

# Biblioteca Universitaria de Granada Memoria EFQM 2024



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

Biblioteca  
Universitaria

## INFORMACIÓN CLAVE

### HECHOS Y DATOS

- **Propósito de la BUG**

*Conectar mentes, forjar el futuro:* Queremos impulsar los procesos relacionados con la generación del conocimiento, el aprendizaje, la creatividad y la colaboración, proporcionando espacios, recursos y servicios donde las ideas se entrelazan para contribuir al progreso y desarrollo de la sociedad.

- **Visión de la BUG**

Ser una biblioteca **innovadora**, que avanza en el conocimiento y el aprendizaje mediante servicios y contenidos; **creativa**, que fomenta la curiosidad para descubrir y crear conocimiento, **participativa**, con una colectividad bibliotecaria comprometida; **abierta** a las aportaciones de la comunidad universitaria y de la sociedad; **socialmente responsable** en la oferta de servicios, actividades y espacios accesibles, inclusivos y ambientalmente sostenibles; **valiente** en su propuesta de prácticas innovadoras y **transversal** y **conectada** con todos los ámbitos de gestión universitaria.

- **Sector de actividad**

Sector público. Educación Superior.

- **Tipo legal de entidad**

La Universidad de Granada es una Institución de derecho público, dotada de personalidad jurídica, que desarrolla sus funciones de acuerdo con la legislación vigente, en régimen de autonomía. La Biblioteca es un servicio de la Universidad que actúa como herramienta fundamental para la consecución de sus fines en materia de docencia, gestión, estudio e investigación.

- **Propietarios, Inversores.**

La Biblioteca Universitaria es una unidad funcional, administrativa y de gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación, creación, transferencia, extensión universitaria y proyección social. Este Servicio se regula en el artículo 203 de los Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio (BOJA nº 147 de 28 de julio de 2011).

- **Principales cifras financieras**

La Biblioteca cuenta con un presupuesto propio. La planificación económica y financiera de la BUG responde, a corto plazo, a los objetivos anuales, y se adecua a los objetivos a largo plazo a través de los ejes y proyectos estratégicos.

Cifras más relevantes:

- **Presupuesto anual asignado por la UGR:** 3.339.227 €
- **Transferencia CBUA:** 2.463.549 €
- **Inversiones y gastos:** 3.400.905 €

- **Número de empleados y estructura organizativa**

La plantilla de la Biblioteca cuenta en 2024 con 201 puestos de trabajo, distribuidos en: 56 facultativos y ayudantes, 128 auxiliares de biblioteca, 6 personas de administración y 11 becarios/as Icaro, cuyas becas son tramitadas por el Centro de Empleo y Prácticas de la UGR.

La biblioteca está dirigida por una Directora y una Subdirectora, que cuentan con la colaboración de una Junta Técnica y la supervisión de una Comisión delegada de la Junta de Gobierno de la Universidad.

Dispone de unos Servicios Centrales de gestión técnica y coordinación cuya actuación afecta al conjunto de bibliotecas (Adquisiciones, Gestión Económica y Préstamo Interbibliotecario, Coordinación y Gestión del Sistema, Documentación Científica y Recursos electrónicos), una Coordinación de Calidad y una Unidad de Bibliometría.

Por último, cuenta con 21 Jefaturas de Servicio, repartidas en las bibliotecas de los campus universitarios de Granada, Ceuta y Melilla.

- **Ámbito geográfico**

La Biblioteca tiene presencia en los siete campus que conforman la UGR, cinco en la ciudad de Granada y los de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Los campus de la ciudad de Granada son:

- **Campus Centro:** Biblioteca de la Facultad de Traducción e Interpretación, Biblioteca de la Facultad de Derecho, Biblioteca de la Facultad de Trabajo Social, Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y Biblioteca de la ETS de Arquitectura.
- **Campus Cartuja:** Biblioteca de las Facultades de Comunicación y Documentación y de Odontología, Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, Biblioteca de la Facultad de Psicología, Biblioteca de la Facultad de Farmacia, Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación y Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte.
- **Campus Fuentenueva:** Biblioteca de la Facultad de Ciencias, Biblioteca de la ETS de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos y de Ingeniería de la Edificación.
- **Campus Aynadamar:** Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes y Biblioteca de la ETS Ingenierías Informática y Telecomunicaciones.
- **Campus PTS:** Biblioteca de las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud.

- **Emplazamientos**

La sede de la biblioteca se localiza en el Hospital Real y en ella se encuentra la Dirección de la biblioteca, el fondo bibliográfico antiguo y las Unidades de Calidad y Bibliometría. Los servicios centrales se ubican en el edificio Elvira.

La BUG cuenta con 21 unidades de servicio repartidas entre las distintas Facultades, Escuelas Técnicas Superiores y centros y servicios de los campus universitarios ubicados por toda la ciudad de Granada, y los existentes en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Dispone también de una Biblioteca de Depósito en el edificio V Centenario de la Universidad.

- **Principales hitos y logros**

La BUG cuenta con más de 20 años de experiencia en la utilización de la evaluación como herramienta de mejora:

- En 2003-2004 la BUG realizó su primera autoevaluación, lo que supuso un plan de mejora completo.
- En 2006 se desarrolló e implantó un Sistema de Calidad - certificable ISO 9001-. La certificación se obtuvo en 2007.
- Los procesos de Autoevaluación - Renovación se realizan cada dos o tres años, con el Modelo EFQM y su metodología de evaluación. En el curso 2009/2010 se consiguió el Sello EFQM 400+, en 2012 el Sello 500+ que se ha renovado en 2014, 2016 y 2018 y, en 2021, última evaluación, se obtiene el Sello EFQM 600+.
- En 2013 se presenta al Premio Iberoamericano para la Calidad y consigue el Nivel Plata.
- La BUG participa, de forma activa, en alianzas y redes de colaboración externa, destacando, a nivel internacional, OCLC, NILDE e IGELU.
- En España, la BUG colabora con REBIUN para el intercambio de buenas prácticas, información, datos de comparación y estrategias de respuesta a los estándares más avanzados y participa en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas (CBUA).

- **Grupos de interés clave**

Se consideran grupos de interés clave de la BUG todas aquellas personas, grupos de personas, organizaciones o colectivos con los que mantiene una relación e influyen en la toma de decisiones (ver Anexo AC05).

## RETOS Y ESTRATEGIA

- **Retos estratégicos de la BUG**

El Plan estratégico 2024-2031 define los ejes que sirven de guía para desarrollar la actividad de la Biblioteca, con una proyección hacia el futuro y buscando asegurar el compromiso con la enseñanza, el aprendizaje, la investigación, la innovación, la creatividad, la transferencia, la gestión y la preservación, dentro de un entorno inclusivo, diverso, colaborativo, crítico y reflexivo.

La Estrategia 2024-2031 se fundamenta en 6 ejes estratégicos:

- **Aprendizaje transformador para una docencia innovadora.** La biblioteca está comprometida con el proceso de aprendizaje de toda la comunidad universitaria.
- **Generación de conocimiento.** La biblioteca apuesta por la creación y mantenimiento de estructuras que fomenten el desarrollo de la actividad investigadora, optimizando los resultados de la investigación y mejorando la transferencia de conocimiento.
- **Innovación en espacios y servicios. Una biblioteca socialmente responsable.** La Biblioteca, alineada con la Universidad en su compromiso social y de desarrollo sostenible, apuesta por facilitar espacios adecuados para todas las necesidades y contar con servicios que den respuesta a una comunidad diversa, incluyendo a la ciudadanía.
- **Transformación digital.** Este reto va a permitir avanzar en aplicaciones tecnológicas como la inteligencia artificial, la digitalización, la preservación o la realidad virtual, tras, posibilitando en el ámbito de la Biblioteca Universitaria un cambio en el modelo tecnológico de acceso a la información, de gestión de servicios y de generación de conocimiento.
- **Personas.** Las personas que conforman la Biblioteca Universitaria desempeñan un papel fundamental en el soporte al aprendizaje, la investigación y el desarrollo académico en la UGR. Consciente de su valor y de la necesidad del relevo generacional, la Biblioteca quiere contar con una plantilla altamente cualificada y motivada, garantizando su desarrollo profesional y personal.
- **Modelo de gobierno y de gestión excelente, innovador y sostenible** enfocado a promover el bienestar de su entorno, maximizando los recursos disponibles y fomentando la participación. Este modelo, se caracteriza por su capacidad de adaptación a los cambios y desafíos del entorno, y por la búsqueda constante de soluciones creativas y eficientes. Se basa en los principios de transparencia y rendición de cuentas e impulsa la creatividad y el pensamiento crítico.

- **Objetivos corporativos clave de la BUG**

La biblioteca cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:

- Contribuir al aprendizaje en la UGR.
- Participar en los procesos de generación de conocimiento, apoyando la Ciencia Abierta.
- Ofrecer espacios e instalaciones adaptados a las nuevas necesidades.
- Ser una biblioteca socialmente responsable.
- Impulsar la transformación digital.
- Situar a las personas en el centro de su actividad.
- Garantizar un modelo de gestión excelente, innovador y sostenible.

- **Debilidades - Amenazas - Fortalezas - Oportunidades (DAFO) de la BUG**

La biblioteca ha realizado un análisis DAFO como paso previo a la formulación de su nueva Estrategia 2024-2031.

### Debilidades

- Falta de adecuación de los espacios e infraestructuras de algunas bibliotecas a las necesidades actuales.
- La comunicación con la comunidad universitaria y la sociedad en general.
- Los planes de formación actuales no contemplan todas las competencias y habilidades informacionales.
- La estructura organizativa de la BUG no responde a la realidad.

### Fortalezas

- Un personal de la biblioteca muy bien valorado por la comunidad universitaria.
- Una colección adecuada a sus necesidades. Un patrimonio bibliográfico de gran valor.
- La percepción de mejora en servicios e instalaciones.
- Digibug y Portal de la Investigación como servicios claves de apoyo a la investigación.

### Amenazas

- Internet como fuente de información. Infoxicación.
- Visión tradicional de la biblioteca.

- Ausencia de los recursos de información de la BUG en plataformas docentes.
- Mercado editorial académico que no se adapta a las necesidades de docencia e investigación

#### Oportunidades

- El nuevo horizonte que proporciona la ciencia abierta.
- Apertura de la biblioteca a los entornos sociales a través de la ciencia ciudadana.
- La sostenibilidad como modelo de gestión para la organización.
- La inteligencia artificial como herramienta para el aprendizaje y la investigación.

- **Factores críticos de éxito de la BUG**

La biblioteca ha identificado los siguientes factores críticos de éxito:

- Las personas de la Biblioteca: solo una plantilla altamente cualificada y motivada, con un desarrollo profesional basado en una cultura organizacional compartida y enfocada a la consecución de un servicio excelente podrá hacer realidad esta Estrategia.
- Disponer de tecnologías de última generación que den apoyo a la investigación y la docencia y a los procesos de transformación digital.
- Adecuar y optimizar los espacios para ofrecer servicios adaptados a las necesidades de nuestros usuarios.
- Gestión eficiente de colecciones bibliográficas basadas en criterios objetivos de calidad.
- Mantener un liderazgo basado en las alianzas para la co-creación y sinergias que aúnen esfuerzos y empujen hacia objetivos comunes.

- **Ventaja competitiva de la BUG**

La visibilidad de la biblioteca. La BUG dispone de su propia Web anidada en la de la Universidad de Granada y de una aplicación para dispositivos móviles (app).

Cuenta con un Plan de formación consolidado que incluye cursos con reconocimiento de créditos.

La apuesta firme por la creación de nuevos espacios adaptados a las necesidades de la comunidad universitaria entre los que destacan los bibliomakers, espacios colaborativos dotados de tecnología y herramientas. Éstos se encuentran en las Facultades de Ciencias, Ciencias de la Educación, Medicina y Ciencias de la Salud y la E.T.S. Ingenierías Informática y de Telecomunicación.

Se ha creado una Unidad de Bibliometría para contribuir a la mejora de la visibilidad y el impacto científico de la UGR y para apoyar a las diferentes unidades de gestión de la universidad.

La biblioteca ha creado un equipo de mejora para abordar los desafíos de la inteligencia artificial. Este equipo analiza riesgos, oportunidades y seguridad, evalúa herramientas e iniciativas de IA relevantes para la comunidad universitaria, y propone recomendaciones sobre el uso de la IA en el aprendizaje e investigación. Además, elabora y actualiza una bibliografía sobre IA y sugiere propuestas de formación en IA.

#### OPERACIONES, PARTNERS Y PROVEEDORES

- **Estructura organizacional y principales funciones en la BUG**

La BUG se basa en un modelo de gobierno de gestión colaborativa y su estructura organizativa es la siguiente:

- **Equipo directivo:** La Directora y Subdirectora ostentan la representación de la BUG y ejercen funciones de dirección y coordinación, supervisando sus actividades, servicios y funciones.
- **Comisión de Biblioteca:** vela por el cumplimiento de los fines y mejora de la calidad del servicio.
- **Junta Técnica:** órgano de apoyo, consulta y asesoramiento a la Dirección en los ámbitos técnico y económico.
- **Servicios centralizados funcionales:**
  - **Coordinación y Gestión del Sistema.** Servicio encargado del mantenimiento y desarrollo del sistema integrado de gestión de la Biblioteca, así como de la coordinación, normalización, difusión y seguimiento de los procesos que puedan estar relacionados con éste.
  - **Adquisiciones, Gestión Económica y Préstamo Interbibliotecario.** Servicio responsable de la adquisición centralizada de los diferentes materiales bibliográficos y documentales de la BUG, del seguimiento, control y gestión del presupuesto de gasto de la Biblioteca y del préstamo interbibliotecario, el intercambio de publicaciones y la gestión de los duplicados.
  - **Documentación Científica.** Servicio responsable de la difusión y visibilidad de la producción científica, cultural e institucional generada por la Universidad de Granada. También coordina, normaliza y hace el seguimiento de los procesos de gestión de contenidos del repositorio Digibug.
  - **Recursos Electrónicos.** Tiene como finalidad poner a disposición de los miembros de la comunidad universitaria los diferentes recursos electrónicos disponibles en la Biblioteca universitaria. Se encarga también del mantenimiento de la web de la biblioteca.
  - **Unidad de Calidad.** Es la responsable de todos los aspectos relacionados con el sistema de calidad de la biblioteca universitaria.
  - **Unidad de Bibliometría.** Contribuye a la mejora de la visibilidad y el impacto científico de la UGR a través del análisis de los indicadores bibliométricos y el asesoramiento sobre la difusión y evaluación de la producción científica de la institución.
  - **Bibliotecas de Centros:** Cada biblioteca cuenta con un **Jefe/a de Servicio** que se ocupa de la gestión y coordinación de ésta.
  - **Líderes de Equipos de Mejora y Grupos de Trabajo.** A partir de los proyectos se crean equipos de mejora y grupos de trabajo con el fin de poder materializarlos.
  - **Coordinadores/as de proyectos:** Cursos de usuarios, Formación del personal, Proyectos de Innovación Docente, Jornadas Buenas Prácticas, etc.

- **Organigrama de la BUG**

Ver Anexo AC02

- **Recursos y activos clave de la BUG**

**Los espacios.** La BUG está presente en 21 puntos de servicio ubicados en edificios de nueva construcción o rehabilitados. La biblioteca, que cuenta con una buena ratio de puestos de lectura, ha ampliado el número de salas de trabajo en grupo y ofrece cuatro espacios bibliomaker dotados de tecnología y herramientas.

**Los recursos tecnológicos.** Todas las unidades cuentan con medios tecnológicos y terminales suficientes para todo su personal. La consulta a los recursos en formato electrónico (libros, revistas, BBDD), son de acceso gratuito para la comunidad universitaria, y se accede tanto desde las instalaciones de la biblioteca o desde fuera de la UGR.

**El Sistema de Calidad Integrado.** Los procesos de la biblioteca forman parte de los procesos estratégicos de la Universidad.

**La transparencia y visibilidad de la investigación.** La biblioteca, comprometida con el acceso abierto, visibiliza a nivel mundial, a través del repositorio institucional Digibug y del Portal de Investigación, la producción científica de la Universidad.

**La Preservación digital.** La biblioteca cuenta con una Política y un Plan de Preservación Digital que garantizan la accesibilidad permanente al patrimonio digital de la universidad.

- **Principales procesos, productos, servicios o soluciones de la BUG**

La Biblioteca presta un servicio transversal a toda la Universidad.

De los proyectos estratégicos (PE) y los transformadores (PT), cruciales para conseguir los objetivos y transformar la biblioteca en un futuro destacamos:

Eje 1. Proyecto de apoyo a la docencia.

- Leganto: bibliografía recomendada; enlace a en las guías docentes de las asignaturas. (PE)
- DigComp. (PE)

Eje 2. Proyecto de apoyo a la investigación.

- Ciencia abierta. (PT)
- Unidad de Bibliometría. (PE)
- Nuevas herramientas para la investigación. (PT)

Eje 3. Proyecto de transformación de espacios.

- Biblioteca de depósito-Hemeroteca. (PT)
- Bibliomaker. (PT)

Eje 4. Proyecto de transformación digital.

- Proyecto de preservación digital. (PE)
- Inteligencia Artificial. (PT)

Eje 5. Proyecto para las personas.

- Biblioteca inclusiva. (PE)
- Relevo generacional. (PE)

Eje 6. Proyecto de gestión de datos de la organización.

- Inclusión de imágenes de usuarios en el sistema Alma. (PE)
- Gestión del Cuadro de Mando Integral a través de Scrumtegy. (PE)

- **Socios y proveedores clave de la BUG**

La BUG establece acuerdos tanto con entidades privadas como públicas, para el desarrollo de proyectos e iniciativas como la Digitalización y promoción de la visualización de su fondo antiguo, o del sistema de circulación de documentos entre Bibliotecas del CBUA, DIALNET, OCLC, el Catálogo colectivo CBUA, etc.

La BUG tiene procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores (PE01A-01- ADQU). Cada proveedor se evalúa según una metodología establecida para asegurar una relación ética y transparente.

- **Impacto de la BUG en la Sociedad**

Todas las acciones previstas en la Estrategia de la biblioteca están enfocadas a la consecución de su propósito: *Conectar mentes, forjar el futuro*, y están diseñadas para que los resultados impacten positivamente en la comunidad universitaria y en la sociedad de forma directa.

La BUG colabora en la apertura de la UGR como servicio público, poniendo a disposición de la ciudadanía y otros grupos de interés externos sus servicios e instalaciones, y promoviendo iniciativas para acercar su patrimonio cultural a la sociedad, mediante exposiciones, conferencias, visitas guiadas y otros eventos, con la participación del personal bibliotecario.

La BUG se amolda a las necesidades de los diversos segmentos que integran la sociedad, prestando servicios orientados a la educación y a la cultura, incluyendo aquellos específicos a personas con diversidad funcional, con acceso adecuado, condiciones de préstamo especiales y materiales adaptados.

## MERCADO, CLIENTES Y PRODUCTOS, SERVICIOS Y SOLUCIONES

- **Requisitos y demandas del mercado principal y los clientes de la BUG**

La BUG cuenta con canales y mecanismos que aseguran el contacto continuo con sus grupos de interés clave, específicamente con sus clientes/usuarios. Éstos se utilizan para captar las necesidades, expectativas y demandas, de cada uno de los distintos segmentos de usuarios. La información obtenida se canaliza a través de los órganos de decisión, gestión y gobierno de la Biblioteca, para asegurar una respuesta adecuada a las demandas actuales y futuras.

En este sentido, mantiene sistemas para la recogida y análisis de:

1. Información de usuarios (percepción, Q y S, desideratas, etc.).
2. Información interna (resultados en los procesos, sugerencias del personal, auditorías, autoevaluaciones, equipos de trabajo).

3. Análisis de las tecnologías emergentes y su posible impacto en los servicios.
4. Comparación de resultados, procesos clave y BBPP de otras bibliotecas y organizaciones externas.

La BUG cuenta con personal especializado en sus servicios, lo que se complementa a través del trabajo conjunto con las redes de colaboración.

Los conocimientos de sus empleados, su colaboración con las redes y la información mencionada permite a la BUG, en muchos casos, anticiparse con innovaciones y nuevos servicios a las necesidades expresas de sus clientes y a las expectativas de la sociedad.

- **Oferta de servicios actual y futura de la BUG**

La BUG posibilita el acceso y la difusión de todos los recursos de información a sus grupos de clientes a través de diferentes Servicios:

- El **Servicio de Referencia e información** constituye el núcleo central del servicio prestado en cada centro bibliotecario de la UGR, siendo todas las demás actividades subsidiarias con respecto a ésta. En todas las bibliotecas existe al menos un punto de información.
- A través del **Servicio de Formación de usuarios**, cada biblioteca oferta actividades formativas que se desarrollan de forma presencial, virtual o semipresencial y se organizan en distintos niveles formativos a través de cursos programados y a la carta.
- El **Servicio de Consulta** de los diferentes recursos de información, así como la utilización de la infraestructura necesaria para utilizarlos. El acceso a los recursos electrónicos, restringidos a la comunidad universitaria, se puede realizar desde la Red UGR, desde cualquier ordenador ubicado en la UGR, utilizando la red inalámbrica existente o, desde fuera de esta red a través de una conexión VPN.
- El **Servicio de Lectura en sala**, que forma parte de la consulta, oferta puestos de lectura repartidos por las bibliotecas de los diferentes centros,
- El **Servicio de Biblioteca electrónica** pone a disposición de los usuarios la colección de documentos en formato digital compuesta de: bases de datos, revistas electrónicas, libros, diccionarios y enciclopedias.
- El **Servicio de Préstamo de documentos**: préstamo bibliotecario de material bibliográfico y documental, por un tiempo limitado y fuera del ámbito de la Biblioteca; préstamo intercampus de materiales entre bibliotecas de diferentes campus de la UGR; préstamo interbibliotecario para obtener documentos que no se encuentran en la misma y préstamo CBUA para solicitar libros a otras bibliotecas universitarias de Andalucía a través del Catálogo Colectivo.
- El **Servicio de Adquisición de documentos** permite el incremento de la colección teniendo en cuenta las demandas de los usuarios (deseadas), la bibliografía recomendada en las guías docentes, etc.
- El **Servicio de Reproducción de documentos** cuenta con servicios mecánicos para la reproducción de los fondos de la BUG, siempre ajustándose a la normativa vigente.
- Ofrecemos actividades de **Extensión Bibliotecaria** organizando y programando acciones para dar a conocer los fondos y servicios de la biblioteca mediante exposiciones, recepción de estudiantes, visitas a la biblioteca y otras actividades culturales.

