muy alta") son los siguientes: respeto (86%), orientación al servicio (84%), compromiso (84%) y trabajo en equipo (82%).

Los valores y/o competencias con la menor necesidad del cambio (con calificación "muy alta" y "alta") son los siguientes: adaptabilidad (50%), sentido de pertenencia (52%) y trato interpersonal (52%).

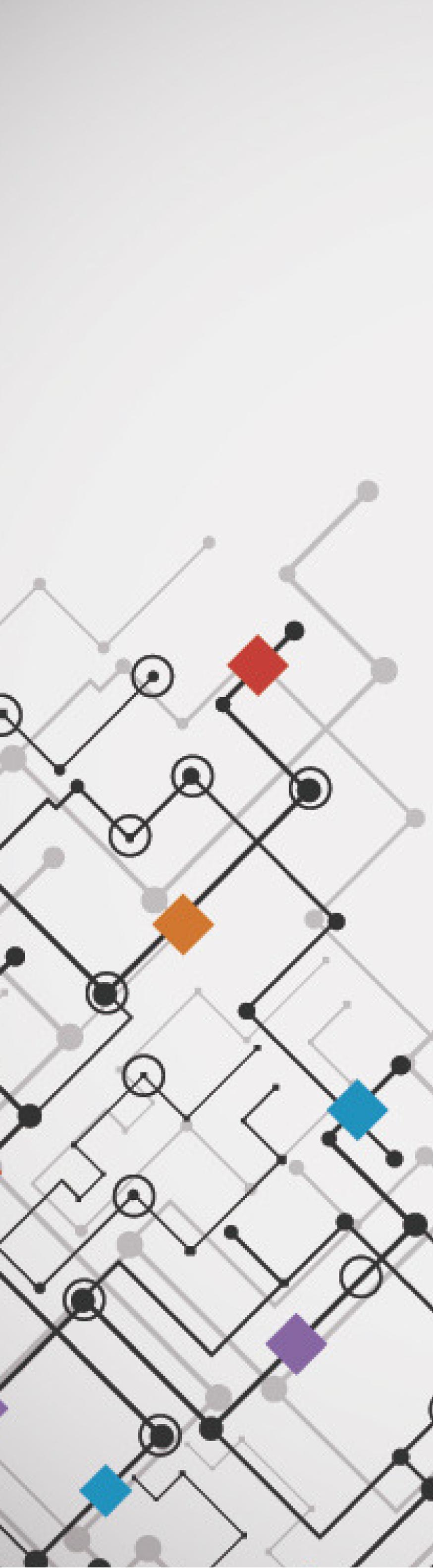
1.5 Matriz de ventajas competitivas y comparativas

De acuerdo a los resultados recolectados en la encuesta interna, se elaboró una matriz de ventajas, que facilitó el establecimiento de los ejes estratégicos.



1.5.1 Metodología de la jornada de planeación

Consistió en desarrollar un novedoso taller llamado "Horizonte CRAI 2020", el cual contó con la participación de todo el equipo colaborador. Este taller tuvo como fin el construir entre todos los estamentos del CRAI, la planeación estratégica para los próximos 5 años



ANEXO II

EJERCICIO DE
CONSTRUCCIÓN
CONJUNTA Y
COMPARTIDA
DEL HORIZONTE
CRAI 2020



En el evento de planeación realizado en octubre 2015 se desarrollaron tres ejercicios, bajo una novedosa metodología, que permitió la participación de todos los colaboradores, divididos en seis grupos.



Siendo el propósito de la primera actividad el retar el enunciado de la misión vigente, se buscó identificar aquellas ideas o frases presentes en dicho enunciado, que pudieran haber perdido vigencia; que se

mantenían vigentes o que requerían una mejor interpretación.

Redefinición de la misión y formulación de la visión

• Establecimiento de las bases (raíces)

Para la definición de un Plan Estratégico al 2020, los colaboradores consideraron en las **raíces** como elementos fundamentales el talento humano, la innovación, la infraestructura, la planeación y los procesos.

• Redefinición de la misión

Tomando como base la misión se identificaron las principales ideas que deberían ser presentes en la nueva misión, entre las cuales se destacaron: apoyo-soporte, talento humano e innovación.



Formulación de la visión

El ejercicio sobre la formulación de la visión, fue similar al de la misión y arrojó las siguientes ideas comunes:

- Reconocimiento,
- Innovación y servicios.
- Definición y cumplimiento de las prioridades (raíces)

Definición de prioridades

El objetivo del siguiente ejercicio de la jornada fue

reflexionar sobre el cumplimiento (círculo rojo) de prioridades para el CRAI y la definición de hacia donde se quería llegar (círculo verde).

En resumen, las prioridades definidas de acuerdo a la mayor brecha detectada fueron:

- Comunicación,
- Portafolio de servicios
- Infraestructura.