- **Otros Servicios de la BUG (algunos asociados a los anteriores)**

- **Gestores bibliográficos**: Herramientas para gestionar referencias bibliográficas en entorno web que permiten crear una base de datos personal, gestionar referencias, generar bibliografías y exportar y compartir bibliografías.
- **Programa anti-plagio**: Destinado al personal docente para prevenir y detectar un posible plagio en los trabajos académicos.
- **La Biblioteca Responde**: Atención y respuesta, en un máximo de 48 horas, a sugerencias o consultas. También se puede establecer una sesión online con la biblioteca en directo.
- **Novedades bibliográficas**: Información sobre los nuevos documentos ingresados en el catálogo.
- **Libros viajeros**: es una práctica abierta a toda la comunidad universitaria cuyo fin es dar la oportunidad de ofrecer los libros ya leídos y disfrutar de otros nuevos en cualquiera de los puntos de servicio que forman parte de la Biblioteca de la Universidad de Granada.
- **Tecnoteca**: Préstamo de material electrónico en la ETSIT.
- **Bibliomaker**: Espacios de trabajo colaborativo, donde se proporcionan las herramientas tecnológicas necesarias para diseñar y construir cualquier cosa imaginable. A través de estos espacios se promueve la cultura de la innovación y la creatividad. Incluyen herramientas y otros elementos para impresión 3D, corte laser, plotter, realidad virtual, prototipado electrónico y diseño multimedia.
- **Herramientas de inteligencia artificial**: Trinka, Elicit plus, Scite.ai.

- **Competencia de la BUG**

Aunque no se puede hablar de competencia en el sentido empresarial, se podría identificar como competidor de la BUG cualquier otro contenedor de información y servicios, como son otras Bibliotecas universitarias o públicas, así como otros motores de búsqueda de información.

No obstante, como se ha comentado anteriormente, tanto para la comunidad universitaria como para la sociedad de Granada, la BUG tiene una posición central en la docencia y la investigación y ofrece una serie de características que suponen ventajas competitivas, como institución socialmente responsable y comprometida con el acceso abierto.

## ESTRUCTURA Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN

- **Estructura de Gobierno corporativo**

Hay dos responsables de la Dirección y Subdirección, que cuentan con la colaboración de una Junta Técnica y la supervisión de una Comisión consultiva del Consejo de Gobierno de la Universidad, denominada Comisión de Biblioteca.

La responsabilidad de cada centro y servicio bibliotecario recae sobre la persona que ostenta la Jefatura de Servicio.

El total de empleados es de 201 a septiembre de 2024 (151 plantilla fija).

La Biblioteca tiene definida su imagen corporativa dentro del marco del Manual de Identidad Visual Corporativa de la UGR, que fue rediseñada en 2017.

Tanto su imagen como su estrategia responden a las respectivas de la institución.

- **Reuniones clave de gestión y seguimiento**

Finalizado el proceso de elaboración del documento de la Estrategia de la Biblioteca Universitaria 2024-2031, se inició una etapa para desarrollar las diferentes líneas de cada eje estratégico desplegando las acciones prioritarias contenidas en cada una de ellas.

En este despliegue se priorizan y desarrollan estas acciones en proyectos, algunos puntuales y específicos de una única línea de acción y acotados en el tiempo; y otros, transformativos que involucren a varias líneas o ejes con una proyección temporal más amplia. Todos estos proyectos incluyen una planificación que contempla objetivos, acciones e indicadores necesarios para su implementación, seguimiento, evaluación y revisión.

Además, la Dirección de la Biblioteca Universitaria valorará aquellos que se tendrán en cuenta para su incorporación en los sucesivos planes directores anuales o bianuales que desarrolle el equipo de gobierno de la UGR en el horizonte temporal de su Plan Estratégico. De este modo, la Dirección de la Biblioteca podrá implementar acciones de actualización y mejora que resulten de estas evaluaciones periódicas.

A modo de resumen, la implantación estratégica se revisará a través de un seguimiento continuo y análisis de los resultados de los indicadores: Cuadro de Mando, objetivos de la Carta de Servicios de la Universidad, revisiones del sistema de calidad y las auditorías internas y externas.

Teniendo en cuenta que la Estrategia tiene un largo ciclo de 7 años se va a utilizar la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

Los resultados de las revisiones anuales y las actualizaciones se recogen en documentos e informes: Anuarios, Memorias de gestión, Memorias académicas, Informes de seguimiento de los distintos planes, Informe de estado de los servicios, objetivos de calidad y recomendaciones para la mejora.

- **Gestión del rendimiento (cómo la organización gestiona y mejora su rendimiento).**

La BUG realiza un seguimiento continuo para analizar el cumplimiento de los ejes estratégicos, planes y acciones, de acuerdo con cada proyecto que proviene del despliegue de su Plan estratégico.

Así mismo, a través de los órganos de gestión y gobierno descritos, se hace un seguimiento anual (Plan de Actuación Anual de la BUG) de la consecución de los objetivos y de la calidad de los servicios, los resultados de la gestión interna y de los relativos a personas y sociedad.

Toda la información está disponible y se gestiona por parte del personal de la BUG. Por otra parte, se intercambian datos y buenas prácticas, y se realizan comparaciones con Bibliotecas Universitarias.

En función de este seguimiento y el análisis de los resultados, se identifican, deciden e implantan innovaciones y acciones de mejora.

## **PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA**

### **RESUMEN**

#### **Definir el propósito y la visión.**

La BUG ha redefinido y difundido su PMVV entre todos sus GIs clave en el proceso de formulación de la Estrategia 2024-2031 (E111). Tiene establecidos canales de contacto y actividades sistemáticas para implicar a los GIs (E112). Se ha definido un eje específico para las personas, alineado con el Plan Estratégico UGR 2031 (E113). Dispone de un CMI con un sistema de indicadores y mecanismos de seguimiento de la consecución de estrategias como forma de progreso hacia su PyV (E114). Ha definido unos proyectos estratégicos que promueven la transformación y están enfocados a la consecución de su Propósito y Visión. Hay una serie de proyectos transformadores, cruciales (E115). La definición y formulación de PMV se ha inspirado en el espíritu de los ODS, su influencia y trascendencia, y en el enunciado de todos y cada uno de los ejes de la Estrategia se ha hecho una o varias asociaciones a los ODS pertinentes con el objeto de contribuir a desarrollar un impacto positivo (E116).

#### **Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés.**

La BUG tiene identificados y segmentados los GIs clave de su ecosistema y tiene canales para la captación de sus necesidades y expectativas (E121). La comunidad universitaria constituye el foco principal como GIs clave, y su segmentación por categorías hace que pueda responder a las necesidades específicas de cada grupo. Esta misma dinámica se aplica para el resto de los GIs (E122). A través de mecanismos y canales se identifican las N&E para asegurar su conocimiento, análisis y comunicación con el fin de incluirlas en la creación de valor (E123). Uno de los pilares es su personal. Dispone de distintos canales y mecanismos para captar las necesidades de su principal activo (E124). Establece la ponderación de sus GIs clave a través un proceso de análisis basado en la información recabada por distintos canales para obtener sus necesidades y expectativas y siempre en relación con el Propósito y Visión (E125). El modelo de relación con los GIs está basado en los Valores que nos caracterizan y en nuestra cultura organizacional (E126).

#### **Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos.**

La BUG tiene distintas fuentes y mecanismos para identificar, analizar y comprender cómo las Megatendencias, principales retos y fuerzas globales de gran impacto, pueden moldear e influir (E131). Examina el contexto social, cultural, educativo y tecnológico que la rodea (E132). Monitoriza el conocimiento de sus clientes para asegurar que entiende y responde adecuadamente a las necesidades y expectativas (E133). El análisis DAFO es una herramienta esencial que ayuda a la reflexión estratégica, y se complementa con un análisis CAME para convertir en acciones concretas y efectivas (E134). Se ha realizado una definición del Ecosistema que proporciona una visión holística del entorno (E135). Tiene mecanismos para analizar y poner en valor con datos, información y conocimiento los posibles impactos de los cambios en el ecosistema y establecer sus principales riesgos actuales y futuros (E136).

#### **Desarrollar la estrategia.**

La BUG implica a sus GIs clave en la definición de sus planes estratégicos para recabar información, asegurar respuestas antes sus necesidades y expectativas (E141). Ha definido su Estrategia 2024-2031 alineada y en coherencia con el Plan Estratégico UGR 2031 y sus principios orientadores (E142). Desarrolla su Estrategia a través de su Plan de Actuación Anual (PAA), alineado e integrado con el Plan Director UGR (E143). Desarrolla los ejes estratégicos en cada uno de sus objetivos estratégicos y operativos, que contemplan la innovación y la transformación mediante proyectos específicos (E144). Comunica las estrategias y planes de actuación para asegurar coherencia en su implantación y el compromiso de los que participan en su despliegue (E145). Ha alineado su Estrategia por responsabilidad ética y social, como muestra del compromiso con los principios de los ODS y la sostenibilidad (E146).

#### **Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno.**

El sistema de cumplimiento de la BUG se centra en asegurar la calidad, la mejora continua y la excelencia (E151). El modelo de gobernanza al que aspira está basado en la participación, la colaboración y la coordinación, sustentándose en las tecnologías al servicio de la gestión (E152). Tiene implantados y mantiene mecanismos para captar y analizar todos los requerimientos institucionales, gubernamentales, legales y regulatorios, y para asegurar la adecuada respuesta y cumplimiento de los que son aplicables a la Biblioteca (E153). Refuerza la política de transparencia, la rendición de cuentas, la promoción de la participación y favorece la conducta ética basada en los valores que fomenta (E154). La BUG participa del Sistema de gestión integrado de calidad de la Universidad de Granada, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de la UGR. Este sistema se complementa con la ISO 14001 y la ISO 45001 (E155). Tiene implementado un sistema de gestión de indicadores y CMI desde 2006 en constante revisión y mejora para lograr su propósito. En 2024 se implementó la herramienta Scrumtegy, plataforma de Business Intelligence (E156).

**Enfoques seleccionados:** Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUG ha seleccionado los 6 enfoques principales máximos permitidos por la Plataforma EFQM, que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones, referidos a estos subcriterios, están disponibles en la evaluación.

**Links EFQM seleccionados:** Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios. **Importante: el subcriterio al que pertenece el enfoque no está seleccionado, ya que se sobreentiende que está ya directamente afectado.**

**Anexos seleccionados:** Además de los 15 Anexos Clave, se han seleccionado una serie de Anexos para ayudar a un mejor entendimiento de la información suministrada. Otras evidencias están a disponibles en la evaluación.



---

## 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Propósito, Misión, Visión y Valores de la BUG.

La BUG tras el cierre del PE 2019-2023, ha redefinido y difundido su PMVV entre todos sus GIs clave. Nuestro propósito es ambicioso, inspirador y sugerente. La misión pone el foco en ser un servicio clave para la Universidad, que prevé y se adapta a los cambios del entorno, basado y alineado con el PE de la UGR. La visión define nuestras aspiraciones. Los valores derivan de todo lo anterior, formulados acordes al Código Ético de la Universidad y de la Biblioteca.

---

## 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Tras la evaluación y cierre del anterior PE y el cambio de Dirección de la Biblioteca, se abre una nueva etapa que ofrece la oportunidad de definir dónde queremos estar dentro de siete años.
- Se ha creado un grupo de trabajo para elaborar la Estrategia de la Biblioteca, en la que se ha definido el PMVV de la BUG y se han definido sus indicadores.
- Se ha establecido en coherencia con el Plan Estratégico, el Plan Director y la Política de Calidad de la UGR.
- Se ha valorado la experiencia de otras bibliotecas sobresalientes como inspiración.

---

## 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El PMVV de la BUG se revisa en cada ciclo estratégico y una vez a mitad de ciclo.

El grado de conocimiento del PMVV se evalúa mediante la encuesta de clima laboral.

Dentro del proceso de evaluación, revisión y mejora, se hará un seguimiento anual basado en los resultados de los indicadores específicos.

---

## 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan estratégico UGR 2031; DAFO; Guía de Cultura; Manual de acogida; Resultados encuestas de satisfacción a los GIs clave; Página Web; Plan de comunicación y marketing; Intranet; Plan Director UGR; Política de Calidad UGR; Código Ético UGR; Código Ético BUG; Plan de Actuación Anual BUG.

---

## 1 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Grupo de Trabajo de la Estrategia 2024-2031

---

## 1 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Comunicación del PMV a todos nuestros GIs.

La BUG tiene establecidos canales de contacto y actividades sistemáticas para implicar a los GIs en los procesos de formulación, comunicación y revisión de Propósito, Misión y Visión. Estos canales están documentados en planes, guías y Cuadro de GIs.

---

## 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Acto de Presentación de la Estrategia 2024-2031 con invitación expresa a todos los participantes en su elaboración.
- GI Clientes: difusión a través de la Web BUG, redes sociales, e-mail
- GI Personas: Intranet, sesiones formativas, e-mail.
- GI Inversores y reguladores: Web BUG, Comisión de Biblioteca, listas de distribución institucionales.
- GI Sociedad: difusión a través de la Web BUG, redes sociales
- GI Partners y proveedores: comunicaciones directas, reuniones, jornadas y congresos.

---

## 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La implicación de los GIs se revisa de forma específica en cada caso y de forma continua en función de los resultados relacionados con los servicios, procesos y actividades. Las mediciones de las encuestas de satisfacción a los GIs permiten conocer el grado de conocimiento de nuestro PMV y sirven de punto de partida para diseñar acciones para la mejora.

---

## 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Web BUG; Informes de RRSS; Encuesta de clima laboral; Encuesta a Partners; Encuesta a proveedores; Encuesta al equipo directivo UGR; Encuesta de participación del personal.

---

## 2 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Coordinación de Calidad

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### PMV como ejes de las personas

La BUG ha actualizado su Propósito, Misión y Valores en el proceso de formulación de la Estrategia 2024-2031, en la que se ha definido un eje específico para las personas, alineado con el Plan Estratégico UGR 2031 y se ha reforzado la importancia de las mismas en la Misión y Valores. La estructura organizativa y participativa de la BUG está basada en valores, prioridades y visión compartidos.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Campaña de difusión de la Estrategia 2024-2031
  - Manual de acogida para personas que se incorporan a la BUG
  - Guía de Cultura
  - Código ético de la BUG; Código ético UGR
  - Sesiones formativas para el personal de la BUG
  - Reuniones con Jefes de Servicio
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG dispone de mecanismos para evaluar el grado de conocimiento del PMV entre las personas a través de encuestas o grupos focales, y dependiendo de los resultados se actúa para su refuerzo o promoción. Se hace seguimiento anual en el proceso de evaluación de la Estrategia 2024-2031.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Grupo Focal de Personas; Encuestas de clima laboral; Encuesta de participación del personal); Guía de Cultura; Manual de Acogida; Código Ético BUG; Código Ético UGR.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.2: Resultados de percepción de personas
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Áreas y resultados clave para alcanzar nuestro Propósito y Visión

La BUG quiere ser referente en su entorno y ser reconocida como tal ofreciendo servicios de calidad como organización innovadora, creativa, participativa, abierta, socialmente responsable, valiente, y transversal. El Propósito ambicioso, inspirador y sugerente, evoca una escala superior en nuestro objetivo: formar parte de los procesos de aprendizaje e investigación de la Universidad y del desarrollo de las personas de nuestra comunidad universitaria. La BUG dispone de un CMI con un sistema de indicadores y mecanismos de seguimiento de la consecución de estrategias como forma de progreso hacia su PyV.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- A través de su CMI de la Estrategia 2024-2031
  - Con su Sistema de calidad integrado en el modelo de la UGR y certificado mediante ISO 9001
  - Con Equipos de Mejora, grupos de trabajo y liderazgo compartido como palanca para alcanzar nuestro Propósito y Visión.
  - Con una propuesta de valor orientada hacia la excelencia, apoyada en una amplia oferta de recursos de información, la innovación tecnológica, el servicio personalizado, y su compromiso con la sostenibilidad y la transformación digital, que la singulariza.
  - Con un modelo de cultura organizacional definida y comunicada a todas las personas que trabajan en la Biblioteca.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los mecanismos de seguimiento y análisis son sistemáticos, con periodicidades de evaluación específicas según los elementos a evaluar (continuos, mensuales, trimestrales, anuales y estratégicos). Se hace un seguimiento global anual en el proceso de evaluación de la Estrategia 2024-2031

---

## 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Guía de Liderazgo; Guía de Cultura; CMI; Informe de los EM; Plataforma de calidad; Certificaciones ISO.

---

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Identificación y priorización de los proyectos clave para hacer realidad nuestro Propósito y Visión

La BUG ha definido unos proyectos estratégicos que promueven la transformación y están enfocados a la consecución de nuestro Propósito y Visión. Estos proyectos se priorizan anualmente a través de los sucesivos Planes de Actuación Anual y se comunican e integran en el Plan Director de la UGR. Hay una serie de proyectos transformadores, cruciales para conseguir los objetivos y transformar la biblioteca en un futuro y en algunos casos, por su envergadura, se tendrán que desarrollar por fases sucesivas.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Las líneas de acción que desarrollan cada eje de la Estrategia 2024-2031.
  - Plan de Actuación Anual de la BUG define los objetivos a corto plazo e implica la propuesta de proyectos para su desarrollo.
  - Plan Director de la UGR recoge los objetivos que la Biblioteca se ha marcado alineados con los de la propia Universidad.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se fijan y priorizan los objetivos a desarrollar, atendiendo al análisis de los logros obtenidos anteriormente y asegurando la continuidad de los proyectos cuyo desarrollo es plurianual.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Actuación Anual BUG; Plan Director UGR

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### PMV de la BUG: contribución e impacto positivo en los ODS.

La definición y formulación de PMV se ha inspirado en el espíritu de los ODS, su influencia y trascendencia, y en el enunciado de todos y cada uno de los ejes de la Estrategia se ha hecho una o varias asociaciones a los ODS pertinentes con el objeto de contribuir a desarrollar un impacto positivo.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En la Estrategia 2024-2031 se han alineado los ODS con cada uno de sus ejes, enfocados a integrar la filosofía que sustenta la Agenda 2030.
  - Esta integración es transversal a todas las actividades que desarrolla la Biblioteca: Equipos de Mejora, Grupos de Trabajo, actividades culturales y sociales, relaciones con partners...
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Propósito y la Visión de la BUG se revisan en cada ciclo estratégico y se hará una revisión a mitad de ciclo usando la Evaluación EFQM 2027. Se evalúa el grado de impacto en los ODS mediante los informes que facilita la plataforma de gestión del CMI, Scrumtegy.

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Actuación Acción BUG; CMI.

---

#### 6 RESPONSABLE

Dirección; Grupo de Trabajo CMI

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Comprensión de las necesidades y expectativas de nuestros GIs clave.**

La BUG tiene identificados y segmentados los GIs clave de su ecosistema y tiene canales para la captación de sus necesidades y expectativas dependiendo de su relación, colaboración y aportación al Propósito, Visión y Estrategia de la BUG y la canalización de sus percepciones y propuestas de mejora.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Equipos de Mejora de Personas Usuaris y de Personas
  - Realización periódica de grupos focales
  - Laboratorios de participación para la formulación de la Estrategia 2024-2031
  - Análisis de las encuestas a GIs: LibQual, de participación del personal, clima laboral, al Equipo directivo de la UGR, a partners y proveedores
  - Análisis de recogida de información directa: Quejas, felicitaciones y sugerencias; Ticketing/Info UGR; RRSS.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El cuadro de los GIs se ha revisado para la nueva Estrategia 2024-2031, realizando un profundo análisis de cada uno de ellos y actualizando sus N&E a la actualidad. Además se ha realizado una ponderación de cada grupo para dar prioridad a los que potencialmente pueden facilitar el logro del Propósito y Visión y Estrategia.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; Informes EM; Informes grupos focales; resultados de encuestas: LibQual, Participación del personal, Clima laboral, Equipos directivo UGR; partners y proveedores; Ticketing/Info UGR; Informes de RRSS

---

1 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Coordinación de Calidad

---

1 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Segmentación de nuestros GIs por tipologías para el conocimiento específico de requisitos y expectativas.**

La comunidad universitaria constituye el foco principal como GIs clave de la BUG, y su segmentación por categorías hace que la BUG pueda responder a las necesidades específicas de cada grupo. P.ej., las N&E del Estudiantado de grado y del de posgrado difieren bastante y la BUG ofrece servicios orientados concretamente para cada uno de ellos. Esta misma dinámica se aplica para el resto de los GIs.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El Cuadro de los GIs clave ha sido revisado y actualizado para la Estrategia, incluyendo una modificación de segmentación, ponderación y N&E actuales y futuras.
  - Las N&E se obtienen de las encuestas a cada GI que se analizan segmentando por categorías para una mejor comprensión.
  - La realización periódica de grupos focales mantiene un contacto directo con nuestros GIs.
  - Los laboratorios de participación para la Estrategia 2024-2031 se organizaron asegurando la presencia de diferentes categorías de usuarios para cada uno de ellos.
  - La BUG cuenta con EM específicos para varios GIs: de Personas, de Personas usuarias, de Ética y Responsabilidad Social.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Cuadro de GIs clave se ha revisado para el inicio del ciclo estratégico y se hará un seguimiento anual según los resultados de la gestión y de los análisis de la satisfacción y percepción de cada uno de ellos. Toda esta información sirve de entrada a los procesos de decisión de forma continua y para establecer prioridades en el diseño de acciones específicas.

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; Encuesta LibQual; Encuesta de clima laboral; Encuesta de satisfacción con la formación; Encuesta a proveedores; Encuesta a responsables directivos UGR; Informes de grupos focales de personas y de personas usuarias; Informe de Laboratorio de participación para la Estrategia 2024-2031; Informes de los EM de Personas, Personas Usuaris y de Ética y Responsabilidad social.

---

2 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Validación de los requisitos y expectativas de nuestros GIs clave.

Cada GI clave tiene necesidades y expectativas diferenciadas y diferenciales que espera que la BUG cumpla. A través de mecanismos y canales se identifican las N&E para asegurar su conocimiento, análisis y comunicación con el fin de incluirlas en la creación de valor, ofreciendo servicios y recursos específicos y aumentar así el grado de satisfacción y mejorar la experiencia de los grupos de interés clave.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La captación de N&E se obtiene de diversas maneras, p. eje. Clientes (Estudiantado de grado, de posgrado, PDI, PTGAS) a través de encuestas (LibQual, de satisfacción con la formación de usuarios, de edición electrónica de tesis doctorales); Quejas, sugerencias y felicitaciones; Grupo focal de Personas Usuarías; Correo electrónico; Contacto personal.
  - Las de Personas se hace a través de encuestas (clima laboral, participación); BAI; Jornadas de BBPP; Contacto personal; Reuniones; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Grupo focal.
  - Las de Inversores y Reguladores a través de encuestas.
  - Las de Sociedad: análisis de comentarios de RRSS.
  - Partners y Proveedores con encuestas y contactos personales.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Del análisis de los resultados obtenidos en las encuestas, de las quejas, sugerencias y felicitaciones, de los grupos focales celebrados y de todos los mecanismos desplegados para la captación de las N&E, son el punto de partida para la toma de decisiones y para el desarrollo de acciones de mejora. Anualmente se hace un seguimiento del grado de desarrollo de la Estrategia 2024-2031 y todos estos inputs son tenidos en cuenta.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuesta LiQqual, Quejas, sugerencias y felicitaciones; Encuesta de clima laboral, Encuesta de participación; Encuestas de satisfacción con la formación de usuarios; Ticketing info/UGR; Comisión de Biblioteca; Grupos Focales; Correo electrónico; Encuesta de edición electrónica de tesis doctorales; Defensor Universitario.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Necesidades de comunicación y diálogo. Personas.

Uno de los pilares de la BUG es su personal y su implicación, promovida por una cultura organizacional colaborativa, y para ello quiere contar con una plantilla altamente cualificada y motivada, garantizando su desarrollo profesional y personal. La BUG dispone de distintos canales y mecanismos para captar las necesidades de su principal activo y desarrolla acciones para cumplir sus expectativas.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG tiene un Plan de Comunicación y Marketing revisado y actualizado
  - La comunicación fluye a través de canales de comunicación estables: BAI, listas de distribución de correo, Web BUG, Documenta, redes sociales, etc.
  - Grupo focal de personas para captación de N&E
  - Jornadas de buenas prácticas
  - Sesiones formativas y de actualización presenciales y virtuales
  - Reuniones de trabajo con Jefes de Servicio, Equipos de mejora, Grupos de trabajo
  - Encuestas: de clima laboral, de participación, de prácticas de estudiantado becario
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Plan de Comunicación y Marketing ha sido revisado en el proceso de formulación de la Estrategia 2024-2031. La fase de evaluación, revisión y perfeccionamiento de la comunicación se hace a través de indicadores específicos. Los resultados de las encuestas sirven de punto de partida para acciones de mejora y para priorizar nuevos objetivos.

---

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Comunicación y Marketing; BAI; Informes del Grupo Focal de Personas; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Informes EM de Personas; Informes de Grupos de Trabajo; Encuesta de clima laboral; Encuesta de participación del personal; Encuesta de prácticas de estudiantado becario.

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

#### 4 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.2: Transformar la organización para el futuro  
6.2: Resultados de percepción de personas  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### **Análisis y ponderación de nuestros GIs clave.**

La BUG establece la ponderación de sus GIs clave a través un proceso de análisis basado en la información recabada por distintos canales para obtener sus necesidades y expectativas y siempre en relación con nuestro Propósito y Visión. Tras su estudio por un grupo de trabajo específico de la BUG, los valores consensuados son: Clientes – 35%, Personas – 30%, Inversores y Reguladores – 15%, Sociedad – 10%, Partners y proveedores – 10%

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Las respuestas a las necesidades y expectativas de cada grupo es diversa:

- a las de Clientes mediante servicios, productos y relaciones comunicativas
- a las de Personas a través de comunicación, formación y acompañamiento
- a las de Inversores y reguladores con acuerdos y colaboración activa
- a las de Sociedad con comunicación, programas específicos y difusión de actividades
- a las de Partners y proveedores mediante alianzas, comunicación directa y colaboración
- En el Propósito, la Visión y los Valores se refleja el compromiso y la respuesta de la Biblioteca a las N&E de nuestros GIs clave

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La ponderación de los GIs se ha realizado en el proceso de formulación de la Estrategia 2024-2031 y dentro de la evaluación, revisión y mejora de la misma se hará un seguimiento anual basado en los resultados del análisis de la percepción y satisfacción a través de las encuestas pertinentes para cada de grupo de interés. Igualmente, a mitad del ciclo estratégico, se hará una revisión basada en la evaluación EFQM 2027

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuesta LibQual; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Encuesta de clima laboral; Encuesta de participación del personal; Encuestas de satisfacción con las actividades formativas; Comisión de Biblioteca; Grupos Focales; Encuesta de edición electrónica de tesis doctorales.

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

#### 5 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.2: Transformar la organización para el futuro  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### **Modelo de relación con nuestros GIs clave.**

La BUG tiene establecidos y utiliza de forma habitual canales y mecanismos específicos para analizar los comportamientos y relaciones con nuestros GI y busca conocer cómo sus N&E pueden afectar a nuestro Propósito y Visión para actuar en consecuencia. El modelo de relación con ellos está basado en los Valores que nos caracterizan y en nuestra cultura organizacional.

## 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El modelo de relación que aplicamos a todos nuestros GI se basa en un comportamiento ético (Código ético) y en el despliegue de nuestros Valores:

- Dignidad y respeto.
- Compromiso.
- Sostenibilidad ambiental.
- Creatividad e innovación.
- Pleno apoyo a la ciencia abierta
- Excelencia.

La dependencia de la BUG con sus GI y sus estrategias provienen de su pertenencia a la UGR y de su relación de colaboración como parte de REBIUN, CBUA y de otras alianzas y tiene en cuenta sus estrategias para fortalecer su posición y liderazgo.

---

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El modelo de relación con los GI se revisa en cada ciclo estratégico y se prevé revisar a mitad del ciclo utilizando con la evaluación EFQM de 2027. Igualmente se revisará ante la actualización de los planes estratégicos de la UGR y REBIUN.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan Estratégico UGR 2031; Plan Estratégico de REBIUN; Código Ético BUG; Guía de Cultura.

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Análisis de Megatendencias.**

La BUG tiene distintas fuentes y mecanismos para identificar, analizar y comprender cómo las Megatendencias, principales retos y fuerzas globales de gran impacto, pueden moldear e influir en el entorno directo de la BUG y su ecosistema. Este análisis incluye cómo la actividad y gestión de la BUG impacta y promueve la consecución de los ODS.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En el proceso de elaboración de la Estrategia 2024-2031 se ha tenido en cuenta el análisis de las megatendencias.
  - En la definición del Ecosistema se incluyen el potencial de las Megatendencias: Inteligencia artificial, Buen gobierno, Escasez de recursos, Rehumanizar el trabajo, Salud y Bienestar, Cambios demográficos, Talento, Formación profesional como palanca de empleo, Desinformación.
  - Cada eje estratégico de la Estrategia 2024-2031 tiene asociado su relación con los diferentes ODS.
  - Los equipos de mejora identifican y analizan las tendencias como proceso de observación para la comprensión del entorno: IA, nuevas formas de trabajo, auge de la tecnología y la disrupción digital.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de las megatendencias se realiza fundamentalmente como parte de la evaluación, revisión y mejora de la implantación de la Estrategia. Se analiza cualquier cambio que puede afectar a los planes y actividades de la Biblioteca y se actúa en consecuencia en el momento en que se produce: normativa legal, institucional, normativa medioambiental, de protección de datos, de la salud.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Ecosistema de la BUG; DAFO; Plan de Riesgos BUG; Informes de los EM.

---

1 RESPONSABLE

Dirección; Coordinadores de EM; Comité de Calidad

---

1 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Análisis de nuestro mercado.**

La BUG examina el contexto social, cultural, educativo y tecnológico que la rodea. Esto incluye tendencias en la educación superior, cambios en la demanda de los servicios bibliotecarios, el impacto de la digitalización, las políticas educativas, económicas, sociales y culturales que puedan influir en nuestro servicio. El entorno cambiante requiere no sólo adaptarse a las exigencias actuales, sino también anticiparse a las futuras N&E de sus GIs, para hacer frente a las mismas, tomar decisiones informadas para mejorar su gestión y fortalecer su papel en la UGR.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Los EM captan información y tendencias sobre sus ámbitos de interés y analizan los entornos que les afectan.
  - La dirección y personal de la BUG participan en foros profesionales nacionales e internacionales de los que extrae información sobre tendencias, novedades tecnológicas y experiencias de éxito.
  - La UGR y sus estudios sobre la calidad de sus servicios, encuestas a egresados, etc., constituye una fuente primordial de información.
  - La BUG utiliza el benchmarking como herramienta para conocer y comprender las estrategias de sus homólogas.
  - Algunas tendencias están incluidas en el Plan de Riesgos BUG para su vigilancia y seguimiento.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de nuestro mercado se hace de forma continua a través de la actividad de los Equipos de Mejora, como parte del desarrollo de sus competencias. Por otra parte, se revisa sistemáticamente la información de referencia que genera la UGR a través de los Planes Directores, Informes sobre la calidad de los Servicios de la Unidad de Calidad UGR, Memoria académica, Informes de gestión y encuestas a egresados. De forma general se evalúa en cada ciclo estratégico y se prevé realizar una evaluación global a mitad del ciclo estratégico en 2027 con motivo de la evaluación EFQM.

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Ecosistema de la BUG; DAFO; Informes de los EM; Plan Director UGR 2031; Informe sobre el estado de los Servicios UGR; Encuesta de opinión de las personas egresadas UGR; Plan de Riesgos BUG; Memoria académica; Memoria de gestión.

---

2 RESPONSABLE

Dirección; Coordinadores de EM; Comité de Calidad

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Monitorización del conocimiento de nuestros clientes.

Esta actividad es crucial para asegurar que la BUG entiende y responde adecuadamente a las necesidades y expectativas de sus clientes. Para ello, recopila datos a través de diversas fuentes, analiza y segmenta la información, mide la satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido, genera conocimiento a partir de lo obtenido y retroalimenta el sistema para la mejora continua.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Anualmente se mide la satisfacción de las personas usuarias con la encuesta LibQual, segmentando sus datos por categorías.
  - El equipo de mejora de personas usuarias celebra grupos focales para debatir sobre sus necesidades y expectativas.
  - Se analiza la actividad e interacciones a través de las redes sociales de la BUG
  - Cada biblioteca dispone de un tótem con un programa para medir la satisfacción mediante "caritas".
  - La BUG realiza una escucha activa y campañas informativas sobre acciones tomadas en respuesta a comentarios y sugerencias realizadas por las personas usuarias.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

En el Cuadro de Mando Integral se incluyen diversos indicadores para medir el grado de satisfacción de las personas usuarias, a través de la encuesta LibQual y de las caritas, la actividad en redes sociales, las quejas, sugerencias y felicitaciones... El seguimiento de estos indicadores se realiza tras la obtención de los resultados y, de forma global, en el proceso de seguimiento anual del desarrollo de la Estrategia 2024-2031.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuesta LibQual; Informe "caritas"; Informes EM de Personas Usuarias; Informe Grupo Focal de personas usuarias; Plan de Actuación Anual BUG.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas Usuarias

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Análisis DAFO de la BUG.

El análisis DAFO es una herramienta esencial para la BUG que nos ayuda a reconocer las áreas de mejora (Debilidades), anticipar los desafíos externos (Amenazas); identificar los recursos y capacidades internas (Fortalezas) y descubrir las tendencias y cambios en el entorno que la biblioteca puede aprovechar para la consecución de su Propósito y Misión. Este análisis se ha complementado con un análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar), para convertir el análisis DAFO en acciones concretas y efectivas.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El análisis externo nace de los Laboratorios de participación celebrados en noviembre de 2023, como parte del proceso de elaboración de la nueva Estrategia 2024-2031. A través de 5 grupos, se analizaron aspectos como el Aprendizaje, la Investigación, el Compromiso social, Transformación Digital e IA y Nuevos espacios, nuevos servicios.
  - Posteriormente, el Grupo de Trabajo de la Estrategia de la BUG 2024-2031, hizo un análisis interno que fue contrastado con los resultados del externo, obteniendo el DAFO definitivo.
  - El CAME fue generado como respuesta a lo obtenido en el DAFO
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El DAFO se ha realizado como uno de los elementos de inicio para la formulación de la Estrategia 2024-2031 y dado el largo periodo de vigencia de ésta, no se descarta realizar una revisión de la misma a mitad del ciclo que sirva para verificar y ajustar acciones en base a los posibles cambios que se introduzcan.

---

## 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Laboratorios de participación para la Estrategia BUG 2024-2031; DAFO; CAME

---

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Grupo de Trabajo de la Estrategia 2024-2031

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Ecosistema de la BUG.

La definición del Ecosistema de la BUG proporciona una visión holística del entorno, situándonos en el contexto en el que actuamos y favorece la identificación de los grupos de interés con sus necesidades y expectativas, las sinergias y relaciones con ellos, el impacto que producen en la Biblioteca las megatendencias y otros factores externos. Todo este análisis se traslada a la definición de nuestra Estrategia para dar respuesta y anticiparse a los requisitos, necesidades y expectativas de los GIs clave.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El análisis del ecosistema está fundamentado en diferentes fuentes que ofrecen información sobre temas relevantes que afectan a una organización de educación superior como la nuestra. Nos basamos en el estudio de las megatendencias, en el análisis de los resultados de nuestra actividad, en las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y en el análisis DAFO.
  - En él se incluyen nuestros Valores, el entorno global, el ámbito de acción o mercado, los grupos de interés y la Estrategia con su Propósito, Misión y Visión.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso anual de evaluación, revisión y mejora de la Estrategia incluye hacer un seguimiento de las tendencias y aspectos clave del entorno y sus posibles cambios o la irrupción de nuevos elementos. También se utiliza el benchmarking con otras bibliotecas como fuente de información para detectar novedades y nuevas estrategias.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Ecosistema de la BUG; Cuadro de GIs; Estrategia 2024-2031; DAFO; CAME

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Futuros escenarios y gestión de riesgos estratégicos.

La BUG tiene mecanismos para analizar y poner en valor con datos, información y conocimiento los posibles impactos de los cambios en el ecosistema y establecer sus principales riesgos actuales y futuros. Este proceso está consolidado y mejorado con el tiempo, y persigue identificar los cambios tecnológicos, económicos, sociales y ambientales que pueden afectarnos, mostrando tres posibles escenarios y sus medidas aparejadas.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En el Plan de Riesgos se han identificado los riesgos y se han clasificado por categorías. En ellas se indican las medidas preventivas, el plan de respuesta ante emergencias y se identifican los responsables ante cada uno de ellos.
  - Se incluye una ponderación basada en una matriz de riesgos, fundamentada en la combinación de dos variables, la probabilidad de ocurrencia y el impacto.
  - Para cada categoría de riesgos, además, se han establecido tres posibles escenarios: pesimista, realista y optimista, con los planes de contingencia derivados que garanticen la continuidad del servicio.
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación del Plan de riesgos debe ser un proceso continuo y es necesaria para contribuir a la mejora y la eficacia operativa. La revisión de las medidas estará encaminada a adecuarlas a las situaciones que se presenten y a añadir el aprendizaje derivado de la aplicación de las mismas al modelo de gestión de la Biblioteca. Este Plan de Riesgos se integrará en la herramienta de gestión del Cuadro de Mando Integral y se evaluará dentro del proceso de seguimiento de las acciones operativas del sistema.

---

6 **CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)**

Plan de Riesgos BUG; Estrategia 2024-2031; Informe sobre el estado de los Servicios UGR; DAFO; CAME; CMI

---

6 **RESPONSABLE**

Dirección; Comité de Calidad

---

6 **LINKS EFQM**

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

### 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Implicación y validación de nuestros Grupos de Interés Clave en el PE.

La BUG implica a sus GIs clave en la definición de sus planes estratégicos para recabar información, asegurar respuestas antes sus necesidades y expectativas. La BUG comunica las estrategias y planes de actuación para asegurar coherencia en su implantación y el compromiso de los participantes en su despliegue.

---

### 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- A finales de 2023 la BUG, en colaboración con MediaLab UGR, convocó un proceso participativo innovador para la creación de su nuevo PE, con el firme compromiso de servir a la comunidad universitaria y a la sociedad, la Biblioteca buscaba aprovechar la experiencia y la visión colectiva para moldear su futuro. El proceso fue inclusivo, asegurando que todos los sectores de la comunidad universitaria tuvieran la oportunidad de participar y aportar sus ideas.
  - En el proceso avanzado, también se comunicó a todo el personal de la BUG para que pudiera expresar sus contribuciones.
- 

### 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La implicación de los GIs clave en el proceso de formulación de la Estrategia se hace al inicio de cada ciclo estratégico, como parte fundamental para la captación de sus N&E. El seguimiento del cumplimiento de la Estrategia se hace de forma anual y se tiene previsto realizar una de forma global a mitad del ciclo estratégico 2024-2031 con motivo de la evaluación EFQM trienal.

---

### 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informe Laboratorios de participación Estrategia BUG; Estrategia 2024-2031

---

### 1 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

---

### 1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Estrategia de la BUG 2024-2031.

La BUG ha definido su Estrategia 2024-2031 alineada y en coherencia con el Plan Estratégico UGR 2031 y sus principios orientadores. En su proceso de elaboración ha formulado su Propósito (*Conectar mentes, forjar el futuro*), y reformulado la Misión, Visión y Valores. Se ha hecho a través de un proceso participativo, flexible y abierto a todas las personas que forman parte de la comunidad universitaria y de la sociedad, al objeto de recoger propuestas que sirvan para planificar la Biblioteca Universitaria que queremos para los próximos años.

---

### 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La elaboración de la Estrategia tuvo 5 fases

- Fase 1. Constitución del Equipo de redacción y establecimiento de la metodología.
- Fase 2. Desarrollo de Laboratorios participativos
- Fase 3. Análisis y diagnóstico DAFO
- Fase 4. Redacción.
- Fase 5. Comunicación y difusión.

Fruto de este proceso de reflexión estratégica se han definido 6 ejes con sus correspondientes líneas y acciones prioritarias: Aprendizaje transformador para una docencia innovadora; Generación de conocimiento; Innovación en espacios y servicios. Una biblioteca socialmente responsable; Transformación digital; Personas; Modelo de gobierno y de gestión excelente, innovadora y sostenible

---

### 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La implantación se hará con un seguimiento continuo y análisis de los resultados de los indicadores: CMI, objetivos de la Carta de Servicios de la Universidad, revisiones del sistema de calidad. El seguimiento global de la implantación de esta Estrategia se realizará anualmente, analizando el nivel de cumplimiento de las diferentes acciones. Los resultados de las revisiones se recogen en documentos e informes: Anuarios, Memorias de gestión, Memorias académicas, Informes de seguimiento de los distintos planes, Informe de estado de los servicios. Se hará una revisión global a mitad del ciclo estratégico con motivo de la Evaluación EFQM 2027.

---

### 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; CMI; Carta de Servicios; Sistema de calidad UGR

---

### 2 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.2: Transformar la organización para el futuro
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Plan Operativo Anual. Definición de Planes y objetivos asociados.

La BUG desarrolla su Estrategia a través de su Plan de Actuación Anual (PAA), alineado e integrado con el Plan Director UGR. Recoge la implementación ordenada de los objetivos previstos en la Estrategia, bien a través de proyectos, bien a través de acciones concretas. Tiene carácter operativo y marca las pautas a futuro de la Biblioteca, tomando en consideración los recursos humanos y materiales disponibles y necesarios para su ejecución.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Definiendo los objetivos dentro y en coherencia con los Ejes Directores del Plan Director UGR.
  - Concretando sus indicadores, estableciendo sus valores meta y designando los responsables.
  - Planificando el despliegue de los objetivos, incluyendo presupuestos, recursos humanos y materiales para su realización.
  - Los objetivos son cuantificables y abarcan todos los aspectos de mejora de servicios y recursos, nuevas competencias para el personal, la transformación digital, la adaptación de espacios y el apoyo a la docencia y la investigación.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación, revisión y mejora se hace anualmente a través del análisis de los resultados de los indicadores establecidos para cada objetivo. Se informará del grado de cumplimiento y se recogerá en el Anuario de la Biblioteca y en el Informe del Plan Director de la UGR.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Actuación Anual BUG; Plan Director UGR; Estrategia 2024-2031; CMI; Anuario

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Procesos, proyectos y estructura. Establecimiento de objetivos-

La BUG desarrolla los ejes estratégicos en cada uno de sus objetivos estratégicos y operativos, que contemplan la innovación y la transformación mediante proyectos específicos. Éstos, cruciales para conseguir los objetivos y transformar la biblioteca a futuro y, dependiendo de su envergadura, pueden ser desarrollados en fases y años sucesivos, con su consiguiente planificación para su despliegue.

La extensa experiencia de la BUG en la gestión por procesos y proyectos hace que sea una dinámica y modelo de gestión de éxito.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG dispone de una *Guía para el desarrollo e implantación de un proyecto* revisado y actualizado con un modelo de ficha de registro de los mismos. Esta Guía está inspirada en la *Guía de Liderazgo* y la *Guía para la participación en la mejora continua en la Biblioteca Universitaria*.
  - Todos los proyectos tienen definidos sus objetivos, responsables, periodo de vigencia, descripción, presupuesto y forma de evaluación, revisión y mejora.
  - Todos los proyectos están incluidos en la plataforma de gestión del CMI, con su vinculación a objetivos y líneas estratégicas.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación, revisión y mejora de cada proyecto define los medios a utilizar para llevarlo a cabo. De forma global, se hace un seguimiento anual del despliegue de la Estrategia y para mitad del ciclo estratégico, utilizando la palanca de la evaluación EFQM trienal, se hará una evaluación global para comprobar el grado de cumplimiento en la primera parte del ciclo estratégico.

---

## 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Guía para el desarrollo e implementación de un proyecto; Guía de Liderazgo; Guía para la participación en la mejora continua; Intranet; CMI

---

## 4 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad; Comité de Calidad

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Comunicación de la estrategia a nuestros GIS clave y a las personas.

La BUG comunica las estrategias y planes de actuación para asegurar coherencia en su implantación y el compromiso de los que participan en su despliegue y se asegura de que todos los miembros de la BUG comprendan y se alineen con los objetivos y metas, fortaleciendo una cultura organizacional cohesiva. Además, promueve la transparencia, lo que a su vez construye confianza entre el personal, clientes y otros grupos de interés, esencial para una colaboración efectiva y para el éxito a largo plazo.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG ha comunicado su Estrategia, de acuerdo con su Plan de Comunicación y Marketing (PCM), a través de una campaña en múltiples medios: redes sociales, web de la BUG, Boletín de la Biblioteca (BAI), correo electrónico, acto público de presentación, remisión a todas las bibliotecas de REBIUN.
  - Por otra parte, se ha comunicado en reuniones con los Jefes de Servicio, Comité de Calidad y sesiones informativas al personal.
  - Lo referente a objetivos relativos a compromisos, iniciativas y programas, y resultados e información de interés para los GIS, es de acceso público.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación, revisión y mejora es un ciclo continuo que asegura la efectividad y relevancia de la comunicación que, de acuerdo con el PCM, recogerá todas las métricas y resultados necesarios para la observación del cumplimiento de los objetivos del Plan y, de este modo, poder adoptar las medidas necesarias para la mejora continua.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Comunicación y Marketing; Estrategia 2024-2031; Informes del EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Web BUG; Video de presentación de la Estrategia 2024-2031 BUG.

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Coordinador EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Estrategia vinculada a los ODS y a la Sostenibilidad.

La BUG ha alineado su Estrategia por responsabilidad ética y social, como muestra del compromiso con los principios de los ODS y la sostenibilidad. En la Visión se define que la BUG es "*Socialmente responsable, ofreciendo servicios, actividades y espacios accesibles, inclusivos y ambientalmente sostenibles*" y dos de los Valores declarados son el "*Compromiso: con la accesibilidad, la inclusión, la diversidad y la igualdad*" y la "*Sostenibilidad ambiental: nos preocupamos por el medio ambiente y apostamos por un desarrollo sostenible*".

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG ha vinculado cada eje estratégico a los ODS en los que quiere conseguir un impacto y al Plan de Igualdad de la UGR.
  - En el despliegue de objetivos, proyectos y acciones, se busca promover la educación inclusiva, la igualdad de género, y el acceso a la información, junto con fomentar la sostenibilidad ambiental y social, mejorando la calidad de vida y preparando a los estudiantes para enfrentar desafíos globales con conocimiento y responsabilidad.
  - La BUG tiene un EM de Ética y Responsabilidad Social que analiza el entorno, capta N&E de los GIS vinculados y propone acciones de mejora.
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

En el Cuadro de Mando se puede obtener un informe y mapas de relación de los ODS para su valoración y seguimiento en los objetivos, proyectos y riesgos respectivos. Esta herramienta facilita el análisis, conocer el alcance e impacto de cada ODS en cada elemento del Cuadro, dando una visión holística de la BUG con esta perspectiva.

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; CMI; Informes del EM de Ética y Responsabilidad Social

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; Coordinadora EM de Ética y Responsabilidad Social

---

### 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Sistema de Cumplimiento para el Gobierno de la BUG.**

El sistema de cumplimiento de la BUG se centra en asegurar la calidad, la mejora continua y la excelencia. La Dirección de la BUG está comprometida con la implantación efectiva y eficaz de la Estrategia 2024-2031 y asume el liderazgo y la responsabilidad de su desarrollo, apoyada por la Comisión de Biblioteca y la Junta Técnica. Este compromiso implica a toda la estructura organizativa de la BUG: bibliotecas de centros, servicios centrales, equipos de mejora y grupos de trabajo, Comité de calidad, Coordinación de Calidad, Unidad de Bibliometría.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG cuenta con una estructura sólida de dirección y gestión, enmarcada dentro de la estructura de la UGR.
  - Mediante el liderazgo se plantean objetivos, acciones, programas o iniciativas y se revisan los indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la implantación eficaz de la Estrategia 2024-2031 y del Plan de Actuación Anual.
  - Tenemos una gobernanza cooperativa y participativa a través de: Comisión de Biblioteca, con participación de GIs clave; Junta Técnica, con participación de personas de la BUG; Comité de calidad, compuesto por los coordinadores de los Equipos de mejora.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El sistema de gestión afecta a todas las actividades que se desarrollan en la Biblioteca, desplegándose en procesos, proyectos, objetivos y acciones que son evaluados y mejorados como consecuencia de auditorías y del cumplimiento de objetivos. La BUG dispone de un Cuadro de Mando para monitorizar el progreso de su actividad que se revisa de forma global anualmente

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; CMI; Reglamento de la BUG; Actas de la Comisión de Biblioteca; Actas de la Junta Técnica; Informes de los EM; Comité de Calidad; Guía de Liderazgo; Guía de Cultura

---

1 RESPONSABLE

Dirección

---

1 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Sistema de Gobernanza.**

El modelo de gobernanza al que aspira la BUG está basado en la participación, la colaboración y la coordinación, sustentándose en las tecnologías al servicio de la gestión. Este modelo de gestión excelente está enfocado a promover el bienestar de su entorno, maximizando los recursos disponibles y fomentando la participación. Se caracteriza por su capacidad para adaptarse a los cambios, buscando constantemente soluciones creativas y eficientes. Basado en los principios de transparencia y rendición de cuentas, impulsa la creatividad y el pensamiento crítico, para obtener una estructura organizativa participativa basada en una visión y valores compartidos.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG ha definido su modelo de gobierno en el eje 6 de la Estrategia 2024-2031 "*Modelo de gobierno y de gestión excelente, innovadora y sostenible*".
  - El modelo EFQM sirve de referencia a la BUG para el desarrollo de una cultura de mejora e innovación.
  - El sistema de dirección, gestión y gobierno de la BUG asegura que se tomen decisiones informadas sobre la gestión de recursos, la prestación de servicios y la implementación de estrategias alineadas con los objetivos planificados.
  - Los GIs clave han contribuido a la definición de la Estrategia y participan en procesos de toma de decisiones
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG realiza una revisión del sistema de gobierno para adaptarlo a las nuevas necesidades en función de las exigencias de los cambios en el ecosistema. Los cambios normativos de la legislación universitaria española y su necesidad de adaptación al entorno de la UGR, promoverá un proceso de revisión que afectará a la BUG

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Reglamento de la BUG; Comité de Calidad

---

2 RESPONSABLE

Dirección

---

## 2 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión y cumplimiento de la legislación.

La BUG tiene implantados y mantiene mecanismos para captar y analizar todos los requerimientos institucionales, gubernamentales, legales y regulatorios, y para asegurar la adecuada respuesta y cumplimiento de los que son aplicables a la Biblioteca. La BUG cumple con la normativa legal vigente según mandato constitucional que establece que las administraciones públicas deben actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho, asegurando la eficiencia, transparencia y el interés general.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG cumple con la legislación vigente en todos los campos que le son de aplicación: contratación, propiedad intelectual e industrial, protección de datos, convenios, normativa de seguridad,...
  - La BUG dispone del apoyo institucional del Servicio Jurídico y de Secretaría General para asegurar el cumplimiento de la legislación.
  - La BUG ha propuesto la adscripción a normativas internacionales en materia de Ciencia Abierta.
  - Proporciona formación regular al personal sobre las novedades legales relevantes.
  - Incorpora de forma sistemática la nueva legislación a sus procedimientos y políticas y se asegura de hacerlo atendiendo a la obligatoriedad de las fechas de vigencia.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG actualiza y revisa la vigencia de la legislación aplicable de forma continua y permanente, renovando sistemáticamente la normativa y regulaciones propias. Utiliza las auditorías del sistema de calidad de la UGR para evaluar el cumplimiento de la legislación y sus informes son usados para detectar áreas de mejora.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Reglamento de la BUG; Estatutos de la UGR; Servicio Jurídico UGR; Secretaría General UGR; Oficina de Protección de Datos; Convenios; Informes de Auditorías ISO.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales

---

## 3 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gobierno ejemplar y transparente.

La BUG se esfuerza por alcanzar un modelo de gobierno horizontal, participativo, coordinado y colaborativo sustentándose en las tecnologías al servicio de la gestión. Para ello refuerza la política de transparencia, la rendición de cuentas, la promoción de la participación y favorece la conducta ética basada en los valores que fomenta.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG describe su modelo de gobierno basado en la ejemplaridad en su Guía de Liderazgo, Guía de Cultura, Guía de Reconocimiento, Código ético y los Valores.
  - La BUG publica un Anuario como herramienta para la transparencia y la rendición de cuentas, y colabora con la UGR en los Informes de Gestión anuales.
  - Toda la información relevante de la BUG está disponible a través de su página web
  - Los líderes de la BUG actúan como referentes de integridad y responsabilidad en el uso de los recursos públicos asegurando que se utilizan en beneficio de la sociedad.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los sistemas de dirección, gestión y gobierno están sujetos a una revisión en cuanto a su composición, estructura y sistemática de acuerdo con los cambios destinados a ampliar la participación y mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. La percepción de la transparencia y ejemplaridad se evalúa a través de la Encuesta de clima y la participación del personal a través de la encuesta de participación.

---

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Guía de Liderazgo; Guía de Cultura; Guía de Reconocimiento; Código Ético BUG; Valores de la BUG; Anuario; Memoria de gestión UGR; Web BUG; Encuesta de clima laboral; Encuesta de participación del personal.

#### 4 RESPONSABLE

Dirección

#### 4 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Sistema de Gestión Integrado.

La BUG participa del Sistema de gestión integrado de calidad de la Universidad de Granada, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de la UGR. Este sistema se complementa con la ISO 14001 y la ISO 45001. Con este modelo se integra la gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad laboral que permite mejorar la calidad de sus productos y servicios, reducir su impacto ambiental y asegurar un entorno de trabajo seguro. La BUG está enmarcada dentro de los procesos estratégicos de la UGR.

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El proceso principal "*Gestión recursos bibliográficos y de información y gestión documental*" asignado a la BUG, integra todas las actividades asociadas a la gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, gestión, estudio e investigación y extensión universitaria, bajo un prisma de dinamismo, adaptación y búsqueda continua de excelencia e innovación.
- El SGI dispone de su Política de Calidad, Mapa de procesos, Manual de calidad, procedimientos, indicadores, auditorías, seguimiento de actividad crítica y de no conformidades.
- Los resultados de la BUG son, en general, sobresalientes.

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El SGI tiene su propio proceso de evaluación, revisión y mejora a través de los indicadores del sistema, auditorías internas y externas y seguimiento de hallazgos de las auditorías y de las no conformidades. Esta evaluación es anual y distintos puntos de servicio de la BUG se someten a los procesos de valoración según los requerimientos de la norma ISO y de sus informes se extraen áreas de mejora.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plataforma de Calidad; CMI; Informes de auditorías ISO.

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de calidad

#### 5 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Conjunto de indicadores y resultados. CM's.

La BUG tiene implementado un sistema de gestión de indicadores y CMI desde 2006 en constante revisión y mejora para lograr su propósito. En 2024 se implementó la herramienta Scrumtegy, plataforma de Business Intelligence alojada en la nube diseñada para facilitar el despliegue estratégico y la gestión de múltiples cuadros de mando. Con un sistema flexible de creación y gestión de indicadores y de paneles personalizables, posibilita un seguimiento continuo del progreso hacia los objetivos estratégicos y facilita el desarrollo de acciones de mejora correctivas si se detectan desviaciones.

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En el proceso de cierre del PE 2019-2023, una de las lecciones aprendidas consistió en la mejora del CMI. Se estudiaron diversas alternativas acordando, finalmente, suscribir la plataforma Scrumtegy.
- Se ha constituido un grupo de trabajo específico para la implementación de esta herramienta, que ha realizado una profunda revisión de indicadores y su política de objetivos.
- Scrumtegy permite realizar benchmarking con otras bibliotecas universitarias que también disponen de esta herramienta, con una batería basada en datos de REBIUN y otra más específica de Bibliotecas Líderes EFQM.

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La implementación de Scrumtegy ha posibilitado un intenso y profundo análisis y revisión de los indicadores utilizados hasta ahora. Este proceso ha mejorado considerablemente el CMI adaptándolo a las necesidades de la BUG. El uso continuo de esta herramienta hace posible realizar un seguimiento fijando los periodos necesarios para ver el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la BUG

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

CMI; Grupo de Trabajo del CMI; Directrices del Cuadro de Mando Integral de la BUG.

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad; Grupo de Trabajo CMI.

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## **CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO**

### **RESUMEN**

#### **Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores.**

En su Guía de Cultura, la BUG define la cultura identitaria y sus valores, y cómo espera que las personas que trabajan en ella contribuyan a la realización de su Visión, constituyendo un punto de referencia común definiendo comportamientos y actitudes que son reconocidos y valorados, las formas de participación y la colaboración para conseguir sus objetivos (E211). Desde el liderazgo, impulsa una cultura en valores compartidos, de comportamientos y conductas que aseguren la excelencia en las relaciones con sus GIs clave (E212). El Código Ético, alineado con el de la UGR, establece los principios y valores que guían decisiones y comportamientos de las personas que trabajan en la BUG, proporcionando un marco de referencia de la conducta ética y profesional (E213). La Guía de Liderazgo define su modelo como un liderazgo participativo que propugna unos valores de comportamiento, y está orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, y a su responsabilidad social (E214). El liderazgo de la BUG se desarrolló fundamentado en valores compartidos, cultura de confianza y transparencia. Se desarrolla en cuatro vertientes: orientado al equipo humano, clientes-usuarios, gestión, organización e innovación y sociedad (E215). La BUG reconoce a otras organizaciones y personas que realizan aportaciones a la consecución de su Propósito (E216).

#### **Crear las condiciones para hacer la realidad el cambio.**

La BUG utiliza un SIG que unifica procedimientos y políticas de gestión de recursos, procesos y actividades. Este sistema promueve la mejora continua mediante la eficiencia y eficacia, integrando sistema de calidad, medio ambiente y seguridad, reduciendo duplicidades y esfuerzos (E221). La BUG ha definido sistemáticas específicas para la gestión estructurada de los cambios tales como una metodología para el desarrollo e implementación de proyectos o la de reconocimiento (E222). Desde Dirección, se estimula el aprendizaje y el progreso, mediante el análisis de oportunidades, tanto de mejora continua como de proyectos de innovación o transformación (E223). Dispone de una metodología para la gestión del conocimiento que incluye la elaboración, creación, comunicación e implementación del conocimiento acumulado y del aprendizaje de su propia experiencia (E224). La Biblioteca avanza hacia un modelo de gobernanza basado en la participación, la colaboración y la coordinación. Mantiene una cultura participativa que se hace realidad en su estructura organizativa (E225). La Dirección de la BUG estimula el aprendizaje y el progreso para hacer realidad la estrategia, mediante el análisis de oportunidades de mejora continua y de proyectos de innovación o transformación (E226).

#### **Estimular la creatividad y la innovación.**

La BUG establece estrategias y objetivos para hacer realidad la creatividad y la innovación. Identifica, implanta y utiliza herramientas y técnicas necesarias para captar oportunidades y llevar a cabo mejoras sobre sus procesos e innovaciones (E231). Ha creado una cultura en la que se comprende la importancia y necesidad de promover y apoyar la creatividad, la innovación y el pensamiento disruptivo para alcanzar su propósito (E232). La BUG pone a disposición de sus GIs clave canales para asegurar la comunicación y crear un feedback, captando sus necesidades y sugerencias (E233). La BUG ha creado una cultura que valora la importancia y la necesidad de promover la creatividad, la innovación y la participación, manteniendo una comunicación fluida con su personal para atender todas las propuestas que sobre nuevos servicios, recursos y actividades se le propongan (E234). Mantiene una participación activa en redes de aprendizaje y colaboración con partners, intercambian experiencias e identifican oportunidades para fomentar la creatividad, innovación y el pensamiento disruptivo (E235). La BUG lleva a cabo un proceso sistemático para realizar comparaciones con otras organizaciones, la forma en la que aprendemos y como reflejamos e integramos estos aprendizajes, se refleja en el Plan de Benchmarking (E236).

#### **Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia.**

La BUG cuenta con mecanismos sistemáticos para comunicar su Propósito, Visión y Estrategia a sus GIs clave, en línea con los principios de transparencia y compromiso, para crear un clima de confianza y colaboración (E241). Se preocupa de asegurar la transparencia en la comunicación del cumplimiento de objetivos y de logros, poniendo de manifiesto el impacto de las contribuciones de los grupos de interés clave en el cumplimiento de su Propósito y de los objetivos estratégicos (E242). Existe una comunicación constante con sus GIs clave a través de los canales de comunicación y compartiendo información sobre los objetivos comunes y alineados con las estrategias, el Propósito y la Visión (E243). Motiva a las personas a través de una comunicación abierta, honesta y transparente y utilizando el reconocimiento como herramienta para fomentar un sentido de orgullo y pertenencia que empuje a la consecución de logros colectivos (E244). Busca alto grado de eficacia de colaboración en sus equipos de mejora, grupos de trabajo y puntos de servicio, fomentando un entorno colaborativo en el que trabajar conjuntamente, comunicarse de manera efectiva y alcanzar sus objetivos compartidos (E245). La Biblioteca identifica sus casos de éxito y los potencia y difunde dentro de la propia institución y entre las bibliotecas universitarias españolas (E246).

**Enfoques seleccionados:** Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUG ha seleccionado los 6 enfoques principales máximos permitidos por la Plataforma EFQM, que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones, referidos a estos subcriterios, están disponibles en la evaluación.

**Links EFQM seleccionados:** Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios. **Importante: el subcriterio al que pertenece el enfoque no está seleccionado, ya que se sobreentiende que está ya directamente afectado.**

**Anexos seleccionados:** Además de los 15 Anexos Clave, se han seleccionado una serie de Anexos para ayudar a un mejor entendimiento de la información suministrada. Otras evidencias están a disposición en la evaluación.

---

## 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Definición y elaboración de la cultura corporativa de la BUG.

La BUG conoce los aspectos más importantes de su cultura, orientados a su Propósito y el progreso hacia su Visión, alineada con la institucional de la UGR.

En su Guía de Cultura define la cultura identitaria y sus valores, y cómo espera que las personas que trabajan en ella contribuyan a la realización de su Visión, constituyendo un punto de referencia común definiendo comportamientos y actitudes que son reconocidos y valorados, las formas de participación y la colaboración para conseguir sus objetivos.

---

### 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La cultura de la BUG está bien definida y respaldada por un progreso y experiencia que le ha permitido ser reconocida con un nivel EFQM +600.
- La Guía de Cultura se ha desarrollado dentro del proceso de definición de la nueva Estrategia 2024-2031.
- La cultura organizacional está basada en unos principios, valores y normas de conducta, concretados a través de: Guía de Cultura, Reglamento de la BUG, Normativas, Código ético, Guía de Liderazgo, Estrategia 2022-2031...

---

### 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación, revisión y mejora de la definición de la cultura de la BUG se hace de forma global se hace en cada ciclo estratégico y se prevé realizar una revisión a mitad de ciclo, con motivo de la Evaluación EFQM 2027. La percepción se evalúa a través de la Encuesta de clima laboral.

---

### 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Guía de Cultura; Reglamento de la BUG; Manual de Liderazgo; Manual de Acogida; Guía para la Participación en la Mejora Continua; Guía de Reconocimiento; Plan de Comunicación y Marketing; Código Ético BUG; Encuesta de clima laboral.

---

### 1 RESPONSABLE

Dirección

---

### 1 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Cultura de la BUG orientada a la Excelencia, Innovación y Sostenibilidad

La BUG desde el liderazgo impulsa una cultura en valores compartidos, de comportamientos y conductas que aseguren la excelencia en las relaciones con sus GIs clave. Sus líderes son conscientes de que deben ser modelos de referencia. Promueven la responsabilidad de proteger el entorno, medio ambiente y el uso responsable de los recursos por parte de su personal y usuarios. La BUG es consciente de que debe ofrecer servicios de calidad, promoviendo el talento, la innovación y la creatividad de su personal. Alinea sus objetivos estratégicos con los ODS.

---

### 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El modelo de liderazgo de la BUG fomenta una cultura de excelencia, enfocado a la participación, comunicación y colaboración, promoviendo el talento de las personas, impulsando la transparencia y velando por el cumplimiento de la normativa.
- Dispone de una Guía de Cultura y de un Código ético.
- Su modelo de gestión promueve el bienestar de su entorno, maximizando los recursos disponibles.
- En su Estrategia 2024-2031 ha destinado el Eje 6 al Modelo de gobierno y de gestión excelente, innovadora y sostenible.
- Entre sus Valores destacan: la sostenibilidad ambiental, la creatividad e innovación y la excelencia.

---

### 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La eficacia del liderazgo se mide cada dos años con la encuesta de clima laboral y anualmente con la Encuesta de satisfacción de usuarios. La participación del personal se mide anualmente con la Encuesta de participación. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

---

### 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Guía de Cultura; Guía de Liderazgo; Valores de la BUG; Código Ético BUG; Guía Verde de la BUG; Encuesta de clima laboral; Encuesta de participación del personal; Encuesta LibQual; ODS.

---

### 2 RESPONSABLE

Dirección

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Definición y aplicación del Código Ético en la estructura organizativa de la BUG

El Código Ético, alineado con el de la UGR, establece los principios y valores que guían decisiones y comportamientos de las personas que trabajan en la BUG, proporcionando un marco de referencia de la conducta ética y profesional. Todo el personal reconocerá que el Código significa una aceptación voluntaria de la obligación de autodisciplina que va más allá de lo requerido por la ley. Transmite los comportamientos deseados en cuanto a ética, integridad y conciencia social, asegurando que sus personas incorporen estos comportamientos deseados en sus actuaciones.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Inclusión del Código ético en el Manual de Acogida, para las personas que empiezan a trabajar en la BUG.
  - Formulación de los Valores de la BUG acordes al Código Ético de la Biblioteca .
  - Los valores por los que se rige la BUG se manifiestan en el desarrollo de pautas de conducta, en acuerdos y en el planteamiento de prioridades y proyectos para ofrecer a los usuarios los servicios más idóneos.
  - Uno de nuestros valores: Dignidad y respeto: adoptamos un comportamiento ético que garantiza el trato igualitario, considerado y justo a todas las personas.
- 

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Evidencias de conocimiento del Código Ético a través de la encuesta de clima laboral. La percepción de nuestros GIs sobre el comportamiento ético del personal de biblioteca a través de la Encuesta LibQual e Informes de quejas, sugerencias y felicitaciones. El Código Ético se revisará en cada ciclo estratégico. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Código Ético BUG; Guía de Liderazgo; Guía de Cultura; Encuesta de clima laboral; Encuesta LibQual; Código Ético UGR

---

### 3 RESPONSABLE

Dirección

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
  - 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.2: Resultados de percepción de personas
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Modelo de Liderazgo y de Atención al Cliente basados en los valores de la BUG:

La Guía de Liderazgo define su modelo como un liderazgo participativo que propugna unos valores de comportamiento, y está orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, y a su responsabilidad social, a través de sistemas que se fundamentan en la excelencia en gestión. Este modelo tiene un enfoque orientado a los clientes-usuarios y se califica como receptivo que se anticipa a las N&E de los clientes, fundamentado en relaciones de atención, transparencia y confianza, y en la excelencia de los servicios.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El modelo de liderazgo se desarrolla en la Guía de Liderazgo, difundida y conocida por toda la BUG
  - Formación en liderazgo ofrecida a los Líderes de la Biblioteca
  - Reuniones a distintos niveles entre líderes (Dirección, Jefes de Servicio, Jefes de sección, coordinadores de equipos y grupos)
  - Modelo de liderazgo desplegado: parte desde la Dirección hasta Jefes de Servicio / Sección y de grupos de trabajo o equipos de mejora
  - Aseguramos el cumplimiento de nuestros valores en relación a nuestros clientes.
- 

### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación, revisión y mejora se lleva a cabo mediante:

- Evaluación en las encuestas de clima laboral, Responsables directivos de la UGR y LibQual.
  - Evaluación del desempeño UGR.
  - La Guía de Liderazgo de la BUG, ha sido revisada y actualizada para adaptarla convenientemente al Modelo EFQM 2020. Su actualización se deriva de la finalización del Plan Estratégico 2020-2023 y la posterior Estrategia 2024-2031.
  - Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.
-

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Encuesta de clima laboral; Encuesta LibQual; Encuesta a responsables directivos UGR; Evaluación del desempeño UGR.

#### 4 RESPONSABLE

Dirección

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Evaluación y desarrollo del Liderazgo.

El liderazgo de la BUG se desarrolló fundamentado en valores compartidos, cultura de confianza y transparencia. Se desarrolla en sus cuatro vertientes: orientado al equipo humano, clientes-usuarios, gestión, organización e innovación y sociedad, como explica la Guía de Liderazgo, cuyo objetivo es homogeneizar los estándares de actuación de todo el personal que, de forma permanente o no, pueda asumir tareas propias de líder. El liderazgo se ejerce a través de promover la participación del personal en todo tipo de actos, eventos, conferencias, proyectos...internos o externos.

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Descripción en la Guía de Liderazgo del modelo, características y herramientas de desarrollo e implantación del liderazgo, en cuatro orientaciones hacia los grupos de interés clave.
- Inclusión en la Guía de un cuadro de relaciones del Liderazgo de la BUG en relación con los enfoques del criterio 2 del Modelo EFQM.
- Transmisión del modelo de liderazgo a través del ejemplo y de la colaboración diaria.
- Existencia de guías y normas de conducta por la que se rigen los líderes.

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Este modelo de liderazgo se revisa periódicamente por el Comité de Calidad, adaptándose a los cambios y acciones de mejora que se puedan producir en nuestro sistema de gestión y documentos estratégicos. La evaluación de la eficacia del liderazgo se mide a través de revisiones sistemáticas, en función del cumplimiento de objetivos de los indicadores del Cuadro de Mando y a través de las Encuestas: LibQual, Clima laboral y Directivos de la UGR para conocer su opinión sobre la gestión de la BUG. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Guía de Liderazgo; Código Ético BUG; Estrategia 2024-2031; Encuesta de clima laboral; Encuesta LibQual; Encuesta a responsables directivos UGR; Guía de Cultura; Jornadas de BBPP y Reconocimiento.

#### 5 RESPONSABLE

Dirección

#### 5 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Colaboración y reconocimiento a referentes en el Ecosistema.

La BUG reconoce a otras organizaciones y personas que realizan aportaciones a la consecución de su Propósito. Identifica organizaciones, servicios o personas con objetivos similares, establece una comunicación eficiente y busca oportunidades de colaboración. Intensifica y fortalece las relaciones con consorcios, redes de bibliotecas andaluzas, nacionales e internacionales. Promueve la colaboración con otros servicios de UGR. Fomenta una cultura de excelencia entre el personal de la Biblioteca, enfocado a la participación, comunicación y colaboración. Desarrolla un plan de reconocimiento que impulsa y promueve el compromiso, motivación y el talento del personal bibliotecario.



## 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Celebración anual de las Jornadas de BBPP y Reconocimiento de la BUG. Inclusión de una sección de invitados: reconoce a instituciones y servicios colaboradores.
- Existencia de la Guía de Reconocimiento
- Existencia de la Guía para la participación en la mejora continua de la BUG.
- Colaboración con otros servicios de la UGR: Editorial, Investigación, CEPRUD Patrimonio, Oficina de Prácticas.
- Colaboración con otras instituciones: Biblioteca de Andalucía, Instituto Cervantes...
- Colaboración y participación en consorcios, redes y grupos de trabajo externos: Rebiun, CBUA, GEUIN, DIALNET...
- Comunicación de eventos y actos en los que participa.

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La Guía de Reconocimiento se revisará anualmente en el proceso de evaluación anual de la Estrategia 2024-2031. La percepción sobre esta cuestión se mide en la encuesta de Clima laboral, Encuesta a los partners y Encuesta a los directivos. Los resultados de participación del personal se miden en la Encuesta de participación del personal. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2301; Guía de Reconocimiento; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Agradecimientos públicos y privados; BAI; Recompensa en forma de obsequios; Compensación horaria por carga de trabajo ocasional; Agradecimientos a entidades o personas externas; Actos de celebración bibliotecarios; Plan de Comunicación y Marketing; Guía de Liderazgo; Guía para la participación en la mejora continua en la BUG; EM; Encuesta de participación del personal; Encuesta de clima laboral; Encuesta a responsables directivos UGR; Encuesta a partners; Guía de Cultura.

## 6 RESPONSABLE

Dirección

## 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Sistema de gestión integrado: palanca para la mejora continua y la escucha activa.**

La BUG utiliza un SIG que unifica procedimientos y políticas de gestión de recursos, procesos y actividades. Este sistema promueve la mejora continua mediante la eficiencia y eficacia, integrando sistema de calidad, medio ambiente y seguridad, reduciendo duplicidades y esfuerzos. Facilita la recopilación y análisis de datos y fomenta una cultura organizacional de mejora continua. La escucha activa se basa en la retroalimentación de clientes-usuarios, la participación del personal y una comunicación efectiva, asegurando que todas las partes interesadas estén informadas y alineadas con los objetivos organizacionales.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La Estrategia 2024-2031, está alineada con el horizonte estratégico de la Universidad, herramienta imprescindible para la organización del trabajo en la BUG
- El Eje 6 de la Estrategia define el Modelo de gobierno y de gestión excelente, innovadora y sostenible
- Equipo de Dirección cercano, transparente y resolutivo
- Servicios centralizados que dan soporte a todos los puntos de servicio
- Revisión de Reglamentos, Normativas, Planes, Guías y otros documentos necesarios para una gestión integrada y excelente
- Comunicación fluida con todo el personal de la BUG con boletines, noticias, web, correo
- Encuestas de clima laboral, para conocer la situación del personal

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El SIG dispone de su propio sistema de evaluación, revisión y mejora mediante auditorías internas y externas en las que participa las bibliotecas de centros y servicios centrales. Se hace seguimiento y propuestas de mejora ante los posibles hallazgos de dichas revisiones. La Estrategia de la BUG se revisa anualmente a través de Cuadro de Mando Integral y del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Actuación Anual.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

SIG UGR; Estrategia 2024-2031; CMI; Reglamento de la BUG; Plan de Comunicación y Marketing; Encuesta de clima laboral; Plan de Actuación Anual BUG.

1 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad

1 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Gestión estructurada y sistemática de los cambios.**

Desde la Dirección se impulsa el aprovechamiento de las oportunidades de cambio para hacer realidad la estrategia de la BUG, tanto para mejorar como para desarrollar proyectos de innovación o transformación. La BUG ha definido sistemáticas específicas para la gestión estructurada de los cambios tales como una metodología para el desarrollo e implementación de proyectos o la de reconocimiento. Se incorporan tecnologías innovadoras para facilitar la gestión del cambio y se aplican buenas prácticas que ponen de relieve los beneficios de los cambios propuestos.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Elaboración del Plan de Actuación anual: objetivos que se compromete a cumplir en el año y su inclusión en el Plan Director UGR
- Actualización de la Metodología para el desarrollo e implementación de proyectos, del Plan de reconocimiento y de la Guía para la participación de la mejora continua de la biblioteca
- Equipos de mejora y su metodología de trabajo, incluyendo el benchmarking
- Nuevo Equipo de Mejora sobre IA
- Presencia del personal de BUG en foros, congresos, consorcios y redes de bibliotecas, observatorios de la profesión.
- Jornadas de buenas prácticas para intercambio de acciones de mejora y reconocimiento
- Plataforma Scrumtegy

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza un seguimiento de la eficacia y efectividad del cambio, a través de indicadores y de la propia experiencia contrastada de los implicados. Periódicamente, con informes de Equipos de trabajo, reuniones de la Junta Técnica, Plan de actuación anual, Comité de Calidad. Revisión Plan de actuación anual y Estrategia de la BUG. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Actuación Anual BUG; Plan Director UGR; Estrategia 2024-2031; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Plan de Creatividad e Innovación; Guía para la participación en la mejora continua en la BUG; Guía para el desarrollo e implementación de un proyecto; Guía de Reconocimiento; Plan de Benchmarking.

---

## 2 RESPONSABLE

Dirección

---

### 2 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

### 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión de la mejora continua.

La BUG se compromete a la mejora continua, la calidad y la excelencia. Se asegura la disponibilidad de herramientas y recursos para seguimiento y evaluación de su actividad para acciones de mejora innovadores y sostenibles. Se asegura que todas las iniciativas y cambios estén alineados con la estrategia y objetivos. Desde Dirección, se estimula el aprendizaje y el progreso, mediante el análisis de oportunidades, tanto de mejora continua como de proyectos de innovación o transformación. Se analizan las alternativas en función del impacto y los beneficios y se decide con agilidad el aprovechamiento de oportunidades.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG dispone de recursos y mecanismos que dan soporte a los procesos de evaluación y mejora continua
  - Ha definido una Metodología para la gestión del conocimiento para apoyo a la mejora continua.
  - La Dirección y el Comité de calidad coordinan las acciones y procesos de revisión para la mejora continua
  - Se realiza benchmarking como palanca para la mejora continua
  - La gestión del presupuesto es flexible, ajustándose a los cambios y diferentes coyunturas económicas, buscando siempre cubrir las N&E de los GIs clave (bibliografía recomendada, recursos-e, ordenadores y portátiles, espacios para trabajo en grupo, mejoras en las infraestructuras, ...)
- 

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cada proyecto contiene el seguimiento y la evaluación de los resultados, tanto en lo relativo a su implantación como en cuanto a los beneficios esperados. Se utilizan las encuestas para comprender la percepción de nuestros GIs clave. La gestión presupuestaria y su flexibilización para adecuación a los cambios es una labor en continua revisión, para ajustarse a las cifras comprometidas anualmente. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico. Seguimiento de la Estrategia 2024-2031

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Gestión de presupuestos; Guía de participación en la mejora continua en la BUG; Plan de Creatividad e Innovación

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

---

### 3 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

### 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Aprendizajes extraídos de la gestión operativa (Lecciones aprendidas).

El camino hacia la excelencia de la BUG ha comprendido una larga trayectoria para alcanzar una cultura consolidada hacia el cambio y la mejora continua, asentada en una gestión operativa eficiente, camino de aprendizaje en nuestra gestión. La BUG dispone de una metodología para la gestión del conocimiento que incluye la elaboración, creación, comunicación e implementación del conocimiento acumulado y del aprendizaje de su propia experiencia. Además permite compartir conocimientos con otras organizaciones.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

De la ejecución del PE 2020-2023, se extraen aprendizajes para elaborar la Nueva Estrategia 2024-2031:

- La biblioteca debe disponer de un sistema sencillo, transparente, estable y holístico para gestionar los datos que ayuden al modelo de gestión colaborativo y eficaz.
  - La biblioteca se alinea con el Plan Estratégico de la UGR, hace suyos sus objetivos, trasladándolos a la biblioteca y buscando sinergias para su consecución.
  - La participación del personal de la biblioteca se refuerza en los procesos de diseño, elaboración y ejecución de las LEs.
  - Se promueve la participación, involucrando a la comunidad universitaria y conseguir los OEs.
-

#### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

En el seguimiento anual de la Estrategia 2024-2031. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Evaluación del PE 2020-2023; Metodología para la sistematización del conocimiento de la BUG; Memorias EFQM; Estrategia 2024-2031

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

#### 4 LINKS EFQM

1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos  
2.3: Estimular la creatividad y la innovación  
3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### **Eficacia de la colaboración y el trabajo en equipo.**

La Biblioteca avanza hacia un modelo de gobernanza basado en la participación, la colaboración y la coordinación. Mantiene una cultura participativa que se hace realidad en su estructura organizativa. Cuenta con diferentes equipos y grupos de trabajo, impulsa la participación en todas sus actividades, recoge las sugerencias, intercambia buenas prácticas y reconoce el trabajo colaborativo. En su Visión, la Biblioteca aspira a ser entre otras cosas Participativa La BUG refuerza la transparencia de una estructura organizativa participativa basada en valores, prioridades y visión compartidos.

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Impulso del trabajo en equipo desde la dirección de la BUG
- Elaboración y actualización de la *Guía para la participación de la mejora continua en la Biblioteca Universitaria*
- Creación de Equipos y Grupos de mejora cuando es preciso
- La cultura participativa se manifiesta en las sugerencias del personal, organización de grupos focales, encuestas de clima laboral
- Trabajo en colaboración con servicios de la UGR (Informática, Vic. Patrimonio, Formación del PAS, Vic. Infraestructuras, Unidad de Calidad...)
- Colaboración activa en Redes y Consorcios de Bibliotecas (Rebiun, CBUA) y otras instituciones externas (Biblioteca de Andalucía ...)

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico. Seguimiento de las actividades de los equipos y grupos de trabajo por el Comité de Calidad. Evaluación dentro de la Encuesta de Clima Laboral. Indicadores Equipos y Grupos de Mejora

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

EM; Grupos de Trabajo; Encuesta de participación del personal; Guía para la participación en la mejora continua en la BUG; Informes de Grupos Focales; Jornadas de BBPP y Reconocimiento.

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Coordinadores de Proyectos; Coordinadores de EM

#### 5 LINKS EFQM

1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento  
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor  
5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo  
6.2: Resultados de percepción de personas  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### **Gestión de proyectos y asignación de recursos para hacer la realidad las ideas.**

La Dirección de la BUG estimula el aprendizaje y el progreso para hacer realidad la estrategia, mediante el análisis de oportunidades de mejora continua y de proyectos de innovación o transformación. Se analizan las alternativas en función del impacto y los beneficios y se decide con agilidad. Se garantiza que los proyectos tengan los recursos necesarios: humanos, económicos y tecnológicos. Se busca financiación para el desarrollo de los proyectos (certamen literario, exposiciones...) y convocatorias públicas (Ayudas de digitalización, Ayuda de para la investigación científica *María de Guzman*)

## 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se equilibra la oportunidad o necesidad con la existencia de recursos, coste o esfuerzo de las acciones y beneficios en cada proyecto. Se deciden prioridades y la mejor solución para que sea viable y efectiva.
  - Gestión de los presupuestos flexible, ajustándose a los cambios y diferentes coyunturas económicas, intentando cubrir las expectativas y necesidades de los GIs Clave (bibliografía, recursos-e, ordenadores, salas de trabajo en grupo, mejoras en infraestructuras, bibliomakers,).  
Nuevas herramientas: Leganto, Scrumtegy...
  - Elaboración y seguimiento del presupuesto anual de la BUG.
  - Alianza con CBUA para contratar recursos de información.
  - Fomento de la participación en eventos profesionales.
- 

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cada proyecto contiene el seguimiento y la evaluación de los resultados, tanto en lo relativo a su implantación como en cuanto a los beneficios esperados. La gestión presupuestaria y su flexibilización para adecuación a los cambios es una labor en continua revisión, para ajustarse a las cifras comprometidas anualmente El reparto del presupuesto para los diferentes puntos de servicio se aprueba y revisa en la Comisión de Biblioteca.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2032 ; Presupuesto Anual; Anuario; Encuesta de clima laboral

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; Responsables de Proyectos; Jefa de Servicio de Adquisiciones.

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Innovación y creatividad desde la estrategia.**

La BUG establece estrategias y objetivos para hacer realidad la creatividad y la innovación. Identifica, implanta y utiliza herramientas y técnicas necesarias para captar oportunidades y llevar a cabo mejoras sobre sus procesos e innovaciones. En la Estrategia 2024-2031, en su Visión, la Biblioteca aspira a ser, entre otras cosas: *Innovadora* para avanzar en el conocimiento y el aprendizaje mediante servicios y contenidos; *Creativa*: fomentando la curiosidad para descubrir y crear conocimiento. Y entre sus Valores encontramos la *Creatividad e innovación*: somos un espacio para colaborar, para debatir, para crear e innovar.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Estrategias y objetivos orientados a la innovación y la transformación, que afectan a todos los aspectos (edificios, recursos ...)
- Captación de oportunidades y necesidades de desarrollo de proyectos de innovación. Para su detección utilizamos propuestas del personal y fuentes externas (usuarios, directivas institucionales, otras bibliotecas ...)
- Los Equipos y Grupos de mejora son la principal herramienta para el cambio, la mejora, la creatividad y la innovación.
- Las Jornadas de Buenas Prácticas presentan experiencias o actividades de las bibliotecas, Servicios Centrales...para su posible adaptación.
- Estancias profesionales del personal en el extranjero, obteniendo conocimientos y buenas prácticas plasmadas en nuevos proyectos.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La eficacia en el desarrollo de la excelencia, innovación y participación se mide fundamentalmente a través de la Encuesta de satisfacción de usuarios, los resultados de calidad, y la Encuesta de Clima Laboral.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Proyectos de Mejora; Plan de Creatividad e Innovación; Fichas de proyectos innovadores; Noticias en medios de comunicación y RRSS.

1 RESPONSABLE

Dirección; EM; Jefaturas de Servicio

1 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Cultura de creatividad e innovación. Cultura participativa, grupos de trabajo y Comités.**

La BUG ha creado una cultura en la que se comprende la importancia y necesidad de promover y apoyar la creatividad, la innovación y el pensamiento disruptivo para alcanzar su propósito. El equipo de dirección promueve una cultura de liderazgo compartido, fomentando la participación en Equipos, Grupos de trabajo, Comisiones, actividades... Desde la Biblioteca se estimula la creatividad y la innovación, utilizando los conocimientos, experiencias y capacidades del personal; identificando y aprovechando el talento y usando el liderazgo para orientarlo ese talento hacia la cultura de innovación/transformación.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Plan de creatividad e innovación: fomenta ideas y proyectos que hacen posible el avance y la innovación en todas las áreas de actividad de la BUG.
- Existencia de una Junta técnica y una Comisión de Biblioteca
- Creación de Equipos y Grupos de mejora para el desarrollo de los procesos que lo requieran.
- Organización de Grupos Focales, para analizar los resultados de las encuestas, establecer conclusiones, proponer acciones de mejora.
- Colaboración con otros servicios de la UGR.
- Participación en grupos externos (REBIUN, CBUA, Expania), eventos profesionales...
- Apoyo al personal para realizar estancias en otras universidades, acogiendo profesionales extranjeros en nuestro servicio.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Revisión de los indicadores asociados al proceso de mejora continua e innovación en la Encuesta de participación del personal, como el número de personas en grupos de trabajo. Actualizaciones y revisiones del Plan de Creatividad e Innovación, implantado durante el periodo 2013-2015. La última actualización es de enero de 2021. En la Encuesta de clima laboral hay preguntas relacionadas con la creatividad en el trabajo, en los grupos focales se pueden sacar conclusiones sobre la participación y la creatividad de la BUG.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Creatividad e Innovación; Encuesta de clima laboral; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Guía de Reconocimiento; Informes de los EM; Participación en grupos externos; Informes de Grupos Focales

---

## 2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio; Coordinadores/as de EM; Coordinadores/as de Grupos de Trabajo

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
  - 6.2: Resultados de percepción de personas
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Escucha activa de nuestros GIs clave para la innovación.

La BUG pone a disposición de sus GIs clave canales para asegurar la comunicación y crear un feedback, captando sus necesidades y sugerencias. Estos canales están recogidos y descritos en la documentación de la BUG. Nuestros GIs nos alertan de las innovaciones y de las novedades de otras instituciones similares a la Biblioteca. La Biblioteca escucha todas las sugerencias, las estudia, y hace realidad los proyectos e innovaciones que se consideren. Las sugerencias se recogen tanto de forma presencial como online por los canales previstos para ello.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Jornadas de Buenas Prácticas, escenario de presentación de actividades innovadoras.
  - Revisión del Plan de Creatividad e innovación
  - Canales de comunicación con nuestros GIs clave: La Biblioteca Responde, incorporada al Servicio de Ticketing UGR; atención en los mostradores de las bibliotecas, por correo electrónico o teléfono.
  - Recopilación de comentarios a través del Grupo focal de personas usuarias y de personal de la BUG, sobre nuevos proyectos
  - Análisis de comentarios en RRSS.
  - Análisis de comentarios libres de las encuestas LibQual, de Directivos, Proveedores y Partners.
  - Laboratorios de participación para elaboración de la Estrategia 2024-2031.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa cuando se produce la comunicación en cada caso y regularmente en los análisis anuales de las RRSS, las encuestas, y de las quejas y sugerencias. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Quejas, sugerencias y felicitaciones; Encuesta LibQual; EM de Personas Usuarias; Encuesta a responsables directivos UGR; Encuesta a Partners; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Estrategia 2024-2031; Plan de Creatividad e Innovación; Informes de los Laboratorios de participación Estrategia 2024-2031.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio; EM de Personas; EM de Personas Usuarias.

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Escucha activa del trabajador para la innovación.

La BUG ha creado una cultura que valora la importancia y la necesidad de promover la creatividad, la innovación y la participación, manteniendo una comunicación fluida con su personal para atender todas las propuestas que sobre nuevos servicios, recursos y actividades se le propongan. La Dirección de la BUG está abierta a cualquier sugerencia de su personal, es cercana y promueve la mejora continua y la innovación. Las Jornadas de Buenas Prácticas y el Plan de Creatividad e Innovación son instrumentos creados para el fomento de la creatividad y la innovación.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Visitas de la Dirección a las bibliotecas y servicios para que el personal transmita sus ideas y proyectos de primera mano.
  - Reuniones con los Jefes de servicio, donde presentan nuevos proyectos de cada centro/servicio.
  - Los proyectos de innovación se transmiten también a través del Equipo de Mejora de Personas, Encuesta de clima laboral, Grupo focal de personas...
  - Los proyectos y nuevas ideas son estudiados y valorados por la Dirección
  - Jornadas de Buenas Prácticas, escenario de presentación de actividades innovadoras.
  - Laboratorios de participación para elaboración de la Estrategia 2024-2031.
  - Plan de Comunicación y Marketing,
-

#### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisará cada vez que se elabore la encuesta de clima laboral, asegurándonos de que las propuestas han llegado a la dirección y se han valorado. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico. El EM de Personas es el encargado de analizar periódicamente las distintas propuestas de mejora extraídas de la Encuesta de clima laboral, de los grupos focales, así como las sugerencias realizadas a través de cualquier otro canal, para después elevarlas a Dirección para su aprobación, si procede.

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Guía de Reconocimiento; Actas de las reuniones con los Jefes de Servicio; Informes de las visitas del Equipo de Dirección a los centros; Encuesta de clima Laboral; Plan de Creatividad e Innovación; Informe de los Laboratorios de participación Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio; EM de Personas; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales

#### 4 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés  
2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio  
3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología  
6.2: Resultados de percepción de personas  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Participación activa en nuestro Ecosistema. Compartiendo BBPP.

La BUG mantiene una participación activa en redes de aprendizaje y colaboración con partners, intercambian experiencias e identifican oportunidades para fomentar la creatividad, innovación y el pensamiento disruptivo. La BUG, es un servicio integrado en UGR, su principal institución reguladora. Su relación basada en actividades de colaboración es beneficiosa para ambas. La Biblioteca identifica organizaciones, servicios o personas con objetivos similares, para participar en proyectos que contribuyan a conseguir alianzas, generar oportunidades y desarrollar acciones dirigidas a la ciudadanía y la sociedad, trasladando una imagen de servicio público.

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Línea 6.3 Estrategia 2024-2031: Conseguir alianzas para la co-creación de sinergias.
- Consolidación de una política de alianzas, a nivel nacional e internacional, para mejorar sus servicios, poner en valor y dar visibilidad a su producción científica.
- Relación y colaboración con Universidades y organismos a través de las principales redes bibliotecarias: REBIUN, CBUA, OCLC, España, proporcionando acuerdos, cooperación e ideas para la innovación
- La BUG forma parte de un grupo de trabajo "Bibliotecas líderes" en el que varias bibliotecas universitarias españolas comparten experiencias y buenas prácticas.
- Gestión del Mapa de Alianzas.

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Las redes, consorcios y organizaciones establecen sus propias dinámicas de gestión y revisión, se hace un seguimiento de los convenios. En cuanto a proveedores, la revisión se realiza en función de cómo responden a los valores que la BUG propugna: calidad en entregas, servicio, compromiso con el medio ambiente y sociedad. Los acuerdos y proyectos concretos que se establecen se revisan periódicamente y a través del Plan de Actuación Anual de la BUG. Revisión anual de las Alianzas a través del Equipo de Mejora de Ética y Responsabilidad Social, Plan de Actuación Anual de la BUG y Mapa de Alianzas.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Mapa de Alianzas; Convenios; Informe evaluación de recursos-e y proveedores; Informe del EM de Ética y Responsabilidad Social; Anuario; Cuadro de GIs; Grupo de Trabajo Bibliotecas Líderes

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Equipos de Mejora

#### 5 LINKS EFQM

1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad  
4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor  
5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento  
6.4: Resultados de percepción de la sociedad  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo



---

## 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Desarrollo de una cultura de benchmarking.

La BUG lleva a cabo un proceso sistemático para realizar comparaciones con otras organizaciones, la forma en la que aprendemos y como reflejamos e integramos estos aprendizajes, se refleja en el Plan de Benchmarking. El benchmarking se realiza desde 2011 cuando se constituyó el grupo de trabajo "Observatorio: análisis de situación y nuevas tendencias". Después este derivó en "Benchmarking y Análisis Externo", e intensificó su coordinación con los Equipos de Mejora para gestionar las propuestas de su actividad, hasta que cada Equipo asumió la responsabilidad de realizar benchmarking para su área de interés.

---

## 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Realización de actividades de Benchmarking interno y externo, para detectar BBPP e implementar las innovaciones en los equipos de mejora.
  - Mantenemos una participación activa con alianzas, redes e instituciones, a nivel internacional OCLC, NILDE, IGELU, a nivel nacional REBIUN, DIALNET, CBUA y el Grupo de Bibliotecas Líderes EFQM, para el intercambio de buenas prácticas, información, datos de comparación y estrategias.
  - Asistencia a foros profesionales, Grupos de Trabajo a nivel nacional e internacional.
  - Celebración de las Jornadas de Buenas Prácticas
  - Actualización del Plan de Benchmarking
  - Organización anual de la Staff Training Week recibiendo a bibliotecarios de países extranjeros
- 

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

De forma proactiva cuando se desea poner en marcha un nuevo servicio o mejora se realiza un proceso de benchmarking para tener información de lo que se está haciendo en bibliotecas universitarias. Revisión periódica del Plan de Benchmarking. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Benchmarking; Jornadas CRAI Rebiun; Asamblea Rebiun; Reuniones CBUA; Actas e informes IGELU, DIALNET; Convenio OCLC; Staff Training Week; Informes EM

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; Equipos de Mejora; Comisión de Calidad

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Comunicación eficiente del propósito, misión, visión, valores y estrategia.**

La BUG cuenta con mecanismos sistemáticos para comunicar su Propósito, Visión y Estrategia a sus GIs clave, en línea con los principios de transparencia y compromiso, para crear un clima de confianza y colaboración. La Biblioteca fomenta, aprecia y utiliza la retroalimentación desde sus grupos de interés clave en lo relativo a Propósito, Misión, Visión y Valores.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG ha realizado una intensa campaña de difusión de la Estrategia 2024-2031: acto público de presentación, por correo electrónico a todo el personal, página web, redes sociales, sesiones informativas, remisión a todas las bibliotecas universitarias a través de CBUA y REBIUN.
  - El PMVV son difundidos al personal en sesiones formativas y cursos.
  - Se ha revisado la estructura de la Intranet con información más clara
  - Los Jefes de servicio se involucran en la difusión y comunicación del PMVV.
  - Los canales de comunicación con los GIs están descritos en el Plan de Comunicación y Marketing y en el Cuadro de GIs
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión y mejora de la comunicación del Propósito, Misión, Visión y Valores a los GIs clave se realiza en función de la retroalimentación recibida a través de las encuestas a las personas usuarias (LibQual) y la de clima laboral. También se mide el nivel de utilización de los canales y medios de comunicación usados.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Web BUG; Plan de Comunicación y Marketing; Encuesta de clima laboral; Encuesta LibQual.

---

1 RESPONSABLE

Dirección

---

1 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Comunicación transparente del impacto de la gestión de la BUG.**

La BUG se preocupa de asegurar la transparencia en la comunicación del cumplimiento de objetivos y de logros, poniendo de manifiesto el impacto de las contribuciones de los grupos de interés clave en el cumplimiento de su Propósito y de los objetivos estratégicos. La Dirección se preocupa de mantener una comunicación fluida con sus colaboradores, que incluye información sobre los objetivos comunes y compartidos, en función con las estrategias y en línea con el Propósito y la Visión.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG publica sistemáticamente un Anuario con los datos más relevantes
  - Los equipos de mejora informan periódicamente de las propuestas realizadas y sus resultados.
  - La página web ofrece de forma permanente información relevante y actualizada de la Biblioteca
  - La Dirección comunica a los órganos de gobierno de la UGR los resultados y logros conseguidos para su publicación en la Memoria Académica anual.
  - La BUG envía sus datos de comparación a REBIUN para la estadística anual El Boletín de actualidad de la BUG informa mensualmente de todas las actividades desarrolladas con indicación de las contribuciones aportadas por GIs
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El seguimiento de la eficacia de la comunicación de logros se realiza fundamentalmente a través de la dinámica de la participación en cada uno de los mecanismos mencionados: personal de la BUG, personas usuarias, sociedad, redes de colaboración. Los resultados se miden a través de indicadores y encuestas. El Plan de Comunicación y Marketing ha sido revisado en 2024 para alinearlos con la Estrategia 2024-2031

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Web BUG; Anuario; Memoria académica; Informes de los EM; Estadística de REBIUN; Boletín de Actualidad Informativa (BAI)

---

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefes de Servicio

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Comunicación para reforzar el compromiso mutuo con nuestros GIs clave

La BUG se enfoca en garantizar la transparencia al comunicar el cumplimiento de objetivos y logros como refuerzo del compromiso con los GIs claves, promoviendo un clima de confianza en el que sientan que sus opiniones son valoradas y construyendo relaciones sólidas y duraderas. La Dirección se esfuerza por mantener una comunicación constante con sus GIs clave a través de los canales de comunicación descritos en el Plan de Comunicación y Marketing y compartiendo información sobre los objetivos comunes y alineados con las estrategias, el Propósito y la Visión

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- El Cuadro de GIs incluye los canales utilizados para la comunicación directa.
  - La información suministrada a los GIs clave está actualizada, es relevante y veraz
  - Siempre que es posible se priorizan las relaciones personales y directas con los GIs clave
  - Se fomenta un clima de confianza para que las relaciones sean constructivas y mutuamente beneficiosas: reuniones con el personal, sesiones con proveedores, colaboración con otras bibliotecas universitarias,...
  - Se analizan los datos de comunicación para su seguimiento y mejora
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación, revisión y mejora de la comunicación con los GIs clave se realiza sistemáticamente dentro del grado de cumplimiento del Plan de Comunicación y Marketing, de revisión del Cuadro de GIs y en el seguimiento de la Estrategia 2024-2031. La comunicación con el personal de la Biblioteca se evalúa mediante la Encuesta de clima. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Cuadro de GIs; Web BUG; RRSS; Encuesta de clima laboral.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; EM de Comunicación y Marketing

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Comunicación y divulgación al personal sobre nuestra gestión y éxitos.

El personal de la BUG es esencial para apoyar el aprendizaje, la investigación y el desarrollo académico en la UGR. Reconociendo su importancia, la Biblioteca busca mantener un equipo altamente cualificado y motivado, asegurando su crecimiento profesional y personal. Para lograrlo, se les informa sobre los logros y avances, motivando a través de una comunicación abierta, honesta y transparente y utilizando el reconocimiento como herramienta para fomentar un sentido de orgullo y pertenencia que empuje a la consecución de logros colectivos.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Se utilizan diversos canales de comunicación para conseguir una divulgación plena al personal: correo electrónico, reuniones de trabajo, sesiones formativas, página web, boletín de actualidad mensual, grupo focal de personas, redes sociales,...
  - La Intranet ha sido revisada y estructurada con nuevos criterios para facilitar el acceso a la información
  - La BUG dispone de una Guía de reconocimiento
  - En las Jornadas de Buenas Prácticas se reconoce y valora el esfuerzo y la creatividad del personal
  - Se organizan eventos informales con el personal de la BUG para promover un ambiente relajado, de integración y de relaciones interpersonales reforzadas.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación, revisión y mejora de la comunicación con los GIs clave se realiza sistemáticamente dentro del grado de cumplimiento del Plan de Comunicación y Marketing, de revisión del Cuadro de GIs y en el seguimiento de la Estrategia 2024-2031. La comunicación con el personal de la Biblioteca se evalúa mediante la Encuesta de clima. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

---

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Guía de Reconocimiento; Web BUG; RRSS; Boletín de Actualidad Informativa (BAI); Informes Grupo Focal de personas; Encuesta de clima laboral.

#### 4 RESPONSABLE

Dirección

#### 4 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### **Eficacia de la colaboración y el trabajo en equipo.**

La BUG cuida de lograr un alto grado de eficacia de colaboración en sus equipos de mejora, grupos de trabajo y puntos de servicio, fomentando un entorno colaborativo en el que trabajar conjuntamente, comunicarse de manera efectiva y alcanzar sus objetivos compartidos. Esto incluye metodologías de trabajo, herramientas y software que facilitan la gestión común de información, flexibilidad para reuniones de trabajo y el fomento de una cultura de respeto y de reconocimiento del esfuerzo y logros conseguidos

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG propugna la Dignidad y el respeto y la Creatividad e Innovación como Valores propios.
- La BUG dispone de una *Guía para la participación en la mejora continua*, y de una *Guía para la implantación de un proyecto*
- En el marco de la UGR se dispone de diversas herramientas para el trabajo colaborativo: Google Workspace for Education, Documenta, Microsoft Teams, Consigna,...
- Los equipos de mejora y grupos de trabajo definen los ritmos de trabajo en función de sus necesidades
- Se mide la eficacia a través de encuestas e indicadores del CMI

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de la eficacia se realiza a través de las encuestas de clima laboral y de participación de personal. Los resultados de las mismas sirven como base para la revisión y mejora. El seguimiento de la comunicación con el personal, en todos sus aspectos, se hace anualmente en la revisión del grado de despliegue de la Estrategia 2024-2031. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Valores de la BUG, Guía para la participación en la mejora continua en la BUG; Guía para el desarrollo e implementación de un proyecto; Google Workspace for Education ; Documenta; Microsoft Teams, Consigna; Encuesta de clima laboral; Encuesta de participación del personal.

#### 5 RESPONSABLE

Dirección

#### 5 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### **La BUG como caso de éxito y BB.PP.**

La Biblioteca identifica sus casos de éxito y los potencia y difunde dentro de la propia institución y entre las bibliotecas universitarias españolas. El análisis permanente de su actividad permite reseñar las mejoras e innovaciones que en unos casos tienen carácter tecnológico (implementación de novedosas aplicaciones) y otras de puesta en marcha de nuevas prestaciones o servicios. Estas acciones hacen que la BUG sea reconocida como referente a nivel nacional. El personal de la BUG participa en foros profesionales difundiendo su experiencia y propagando las acciones y mejoras de la Biblioteca.

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG ha sido pionera en la puesta en marcha de Bibliomakers, y ahora el servicio está instalado en cuatro puntos de servicio (B. Ciencias, B. Informática, B. Biosanitaria, B. Educación)
  - La BUG es referente para otras bibliotecas universitarias en la implementación de recursos y programas tales como Leganto: Bibliografía recomendada; Alma; herramientas de IA; Turnitin;...
  - Las Jornadas de Buenas Prácticas y de Reconocimiento se organizan anualmente desde 2015 como foro de intercambio de experiencias.
  - El personal de la BUG es invitado a participar en diversos eventos para exponer sus experiencias relacionadas con nuevas tecnologías o recursos
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión y mejora de la actividad de la Biblioteca es continua, y de ella se deriva la identificación de casos de éxito. Esta revisión se hace de forma global en el seguimiento anual de la Estrategia 2024-2031

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Actuación Anual BUG; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; RRSS; Web BUG.

---

#### 6 RESPONSABLE

Dirección

---

#### 6 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## **IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS**

### **RESUMEN**

#### **Cientes: Construir relaciones sostenibles.**

La BUG dispone de canales de comunicación permanentes, que aseguran la comunicación y el feedback de los clientes para captar sus necesidades y expectativas, facilitando su participación activa y garantizando una respuesta rápida por parte de la biblioteca (E311). Tiene identificados, segmentados y ponderados sus grupos de clientes. Recoge los canales de comunicación con estos, las N&E presentes y futuras (E312). Proporciona un entorno accesible, inclusivo, cómodo y bien equipado, comunica su oferta y dispone de canales adecuados para captar el nivel de satisfacción de los clientes (E313). Está enfocada a cubrir las N&E de sus clientes y para ello los ha segmentado y ha desarrollado acciones específicas para cada uno de ellos (E314). La BUG dispone de una Tabla de Co-creación que describe para cada grupo y subgrupo de clientes los mecanismos de relación y participación (E315). La BUG inspira a sus clientes en el conocimiento y contribución a los ODS (E316).

#### **Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento.**

Dentro del marco legislativo, la BUG desarrolla la estrategia y planes para la gestión de las personas con el objeto de apoyar e implicar a su personal y representantes en su definición (E321). Adapta sus políticas y gestión de personal según las necesidades y expectativas de sus trabajadores, en función de los cambios sobre la cultura y el liderazgo, la paridad y el equilibrio de género, la diversidad e inclusión, o el entorno de trabajo deseado (E322). Promueve, valora, desarrolla y retiene el talento de las personas, asegurándose que cada puesto esté cubierto por personal motivado, competente y bien formado (E323). Analiza las competencias de su personal y promueve oportunidades y actuaciones para el desarrollo del conocimiento y capacidades de las personas de acuerdo con su PMVV (E324). Tiene en cuenta que su personal es el principal embajador de su buena imagen y reputación, tanto dentro de la propia Universidad, como entre los GIs (E325). Se preocupa de crear un entorno en el que se favorezca el bienestar, la seguridad y salud de las personas. Establece planes y actividades para recompensar logros de personas y equipos (ver E326).

#### **Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo.**

La BUG identifica claramente al grupo de inversores y reguladores clave que poseen un interés legítimo, analizando sus N&E e implicándolos (E331). Contribuye a la consecución del propósito y objetivos de la Universidad, siendo indispensable el alineamiento de su PMVV con el horizonte estratégico de la UGR (E332). Los vínculos y actividades de colaboración aseguran que las relaciones sean mutuamente beneficiosas (E333). La BUG establece una cultura organizativa plasmada en su valor de Excelencia, con el objetivo de actuar con criterios de mejora continua para conseguir su propósito de forma transparente y participativa (E334). Mantiene sistemas y elabora informes que aseguran la transparencia (E335). Se compromete con los ODS y su cumplimiento para contribuir a la Agenda 2030 (E336).

#### **Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad.**

La BUG tiene identificados los distintos subgrupos de interés en la Sociedad: Ciudadanía, ONGs y otros colectivos y Visitantes. Dispone de mecanismos para captar las necesidades y expectativas presentes y futuras (E341). Dispone de diferentes medios para comunicarse con la sociedad, según segmentaciones y necesidades (E342). Ha integrado la Investigación como un eje central en todos sus planes estratégicos. Uno de los objetivos prioritarios en este ámbito es la promoción de la Ciencia Abierta (E343). Asegura la comunicación de su PMVV, su Estrategia y el acceso a la información de forma transparente, informando del cumplimiento de sus objetivos, gestión y logros (E344). Ha creado vías de comunicación con diferentes sectores de la sociedad, comprometiéndose a su propio personal y colaboradores externos. Colabora con diversas entidades sociales y se involucra en actividades, proyectos, exposiciones y eventos culturales accesibles a la comunidad universitaria y a la sociedad en general (E345). Se esfuerza en conseguir alianzas de ámbito regional, nacional o internacional para generar oportunidades y desarrollar acciones dirigidas a la ciudadanía y la sociedad en general (E346).

#### **Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible.**

La BUG tiene identificados, clasificados y segmentados a sus partners de acuerdo con el PMVV de la Biblioteca (E351). Trabaja con sus partners para lograr un beneficio mutuo, compartiendo valores, ideas, experiencias y procedimientos, a través de relaciones estrechas (E352). Establece relaciones con los partners y proveedores clave, aportando y aprovechando las capacidades conjuntas, con el objetivo de crear valor sostenible (E353). Tiene identificados a sus proveedores y mantiene y actualiza mecanismos de detección de sus necesidades y expectativas (E354). Reconoce la importancia de establecer relaciones estrechas con los proveedores para poder alcanzar su PMVV y lograr objetivos que benefician a ambas partes (E355). Los acuerdos y alianzas establecidos por la BUG, se orientan a la colaboración en la prestación de servicios, al intercambio de experiencias y a la participación en desarrollos y mejoras (E356).

**Enfoques seleccionados:** Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUG ha seleccionado los 6 enfoques principales máximos permitidos por la Plataforma EFQM, que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones, referidos a estos subcriterios, están disponibles en la evaluación.

**Links EFQM seleccionados:** Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios. **Importante: el subcriterio al que pertenece el enfoque no está seleccionado, ya que se sobreentiende que está ya directamente afectado.**

**Anexos seleccionados:** Además de los 15 Anexos Clave, se han seleccionado una serie de Anexos para ayudar a un mejor entendimiento de la información suministrada. Otras evidencias están a disposición en la evaluación.

---

## 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Escucha activa de nuestros clientes.

La comunicación de la Estrategia de la BUG alcanza a todos los grupos de interés y se esfuerza en hacerlos partícipes. La BUG dispone de canales de comunicación permanentes, que aseguran la comunicación y el feedback de los clientes para captar sus necesidades y expectativas, facilitando su participación activa y garantizando una respuesta rápida por parte de la biblioteca. La atención presencial, tanto como la comunicación online, por distintos medios, permite que la información fluya de forma clara y sencilla.

---

### 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Atención personalizada en todos los puntos de servicio de la BUG
- Atención de las consultas procedentes del correo electrónico o telefónicas
- Atención de las consultas de "La Biblioteca responde"
- Recepción y gestión de las peticiones o sugerencias de libros
- Recopilación de comentarios a través del Grupo focal de personas usuarias
- Análisis de los comentarios en RRSS
- Análisis de los comentarios libres de la encuesta LibQual y de las actividades formativas
- Convocatoria de Laboratorios de participación para elaboración de la Estrategia 2024-2031
- Plan de Comunicación y Marketing (PCM) como referente para la gestión de la comunicación

---

### 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa específicamente cuando se produce la comunicación en cada caso y regularmente en los análisis anuales de las actividades formativas, de las interacciones en las RRSS, de la encuesta LibQual y de las quejas, sugerencias y felicitaciones. El PCM expresa el proceso de revisión anual a través de los informes de seguimiento del EM de Comunicación, Marketing y RRSS

---

### 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuesta de satisfacción con las actividades formativas; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Informe de los comentarios libres LibQual; Plan de Comunicación y Marketing

---

### 1 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas Usuarias; EM de Comunicación, Marketing y RRSS

---

### 1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

La BUG tiene identificados, segmentados y ponderados sus grupos de clientes. Recoge los canales de comunicación con estos, las N&E presentes y futuras, las líneas estratégicas y proyectos asociados con cada grupo y las acciones específicas que se desarrollan. Las necesidades y expectativas se extraen de las diferentes encuestas y las comunicaciones recibidas a través de los distintos canales de comunicación y RRSS.

---

### 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La segmentación principal de nuestros clientes los divide en:

- Estudiantado de grado, Erasmus/SICUE
- Estudiantado de posgrado, Becarias/os de investigación, Personas tituladas / Alumni UGR
- Personal Docente e Investigador (PDI), Profesorado Visitante
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).

El análisis de las N&E específicas para cada grupo está orientado a proporcionar una atención rápida y multicanal, ofrecer servicios y recursos concretos e incorporar las mejoras detectadas y cambios en las líneas de actuación.

Análisis DAFO de los resultados de los Laboratorios de participación para elaboración de la Estrategia 2024-2031.

---

### 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Periódica y sistemáticamente, a través del Plan de Actuación Anual de la BUG se revisan los proyectos y acciones concretas, para evaluar el grado de adecuación y cobertura de las N&E de los clientes. La percepción de nuestros clientes sobre la satisfacción con los servicios ofrecidos y las mejoras introducidas se evalúa mediante encuestas: LibQual, de tesis doctorales, de prácticas de estudiantado becario, de satisfacción con la formación

---

### 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; DAFO; Plan de Actuación Anual BUG; Encuesta LibQual; Encuesta de edición electrónica de tesis doctorales; Encuesta de prácticas de estudiantado becario; Informes del EM de Personas Usuarias.

---

### 2 RESPONSABLE

EM de Personas Usuarias; Comité de Calidad

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Experiencia global de nuestros clientes.

La BUG proporciona un entorno accesible, inclusivo, cómodo y bien equipado que apoya las necesidades académicas y de investigación, facilita formación y asesoramiento permanente en el uso de recursos y nuevas tecnologías, promueve la curiosidad para descubrir y crear conocimiento y desarrolla programas socialmente responsables con actividades culturales y de extensión. La BUG comunica su oferta a través de la Carta de Servicios de la UGR, de la página web de la BUG y difunde su PMVV en la Estrategia 2024-2031. Dispone de canales adecuados para captar el nivel de satisfacción de los clientes.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG realizó un mapa de experiencia de clientes con la formación a partir de los comentarios libres de las encuestas.
  - Con una biblioteca electrónica rica en recursos, de acceso fácil y permanente.
  - Brindando espacios diversos que se adapten a las necesidades de los usuarios.
  - Adaptándonos a los ritmos académicos de la comunidad universitaria con aperturas los fines de semana durante periodos de exámenes y festivos.
  - Analizando las interacciones con nuestros clientes a través de las RRSS y la Web.
  - Estudiando los comentarios libres en la encuesta LibQual y la de satisfacción con la formación recibida.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación, revisión y mejora se realiza de forma continua a través del seguimiento de los mecanismos de percepción de los clientes. Se revisa específicamente cuando se produce la comunicación en cada caso y regularmente en los análisis anuales de la encuesta LibQual, de la satisfacción con la formación recibida, de las comunicaciones recibidas en los canales dirigidos a los clientes y el seguimiento del Plan de Actuación Anual de la BUG.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Mapa de experiencia del cliente en la Formación de la BUG; Carta de Servicios UGR; Web BUG; Informe de los comentarios libres LibQual; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Informe "caritas"; Encuesta de satisfacción con las formación; RRSS

---

## 3 RESPONSABLE

EM de Personas Usuarías; Coordinación de Calidad.

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Apoyos según necesidades de los clientes .

La BUG está enfocada a cubrir las N&E de sus clientes y para ello los ha segmentado y ha desarrollado acciones específicas para cada uno de ellos. Estas acciones están basadas en nuestro PMVV y están estructuradas siguiendo la Estrategia 2024-2031. Así mismo, cuenta con mecanismos para la captación de información y tras su análisis, incorporar las mejoras oportunas a través de su modelo de gestión. En el Cuadro de GIs están especificados para cada grupo las líneas estratégicas, los proyectos, y las líneas de actuación.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Ofreciendo espacios de trabajo en grupo, individuales, de creación (bibliomakers); tecnoteca.
  - Programando sesiones formativas, con o sin reconocimiento de créditos, especializados para estudiantado y PDI.
  - La biblioteca electrónica es rica en recursos, de fácil acceso y permanente.
  - Desarrollando un proyecto de Biblioteca Inclusiva.
  - Con herramientas de apoyo a la docencia y la investigación: Leganto: bibliografía recomendada, Turnitin, gestores bibliográficos, Digibug, Portal del investigador,...
  - Con programas culturales diversos: Certamen literario, exposiciones, club de lectura, OSE,...
  - Con apertura de bibliotecas los fines de semana en periodos de exámenes ordinarios y extraordinarios.
  - Asesoramiento al PDI para Acreditación y Sexenios.
-



#### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

A través de la Encuesta LibQual y del análisis de sus comentarios libres se obtiene información que evalúa cada jefe de servicio y propone acciones de mejora. Mediante el Grupo Focal de Personas Usuarías se obtienen sugerencias y propuestas para la mejora del servicio. De forma global se evalúa, a través del seguimiento del Plan de Actuación Anual BUG.

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; Encuesta LibQual; Informe de los comentarios libres LibQual; Informes de los jefes de servicio; Informe del Grupo Focal de Personas Usuarías; Plan de Actuación Anual BUG.

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio.

#### 4 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.5: Gestionar los activos y recursos  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Segmentación de clientes y procesos de relación.**

La BUG tiene claramente identificados, segmentados y ponderados a sus clientes, atendiendo a sus características, sus necesidades y expectativas, servicios ofertados y relaciones. La ponderación y la clasificación siguen las indicaciones del modelo EFQM. Nuestros clientes son: Estudiantado de grado, Erasmus/SICUE; Estudiantado de posgrado, Becarias/os de investigación, Personas tituladas / Alumni UGR; Personal Docente e Investigador (PDI), Profesorado Visitante; Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG dispone de una Tabla de Co-creación que describe para cada grupo y subgrupo de clientes los mecanismos de relación y participación.
- Desarrollando acciones específicas definidas en los proyectos estratégicos.
- Asociando a cada subgrupo de interés las líneas estratégicas de la Estrategia 2024-2031 que le competen.
- La segmentación y ponderación de los GIs se ha revisado y actualizado en el proceso de elaboración de la Estrategia 2024-2031.

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación, revisión y mejora se realiza en cada ciclo estratégico y se prevé realizar una revisión global con motivo de la Evaluación EFQM 2027.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Cuadro de GIs; Tabla de Co-creación; Plan de Comunicación y Marketing

#### 5 RESPONSABLE

Comité de Calidad; Coordinación de Calidad.

#### 5 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Inspirando a nuestros clientes en el conocimiento y contribución a los ODS.**

La Biblioteca contribuye a la consecución de los objetivos del plan "Estrategias de Desarrollo Humano Sostenible de la Universidad de Granada 2030". Nuestros valores están inspirados en la filosofía de los ODS, haciendo hincapié en algunos tales como la sostenibilidad ambiental: nos preocupamos por el medio ambiente y apostamos por un desarrollo sostenible. En cada eje estratégico se incluyen los ODS relacionados.

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Colaboración con la Unidad de Calidad Ambiental de la UGR en la Campaña de recogida selectiva y reciclaje de Residuos en la Biblioteca (Terracycle-BIC, Recisur, Ecoembes y Campaña ropa Madre Coraje), vinculados con el ODS 12
- Campaña Guía Verde BUG.
- Participando activamente en la celebración de diferentes efemérides y actividades propuestas por el Vicerrectorado de Igualdad, Inclusión y Compromiso Social: (Día de las Escritoras, Día de las Bibliotecas, Día del Inventor, Día Internacional del Orgullo LGBTI, Semana Internacional de la Ciencia y de la Paz, Día Internacional de las Personas con Discapacidad, etc.)

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación, revisión y mejora se hará a través del Plan de Actuación Anual BUG haciendo una medición del impacto de las actividades desarrolladas y publicando su impacto en los anuarios de la BUG. A través de los Informes de la Unidad de Calidad Ambiental de la UGR se mide el resultado global de toda la UGR.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Anuario; Guía Verde de la BUG; Canal Biblioteca; Política Ambiental de la UGR; Declaración ambiental UGR; Plan de Actuación Anual BUG; Boletín de Actualidad Informativa (BAI).

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Estrategia y gestión de nuestras personas. Implicación en su definición.**

La gestión de los RRHH está legislada y reglamentada, entre otros, por la Ley de Función Pública, el Estatuto Básico del Empleado Público, el Estatuto de la UGR, Normativas internas, etc. Dentro de este marco, la BUG desarrolla la estrategia y planes para la gestión de las personas con el objeto de apoyar e implicar a su personal y representantes en su definición. Esta gestión se realiza a través de la Vicegerencia de RRHH de la UGR.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La Dirección colabora activamente con RRHH en: desarrollo de estrategias y planificación del personal (RPT, concurso de méritos, pruebas de acceso...); Representación sindical (Junta de Personal y Comité de Empresa).
  - La estrategia y los planes de gestión de las personas siempre han estado recogidos en distintos PEs: el Eje 5: "Personas" de la Estrategia de la BUG 2024-2031, está alineado con el Eje 1: "Desarrollo de Personas" del PE 2031 de la UGR.
  - El personal ha participado en la elaboración de la Estrategia de la BUG 2024-2031, en los equipos de mejora, encuestas, propuestas de objetivos y actividades anuales.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Para evaluar la estrategia y planes de gestión, la BUG cuenta con diversas fuentes de información como encuesta de clima, evaluación del desempeño; evaluación de formación, quejas, sugerencias y felicitaciones, etc. Los resultados a alcanzar están ligados a los procesos y los objetivos operativos y de mejora, desplegados en el CMI. Para cada objetivo, se definen las personas que participan en su consecución, tareas a realizar y porcentaje de dedicación previsto. Para cada nuevo proyecto, se valora el personal necesario, impulsando el talento y la creatividad con proyectos innovadores.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan Estratégico UGR 2031; EM; CMI; Encuesta de clima laboral; Manual de Acogida; Guía de Cultura.

---

1 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas.

---

1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.2: Resultados de percepción de personas
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Gestión de las necesidades y expectativas de nuestras personas.**

La BUG adapta sus políticas y gestión de personal según las necesidades y expectativas de sus trabajadores, en función de los cambios sobre la cultura y el liderazgo, la paridad y el equilibrio de género, la diversidad e inclusión, o el entorno de trabajo deseado. El eje 5 de La Estrategia de la BUG 2024-2031 está dedicado a las personas. La gestión general de los RRHH corresponde a la Gerencia de la UGR, de acuerdo con la legislación vigente y el marco normativo del PTGAS, según acuerdos pactados con los sindicatos.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Captación de necesidades y expectativas de este GI a través:

- El Equipo de Mejora de Personas y de los diferentes Grupos de Trabajo
  - La Encuesta de clima laboral
  - La Encuesta de Participación
  - Las encuestas con la formación recibida
  - El Grupo Focal de Personas
  - Comisión de Biblioteca y Junta Técnica BUG
  - Participación en congresos y jornadas externas.
  - Las Visitas del Equipo de Dirección a los diferentes centros.
  - Jornadas de BBPP
  - Encuentros bibliotecarios
  - Reuniones con jefes de servicio y el resto del personal
  - Inclusión de las N&E en el eje 5 de la Estrategia y en proyectos y acciones concretas.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Equipo de Mejora de Personas es el encargado de analizar periódicamente las distintas propuestas de mejora extraídas de la Encuesta de clima laboral, de los grupos focales, así como las sugerencias realizadas a través de cualquier otro canal, para después elevarlas a Dirección para su aprobación, si procede.

---

## 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Cuadro de GIs; Informes del EM de Personas; Informes de los Grupos de Trabajo; Encuesta de clima laboral; Encuesta de participación del personal; Encuesta de satisfacción con la actividades formativas; Informe del Grupo Focal de Personas; Informe de las visitas del Equipo de Dirección a los centros; Informe de BBPP; Actas de la Comisión de Biblioteca; Actas de la Junta Técnica; Informes de las reuniones con los jefes de servicio.

## 2 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas; Coordinación de Calidad

## 2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión del talento.

La BUG promueve, valora, desarrolla y retiene el talento de las personas que forman su organización, asegurándose que cada puesto esté cubierto por personal motivado, competente y bien formado. Facilita oportunidades y actuaciones para el desarrollo del conocimiento y capacidades de las personas de acuerdo con su Estrategia.

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Identificación de las personas para los puestos clave, comités, órganos de gobierno y para determinados proyectos que suponen desarrollo de conocimientos y habilidades profesionales.
- Perfiles técnicos bien identificados.
- Planes de formación que apoyan el desarrollo de conocimientos y habilidades.
- Programa de movilidad con fines de formación para el PTGAS: contribuye a la satisfacción y diversificación de conocimientos del personal de la BUG, así como al apoyo a la implantación de buenas prácticas e innovaciones.
- Jornadas de BB.PP. y Reconocimiento.
- El personal de la BUG es requerido por otras instituciones para implementar y desarrollar proyectos profesionales.

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La Biblioteca cuenta con diversas fuentes de información que se evalúan y revisan anualmente como: las Jornadas de BBPP y Reconocimiento; las encuestas de satisfacción con la formación; la encuesta de Clima Laboral; la Guía de Liderazgo. Se hace un seguimiento anual a través del Plan de Actuación Anual BUG.

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Encuesta de clima laboral; Guía de Liderazgo; Programa de movilidad con fines de formación para el PTGAS; Plan de Formación del PTGAS; Plan de Creatividad e Innovación; Guía de Reconocimiento.

## 3 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas

## 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Capacidades y competencias. Catálogo de competencias.

La BUG analiza las competencias de su personal y promueve oportunidades y actuaciones para el desarrollo del conocimiento y capacidades de las personas de acuerdo con su PMVV. La BUG ha contribuido a la definición de perfiles y competencias del CBUA, participando en el Grupo de Trabajo de Competencias en Bibliotecas Universitarias.

#### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La línea 5.1 de la Estrategia BUG 2024-2031 promueve líneas de formación orientadas a las nuevas realidades.
- La UGR ha definido el Catálogo de competencias por categorías profesionales, incluyendo todos los puestos de trabajo y niveles.
- Selección de personas con competencias y experiencias específicas.
- El EM de Personas canaliza y eleva a Dirección las propuestas de cursos para Formación del PTGAS basadas en sugerencias del personal.
- Plan de Formación del PTGAS: cursos de Adecuación, de Perfeccionamiento, de Acreditación y de Desarrollo Profesional.
- Evaluación del Desempeño UGR.

#### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Las acciones formativas se analizan a través de encuestas proporcionadas por Formación del PTGAS y se incluyen preguntas específicas sobre formación en la Encuesta de Clima Laboral. Cada vez que se producen cambios que afectan a la forma de trabajar del personal, se hacen cursos para formar o informar, así como sesiones virtuales periódicas para todos los empleados, que quedan recogidas en las Guías de Uso Interno de las Biblioguías.

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Catálogo de competencias; Perfiles profesionales para bibliotecarios de la UGR de acuerdo a las competencias requeridas para el servicio de la BUG; Plan de Formación del PTGAS; Encuesta de clima laboral; Resultados de los cursos de formación del PTGAS; Biblioguías.

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas

#### 4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Embajadores de la imagen y la reputación.

La BUG tiene en cuenta que su personal es el principal embajador de su buena imagen y reputación, tanto dentro de la propia Universidad, como entre los GIs. Por ello, les incita a participar en actos, actividades, proyectos, tanto internos como externos, principalmente seminarios y jornadas profesionales y actividades de interés para la sociedad, trasladando una imagen de servicio público. Destaca la buena imagen de la BUG en su Comunidad y la alta valoración del Equipo Directivo de la UGR.

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

El personal traslada la buena imagen a través de:

- Atención personalizada a los diferentes GIs
- Actividades formativas para toda la comunidad universitaria
- Visibilidad a través de los distintos canales de comunicación: RRSS, noticias en prensa, etc.
- Actividades culturales y sociales.
- Asistencia y presentaciones en foros y en grupos de trabajo profesionales.
- Alianzas con organismos nacionales e internacionales.
- Relaciones con partners y proveedores, con la sociedad y con otros servicios.
- La BUG contempla los riesgos de imagen corporativa y riesgos reputacionales en su Plan de Riesgos, interconectado con la totalidad de la actividad bibliotecaria.

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Evalúamos, revisamos la imagen y reputación de la Biblioteca a través de las diferentes encuestas. Se realiza una revisión anual de los indicadores del CMI; La evaluación del Plan de Riesgos se hará a través del seguimiento del Plan de Actuación Anual BUG.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informe de los comentarios libres LibQual; Encuesta a responsables directivos de la UGR; Encuesta de participación; Encuesta de satisfacción con las actividades formativas; Encuesta a partners; Encuesta a proveedores; CMI; Plan de Riesgos BUG

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de calidad

## 5 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Fomento del bienestar de nuestras personas.

La BUG es consciente de que un óptimo bienestar de su personal, mejora el ambiente laboral y las relaciones interpersonales, así como el buen funcionamiento del servicio; es por ello que se preocupa de crear un entorno en el que se favorezca el bienestar, la seguridad y salud de las personas. Establece planes y actividades para recompensar logros de personas y equipos.

---

## 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La línea 5.2 de la Estrategia BUG 2024-2031 asegura un adecuado nivel de bienestar y salud emocional para las personas de la Biblioteca.
  - Colaboración con la Unidad Técnica y el SPRL para tener unas condiciones óptimas en el trabajo.
  - Reconocimiento al personal a través de distintas acciones.
  - La UGR facilita la reordenación de la jornada laboral garantizando la prestación de servicios (reducciones horarias, jornada flexible, proyecto piloto de la semana laboral de 4 días).
  - Apuesta por el teletrabajo en la línea de acción I.12 del Plan Director UGR 2024.
  - Ayudas del Gabinete de Acción Social para el desarrollo y bienestar.
- 

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La encuesta de clima laboral mide la eficacia de todo lo relativo al entorno de trabajo: condiciones físicas del trabajo, espacio suficiente y condiciones ambientales, así como las ayudas del Gabinete de Acción Social recibidas por el personal. A esto se añaden las actividades formativas de prevención para mejorar las condiciones de seguridad de los empleados en su puesto de trabajo y de las personas usuarias de la BUG. Se revisa a través del Plan de Actuación Anual de la BUG y una revisión global de la Estrategia a mitad del ciclo estratégico.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan Estratégico UGR 2031; Plan Director UGR; Plan de Ordenación de Recursos Humanos del PTGAS; Guía de Reconocimiento; Encuesta de clima laboral; Plan de Acción Social.

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Identificación y análisis de las necesidades y expectativas del Grupo de Inversores/Reguladores.**

La BUG identifica claramente al grupo de inversores y reguladores clave que poseen un interés financiero, legal y administrativo en la Biblioteca y analiza sus necesidades y expectativas para lograr una implicación continua de este colectivo.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Definición de los integrantes de este grupo de interés para la BUG: UGR, Junta de Andalucía y Ministerio de Cultura.
  - Captación y análisis de las expectativas de este grupo de interés a través de canales de diálogo periódicos, acuerdos y encuestas.
  - Inclusión de las necesidades y expectativas actuales y futuras en distintas líneas estratégicas y en proyectos y acciones concretas.
  - La Encuesta a directivos de la UGR se realiza tras el cambio del Equipo de Gobierno con la elección del nuevo Rectorado.
  - La BUG cuenta con una Comisión de Biblioteca delegada de la Junta de Gobierno UGR.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La percepción y satisfacción de la BUG como servicio desde la propia Universidad de Granada se mide a través de la Encuesta a los responsables directivos de la UGR cada vez que se produce un cambio en el Equipo de Gobierno, realizándose desde 2015, con un nivel alto de satisfacción en todos ellos.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Cuadro de GIs; Plan Estratégico UGR 2031; Encuesta a responsables directivos UGR.

---

1 RESPONSABLE

Dirección; Comisión de Biblioteca

---

1 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento  
6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Alineación de la Estrategia de la BUG con el Plan Estratégico UGR.**

La BUG pertenece a la Universidad de Granada, siendo ésta, por tanto, su principal institución reguladora. Como servicio clave integrado en la UGR, la BUG contribuye a la consecución del propósito y objetivos de la Universidad, siendo indispensable el alineamiento de su PMVV con el horizonte estratégico de la Universidad de Granada establecido en su Plan Estratégico UGR 2031 de cara a su V Centenario.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Desarrollo del PMVV de la BUG en consideración con el marco estratégico de la UGR.
  - Participación de representantes de la Universidad (Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, Vicerrectorado para Campus de Ceuta y Melilla, Planificación, Estrategia y Comunicación, MediaLab UGR) y de todos los sectores que forman parte de la comunidad universitaria y de la sociedad en la elaboración y aprobación de la Estrategia 2024-2031.
  - Participación del personal de la BUG en la elaboración del Plan Estratégico de la UGR.
  - Alineación de la Estrategia de la BUG con el Plan Estratégico UGR 2031.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG revisa y hace un seguimiento a través del Plan de Actuación Anual BUG y una revisión global a mitad del ciclo estratégico, analizando el nivel de cumplimiento de las diferentes acciones establecidas en cada línea estratégica.

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Cuadro de GIs; Plan Estratégico UGR 2031; Plan Director UGR; Encuesta a responsables directivos UGR.

---

2 RESPONSABLE

Dirección; Grupo de Trabajo Estrategia 2024-2031

---

2 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia  
2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia  
3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo  
6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

### 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión de las relaciones con los reguladores de la BUG.

La Universidad de Granada es la principal institución reguladora de la BUG como servicio integrado en ella. Los vínculos y actividades de colaboración aseguran que las relaciones sean mutuamente beneficiosas. El objetivo primordial de las relaciones con el Ministerio de Cultura es la colaboración en los proyectos de digitalización y preservación del Patrimonio Bibliográfico e Histórico.

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Colaboración de la BUG con otros servicios de la UGR con los que comparte objetivos y proyectos comunes: (Gerencia, Gabinete de RRHH y Organización, vicerrectorados, decanatos de centros, CSIRC, CEPRUD, UCIP, Editorial, Unidad de Calidad Ambiental ...)
- Establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas y que generan valor para los clientes de la UGR, de la BUG y de otras instituciones: Participación en la Iniciativa Conoce la UGR, recogida selectiva y reciclaje de Residuos en la Biblioteca (Terracycle-BIC, Recisur, Ecoembes y Campaña ropa Madre Coraje), Jornadas de Recepción de Estudiantes, Noche Europea de los Investigadores, exposiciones...

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Las actividades de relación y colaboración de la BUG son comunicadas y difundidas a través de los anuarios, en las memorias académicas y en los informes de gestión de la UGR. Los acuerdos y proyectos concretos que se establecen, se revisan periódicamente y a través del Plan de Actuación Anual de la BUG se hace un seguimiento de los mismos.

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; Informe de la Encuesta a responsables directivos UGR; Presupuesto de la UGR asignado a la BUG; Subvenciones otorgadas por el Ministerio de Cultura; Mapa de Alianzas.

### 3 RESPONSABLE

Dirección; Comisión de Biblioteca

### 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

### 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión eficiente, ejemplar y transparente.

La BUG, siguiendo el marco normativo por el que se rige y opera, desarrolla un liderazgo participativo, (fundamentado en valores compartidos y orientado a la motivación para la eficacia y la eficiencia), y receptivo, (fundamentado en relaciones de atención, transparencia y confianza con las personas usuarias, y en la excelencia de los servicios). Establece una cultura organizativa plasmada en su valor de Excelencia, con el objetivo de actuar con criterios de mejora continua para conseguir su propósito de forma transparente y participativa.

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Cumplimiento y adopción por parte de la BUG, como institución pública, de la normativa y sus cambios de la propia Universidad, autonómica, estatal y europea que le afecta.
- Rendición de cuentas a los órganos de gobierno de la UGR.
- Publicación y difusión pública de los resultados de la gestión realizada.
- Selección y evaluación de proveedores mediante concursos de suministro y acuerdos marco.
- La BUG realiza un informe, en colaboración con CBUA, de la rentabilidad de los recursos electrónicos.
- Colaboración de la Unidad de Planificación Estratégica y Coordinación de Campus en el diseño de la Estrategia 2024-2031

### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG establece mecanismos de seguimiento, evaluación y revisión de su estrategia, liderazgo, cultura, gestión y resultados, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la normativa y gestionar los recursos de manera eficiente. A través del Plan de Actuación Anual, se analiza el nivel de cumplimiento y se realiza una revisión de los indicadores. Estos resultados se incluyen en el Anuario de la BUG y en el Plan Director UGR.

### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Memorias académicas; Memorias de gestión; Anuario; Código Ético BUG; Estatutos de la UGR: Reglamento de la BUG; Políticas y Normativas; Carta de Servicios; Informes de auditorías ISO; Guía de Liderazgo; Guía de Cultura; Encuesta a responsables directivos UGR.

### 4 RESPONSABLE

Dirección; Comisión de Biblioteca; Servicios Centrales

---



#### 4 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.5: Gestionar los activos y recursos
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Rendición y comunicación de nuestros resultados.

La BUG mantiene sistemas y elabora informes que aseguran la transparencia a través de información accesible y de la rendición de cuentas, con el objetivo de mantener informados y generar un alto nivel de confianza a sus inversores y reguladores.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Cumplimiento por parte de la BUG, como institución pública, de la legislación y normativa de la propia Universidad, autonómica, estatal y europea que le afecta.
  - Rendición de cuentas a los órganos de gobierno de la UGR.
  - Publicación y difusión pública de los resultados de la gestión realizada a través del Anuario, La Biblioteca en cifras, de la web y de las RRSS.
  - Inclusión y mantenimiento en la web de un amplio abanico de información de acceso público.
  - Aportación de los datos de la BUG en las memorias académicas, informes de gestión y planes directores.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG establece mecanismos de seguimiento, evaluación y revisión de su gestión y resultados, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la normativa y gestionar los recursos de manera eficiente. Asimismo, la BUG se somete a auditorías con regularidad. Anualmente a través de la aportación de la BUG al Plan Director de la UGR.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Memorias académicas; Memorias de gestión; Anuario; La Biblioteca en cifras; Estatutos de la UGR: Reglamento de la BUG; Políticas y Normativas; Carta de Servicios; Informes de auditorías ISO; Guía de Liderazgo; Guía de Cultura; Encuesta a responsables directivos UGR; Web BUG; CMI; Plan Director de la UGR.

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad.

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Contribución a los ODS y Agenda 2030.

La BUG se compromete con los ODS y su cumplimiento para contribuir a la Agenda 2030. La Biblioteca se alinea con la Universidad en su compromiso social y de desarrollo sostenible. Los ODS están presentes en su Estrategia 2024-2031, en consonancia con el Plan Estratégico UGR 2031. La BUG contempla acciones de sostenibilidad ambiental, económica y social.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Colaboración de la BUG con las acciones prioritarias de la UGR en materia de sostenibilidad ambiental.
  - Inclusión de los ODS en todos los Ejes Estratégicos relacionados y valoración del impacto positivo en su consecución.
  - Oferta de servicios, actividades y espacios accesibles, inclusivos y ambientalmente sostenibles, como parte de su Visión como Biblioteca Socialmente Responsable.
  - Preocupación por el medio ambiente y apuesta por un desarrollo sostenible, incluido en el valor Sostenibilidad Ambiental.
  - Fomento del compromiso de la Biblioteca de reducción de nuestro impacto medioambiental global.
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG determina los ODS en los que pueda tener impacto o ejercer influencia en cada ciclo de elaboración de su Estrategia. El CMI permite obtener un informe y mapas de relación de los ODS para su valoración y seguimiento.

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Guía Verde de la BUG; Colaboraciones con asociaciones y ONGs; Campañas de difusión; Actividades culturales y sociales; Política Ambiental de la UGR; "Estrategias de Desarrollo Humano Sostenible de la Universidad de Granada 2030".

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; EM de Ética y Responsabilidad Social.

---

### 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Gestión de las necesidades y expectativas de nuestra Sociedad.**

La BUG tiene identificados los distintos subgrupos de interés en la Sociedad: Ciudadanía, ONGs y otros colectivos y Visitantes. Dispone de mecanismos para captar las necesidades y expectativas presentes y futuras. Desarrolla líneas estratégicas y proyectos y acciones específicas.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- En el Cuadro de GIs se han definido los integrantes de este Grupo de Interés: Ciudadanía; ONGs y otros colectivos; Visitantes: Staff Training Week, Centros educativos
- El Equipo de Mejora de Ética y Responsabilidad Social realiza un análisis de sus N&E, con el fin de mejorar siempre la satisfacción de este colectivo, a través de sus iniciativas y colaboraciones orientadas a la sociedad: exposiciones, visitas, actividades sociales y culturales.
- A través de la Encuesta LibQual podemos conocer la satisfacción de las personas usuarias externas.
- Análisis de las interacciones en los perfiles de la BUG en RRSS.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

A través de los indicadores de medición de proyectos destinados a la sociedad incluidos en el CMI. La BUG mantiene activo un Equipo de Mejora orientado a la sociedad y dedicado al estudio de proyectos que contribuyan al bienestar y la prosperidad de la Sociedad.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informes del EM de Ética y Responsabilidad Social; Web BUG; RRSS; CMI; Encuesta LibQual; Informe "caritas"

1 RESPONSABLE

Dirección; EM de Ética y Responsabilidad Social.

1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Canales de comunicación con la Sociedad.**

La BUG tiene segmentados sus GIs y dispone de diferentes medios para comunicarse con la sociedad. Organiza, promueve y participa en actividades de interés para la sociedad y utiliza canales que facilitan la interacción y la obtención de retroalimentación. Se prioriza el contacto personal en la colaboración con entidades sociales y participación en actividades y proyectos, servicios orientados a toda la sociedad, exposiciones y actividades culturales. En todos los casos, el beneficio es mutuo: las organizaciones sociales disponen de esos servicios, mientras la BUG extiende su Propósito y gana en notoriedad, prestigio e imagen.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La BUG mantiene los siguientes canales de comunicación:

- La Biblioteca Responde
- Correo electrónico
- Contacto personal directo en las bibliotecas
- Web BUG y RRSS
- Encuesta LibQual
- Informes de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Repositorio Institucional DIGIBUG

La BUG recoge en su Plan de Comunicación y Marketing los canales de comunicación apropiados para difundir la información dirigida a la Sociedad.

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

A través de los indicadores de medición de proyectos destinados a la sociedad incluidos en el CMI. El Equipo de Mejora de Ética y Responsabilidad Social realiza la revisión y seguimiento de los proyectos orientados a la sociedad.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; Plan de Comunicación y Marketing; Informe de actividad del EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Informes del EM de Ética y Responsabilidad Social.

2 RESPONSABLE

Dirección; EM de Ética y Responsabilidad Social; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Ciencia abierta.

La BUG ha integrado la Investigación como un eje central en todos sus planes estratégicos. Uno de los objetivos prioritarios en este ámbito es la promoción de la Ciencia Abierta. Desde 2009 DIGIBUG viene prestando un servicio como ventana única de acceso abierto a la producción científica de la UGR. El repositorio tiene un doble propósito: aumentar la visibilidad y el impacto de la producción científica de la UGR a nivel internacional, al tiempo que fomenta el acceso libre y universal al conocimiento generado en nuestra institución.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Fomentando el acceso abierto de la ciencia generada en la UGR a través de Digibug, repositorio institucional.
  - Integración en asociaciones como: EOSC: Asociación Europea de la Nube de Ciencia Abierta, en un entorno multidisciplinar federado y abierto; Arqus;
  - Elaboración de Guías para gestionar el Plan de Gestión de Datos
  - Formación en las Escuelas de Posgrado dirigidos a los jóvenes investigadores
  - Puesta en marcha del Portal de la Investigación UGR.
  - Participando en actividades de extensión cultural, como La Noche de los Investigadores, La Semana del Acceso abierto Internacional.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

En el proceso de evaluación, revisión y mejora, se tienen en cuenta las políticas y tendencias que se generan sobre esta materia por parte de iniciativas nacionales o internacionales (Recolecta, OpenAire, Rebiun...); Seguimiento de los indicadores específicos del CMI a través del Plan de Actuación Anual.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Director UGR 2024; Plan Estratégico UGR 2031; Plan de Formación del PTGAS; EM de Open Access/Open Data; Encuesta de edición electrónica de tesis doctorales.

---

## 3 RESPONSABLE

EM de Open Access/Open Data; Servicio de Documentación Científica.

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Información puntual y transparente hacia la Sociedad.

La BUG quiere ser considerada una organización modelo en cuanto a la transparencia en su gestión, comportamiento, cumplimiento de sus objetivos y realidades para que la sociedad permanezca bien comunicada y se considere parte de nuestra institución, siempre abierta a sus aportaciones. La BUG asegura la comunicación de su PMVV, su Estrategia y el acceso a la información de forma transparente a través de la web informando del cumplimiento de sus objetivos, gestión y logros.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La BUG informa a la sociedad a través de:

- Página web: su contenido se actualiza continuamente con noticias, eventos e información relevante.
  - RRSS: partiendo de un calendario de contenidos, se planifican las publicaciones con antelación en Instagram, Tik Tok, X, Youtube, Facebook y Pinterest.
  - Boletín de actualidad informativa de la BUG: recoge toda la información destacada de la actividad de la BUG de forma mensual
  - Memorias académicas y de gestión: informes anuales de la UGR en los que la BUG aporta su información
  - Canal Biblioteca: pantallas informativas disponibles en todos los puntos de servicio.
  - Medios de comunicación.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG realiza un seguimiento continuo del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Comunicación y Marketing que van orientados a la sociedad. El Equipo de Comunicación, Marketing y RRSS realiza informes periódicos de la actividad en RRSS.

---

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; Plan de Comunicación y Marketing; Informes del EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Informes del EM de Ética y Responsabilidad Social.

---

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; EM de Ética y Responsabilidad Social.

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Promover e implicar a nuestros GIs en actividades orientadas a la Sociedad.**

La Biblioteca es consciente y sensible a las necesidades del entorno más cercano y se implica en contribuir a su mejora. Ha creado vías de comunicación con diferentes sectores de la sociedad, comprometiendo a su propio personal y colaboradores externos. Colabora con diversas entidades sociales y se involucra en actividades, proyectos, exposiciones y eventos culturales accesibles a la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Esta colaboración es beneficiosa para ambas partes: las personas y organizaciones sociales aprovechan estos servicios, mientras que la BUG extiende su Propósito

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Organizando visitas a la BUG, exposiciones, publicaciones y conferencias. Visita virtual a la Biblioteca del Hospital Real, accesible desde la web.
  - Centro Penitenciario de Albolote. La BUG colabora adquiriendo y enviando obras literarias que proponen las personas internas.
  - Sanción solidaria en colaboración con ONGs locales, iniciativa pionera de la BUG, con la que sus usuarios pueden realizar aportaciones en beneficio de la sociedad.
  - Rincón de lectura Leyend@. Club de lectura compartida presente en todas las bibliotecas.
  - Recogida selectiva y reciclaje de Residuos en la Biblioteca (Terracycle-BIC, Recisur, Ecoembes y Campaña ropa Madre Coraje)
  - Participando en la OSE, iniciativa solidaria internacional
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cada uno de los proyectos solidarios o actividades orientadas a la Sociedad, dispone un un mecanismo para su seguimiento y grado de consecución. De forma global se realiza una revisión anual a través del Informe del EM de Ética y Responsabilidad Social.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informe del EM de Ética y Responsabilidad Social; Informe del EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Anuario; Cuadro de GIs; Plan de Comunicación y Marketing

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; EM de Ética y Responsabilidad Social; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Alianzas estratégicas para el beneficio de la Sociedad.**

La BUG se esfuerza por identificar organizaciones, servicios o personas con objetivos similares a los nuestros buscando conseguir alianzas de ámbito regional, nacional o internacional para generar oportunidades y desarrollar acciones dirigidas a la ciudadanía y la sociedad en general, tal y como refleja la Línea 6.3 de su Estrategia 2024-2031. Las alianzas establecidas por la BUG, y de gran interés para nuestra sociedad, son fruto fundamentalmente del trabajo aportado por el personal de la Biblioteca que participa en actividades y proyectos, tanto internos como externos, trasladando una imagen de servicio público.

---

## 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Promoviendo acuerdos con organizaciones con ámbitos de acción tales como el Centro Penitenciario de Albolote, Asociación PIDES, OSE, Sanción Solidaria, TerraCycle, Recogida de Ropa y Calzado.
  - Generando oportunidades para liderar colaboraciones, desarrollar acciones conjuntas o proporcionar asesoramiento a la ciudadanía y la sociedad en general.
  - Adecuando y optimizando los espacios para actividades destinadas a colectivos sociales.
  - Convenio de Colaboración con la Sociedad Económica de Amigos del País de Málaga.
- 

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión, evaluación y mejora de las alianzas busca que las colaboraciones sigan siendo beneficiosas y alineadas con los objetivos de ambas partes. Se realizan periódica y sistemáticamente a través del Informe del EM de Ética y Responsabilidad Social, el seguimiento del Plan de Actuación Anual BUG y del Mapa de Alianzas.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Mapa de Alianzas; Informe del EM de Ética y Responsabilidad Social; Anuario; Cuadro de GIs;

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; EM de Ética y Responsabilidad Social

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Gestión de las necesidades y expectativas de nuestros partners.**

La BUG tiene identificados, clasificados y segmentados a sus partners de acuerdo con el PMVV de la Biblioteca. Establece los canales de comunicación con este GI y a través de ellos recoge sus N&E actuales y futuras, para lograr un beneficio mutuo, compartiendo valores, ideas, experiencias y procedimientos.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Integran este GI: Bibliotecas Universitarias; Otras bibliotecas; Consorcios: CBUA, REBIUN, EXPANIA, DIALNET, ARQUS, OCLC, RECOLECTA. Dirección General del Libro, del Cómic y de la Lectura; Asociaciones Profesionales; UGR (Vicerrectorados, Facultades, Centros, Comisiones, Recursos Humanos...); Microdigital, Scrumtegy.
  - Captación de las necesidades y expectativas a través de reuniones, Juntas y Comisiones de Centros, correo electrónico, contacto personal y de la Encuesta a partners de la BUG.
  - Desplegando la Línea 6.3 de la Estrategia 2024-2031 con el fin de conseguir alianzas para la co-creación y sinergias.
  - La BUG cuenta con un Mapa de Alianzas que permiten llevar a cabo actividades conjuntas.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La percepción y satisfacción de los partners de la BUG se mide a través de la Encuesta a partners, que se realizará cada 2 años. Se hará un seguimiento a través del Plan de Actuación Anual BUG y un seguimiento global a mediados del ciclo estratégico, coincidiendo con la Evaluación EFQM 2027.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Cuadro de GIs; Encuesta a partners; Mapa de Alianzas; Plan de Actuación Anual BUG; Convenios.

---

1 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales

---

1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Favorecer y establecer relaciones externas sostenibles con nuestros partners.**

La BUG trabaja con sus partners para lograr un beneficio mutuo, compartiendo valores, ideas, experiencias y procedimientos, a través de relaciones estrechas para poder alcanzar su PMMV. Esta colaboración permite crear valor sostenible para todos los GIs. De las relaciones externas destacan REBIUN, CBUA, OCLC y Dialnet, para compartir recursos y aumentar la visibilidad de fondos y de la producción científica.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La BUG cuenta con un Mapa de Alianzas que permite llevar a cabo actividades conjuntas y participar activamente en grupos de trabajo.
  - Se establecen relaciones sostenibles a través de acuerdos y convenios de colaboración estables y transparentes.
  - La BUG mantiene un amplio abanico de actividades de colaboración con partners externos en proyectos de interés común. Los acuerdos y alianzas establecidos por la BUG, se orientan a la colaboración en la prestación de servicios, al intercambio de experiencias y a la participación en desarrollos y mejoras. La BUG mantiene alianzas estratégicas con Expania y ha participado en ARQUS.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Mapa de Alianzas se mantiene actualizado en función de los cambios que se produzcan en los acuerdos. En la mayoría de los casos, (salvo proyectos puntuales), las relaciones son muy estables con las instituciones u organizaciones. Se hace un seguimiento de los convenios.

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Mapa de Alianzas; Convenios.

---

2 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Favorecer y establecer relaciones sostenibles y de co-creación.

La BUG establece relaciones con los partners y proveedores clave, aportando y aprovechando las capacidades conjuntas, con el objetivo de crear valor sostenible, apoyar la prestación de servicios y alcanzar un beneficio mutuo. La BUG participa en grupos de trabajo de CBUA y REBIUN, con el fin de potenciar la cooperación entre las bibliotecas universitarias, mejorar el aprovechamiento de los recursos económicos y dar mayor accesibilidad a los recursos compartidos.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Mantenimiento de actividades de cooperación con partners en proyectos de interés común
  - Participación en asambleas, reuniones, grupos de trabajo, jornadas y conferencias con partners.
  - Establecimiento de acuerdos y alianzas orientados a la prestación de servicios, intercambio de experiencias y participación en desarrollos y mejoras.
  - Mantenimiento de acuerdos de colaboración y co-creación con partners internos, a nivel de la UGR: grupos de investigación, Vicerrectorados y servicios
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG evalúa la percepción y el grado de satisfacción de partners a través de encuestas, obteniendo información acerca de sus necesidades y expectativas actuales y futuras. La BUG realiza una revisión y actualización de su Mapa de Alianzas.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Tabla de co-creación con los GIs; Mapa de Alianzas; Acuerdos y proyectos de colaboración; Encuesta a partners; Cuadro de GIs.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Jefaturas de Servicio

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Identificación y análisis de las necesidades y expectativas de nuestros proveedores.

La BUG tiene establecidos unos los criterios y responsabilidades asociados al control de los procesos de compra, de evaluación y selección de los proveedores mediante las especificaciones de la UGR. Tiene identificados a sus proveedores y mantiene y actualiza mecanismos de detección de sus necesidades y expectativas.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Manteniendo una comunicación permanente en reuniones, contacto telefónico y presencial.
  - Negociando el suministro de contenidos, aplicaciones, bienes y servicios, que cumplan las condiciones reguladas en el Acuerdo marco.
  - Realizando una encuesta con preguntas para conocer sus necesidades y expectativas. En 2024 se incluye el ítem "Indique el grado de recomendación con el que sugeriría a otras organizaciones que fueran proveedores de la BUG" para calcular el índice NPS (Net Promoter Score) que determina el nivel de fidelización y lealtad de los proveedores.
  - Los resultados se analizan y se elabora un informe elevado a la Dirección.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa con la evaluación de proveedores anual y periódicamente en las encuestas a proveedores.

---

## 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Evaluación de recursos-e y proveedores; Encuesta a proveedores; Cuadro de GIs.

---

## 4 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad; Servicios Centrales; Jefaturas de Servicio.

---



#### 4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Favorecer y establecer relaciones sostenibles con los proveedores.

La colaboración y el establecimiento de relaciones francas y transparentes con proveedores y empresas de servicio son fundamentales para conseguir el nivel de calidad y excelencia que la BUG persigue. La BUG comparte valores, prácticas, experiencias y procedimientos con los proveedores basados en un diálogo abierto para desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles. Reconoce la importancia de establecer relaciones estrechas con los proveedores para poder alcanzar su PMVV y lograr objetivos que beneficien a ambas partes.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Promociona el Portal de facturación PORFA para la gestión económica.
  - Realiza valoraciones de la calidad del servicio o el material según pliego de prescripciones. Dispone de un directorio de proveedores/servicios, puntuación del concurso y procedimientos de homologación y evaluación.
  - Desarrolla la selección de proveedores a través de concurso de homologación o de suministro, para una gestión económica más racional y favorable.
  - Promueve reuniones con proveedores para intercambiar visión y necesidades, valorar el desarrollo de nuevos proyectos y la mejora de los servicios.
  - Se prioriza la compra a proveedores locales, en cuanto a bienes y servicios.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente se evalúa a los proveedores de recursos impresos y electrónicos según diversos criterios: de tiempo de respuesta, servicios de valor añadido aportados, costes, cancelaciones, etc. A través de la Encuesta de proveedores se mantiene un feedback que nos permite mejorar las relaciones con ellos.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Evaluación de recursos-e y proveedores; Encuesta a proveedores; Cuadro de GIs.

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Redes y alianzas potenciales.

La BUG establece relaciones con los partners y proveedores clave, y aporta y saca partido de las capacidades conjuntas, con el objetivo de crear valor sostenible, apoyar la prestación de servicios y alcanzar un beneficio mutuo. Los acuerdos y alianzas establecidos por la BUG, se orientan a la colaboración en la prestación de servicios, al intercambio de experiencias y a la participación en desarrollos y mejoras.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La relación con los partners, está sujeta a convenios de colaboración, y estrategias, proyectos o actividades comunes. En todos los casos, existen compromisos firmes y objetivos compartidos, que dan lugar a programas de trabajo en grupos, jornadas y actividades de desarrollo y seguimiento de proyectos.

La BUG mantiene alianzas estratégicas con:

- ARQUS European University Alliance, European Open Science Cloud (EOSC)
  - Hispana/Europeana
  - REBIUN, CBUA, RECOLECTA, CBUA, EXPANIA, OCLC, Dialnet
  - Biblioteca de Andalucía
  - Microdigital
  - Acuerdos APCs con proveedores de recursos electrónicos.
-

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Mapa de Alianzas se mantiene actualizado en función de los cambios que se produzcan en los acuerdos. En la mayoría de los casos, (salvo proyectos puntuales), las relaciones son muy estables con las instituciones u organizaciones. Se hace un seguimiento de los convenios. En cuanto a proveedores, la revisión se realiza en función de cómo responden a los valores que la BUG propugna: calidad en entregas, servicio, y compromiso con el medio ambiente y la sociedad.

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Mapa de Alianzas; Convenios; Evaluación de recursos-e y proveedores.

---

#### 6 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales.

---

#### 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## **CREAR VALOR SOSTENIBLE**

### **RESUMEN**

#### **Diseñar el valor y cómo se crea.**

La BUG diseña servicios innovadores y de valor añadido basados en el análisis de las N&E de la comunidad universitaria de acuerdo con los nuevos desarrollos tecnológicos y formas de acceso a la información con fines docentes, de aprendizaje e investigación (E411). Establece relaciones sostenibles y productivas con los otros grupos de interés que tiene identificados y segmentados para fortalecer su propuesta de valor (E412). La BUG tiene desarrollada y mantiene actualizada una oferta de servicios de acuerdo con su PMVV, que responde a las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de sus usuarios actuales y potenciales (E413). Involucra activamente a los GIs (personas usuarias, personas, proveedores, comunidad) en el diseño, mejora y entrega de los servicios (E414). Entrega sus servicios de forma sostenible y de acuerdo con la propuesta de valor manifestada en sus Cartas de Servicios (E415). Impulsa una dinámica activa de observación de buenas prácticas y de comparativa que permite mantener un conocimiento de las tendencias y poder captar nuevas ideas e información de alto valor para el diseño de servicios innovadores o para la mejora de los ya existentes (E416).

#### **Comunicar y vender la propuesta de valor.**

La BUG comunica su propuesta de valor destacando las ventajas de sus servicios para usuarios actuales y potenciales (E421). Utiliza una amplia variedad de canales de comunicación (sitio web, listas de distribución, redes sociales, boletines, eventos presenciales y virtuales) para alcanzar a los diferentes segmentos de sus GIs, adaptando el mensaje a cada canal y a las preferencias de los usuarios (E422). Revisa, mejora y actualiza el Plan de Comunicación y Marketing periódicamente, en el que se definen el propósito, los objetivos y el uso de la comunicación en la BUG, posibilitando el control de su gestión (E423). Despliega una estrategia integral basada en la mejora continua, la satisfacción de los usuarios, la comunicación efectiva y el uso de indicadores que midan el impacto y la eficiencia de los servicios ofrecidos (E424). Tiene implantados sistemas accesibles, eficaces y sencillos de utilizar para que sus usuarios actuales y potenciales puedan acceder a su propuesta de valor, de acuerdo con la PMVV de la Biblioteca (E425). Mantiene su propuesta de valor como una estrategia proactiva con los usuarios vinculados a los servicios de la Biblioteca, incluso después de su desvinculación formal con la UGR (E426).

#### **Elaborar y entregar la propuesta de valor.**

El SIG de la BUG está basado en estándares ISO 9001 para asegurar la mejora continua de los servicios ofrecidos, sustentado en la innovación y la sostenibilidad (E431). Basa el desarrollo y gestión de productos y servicios en la agregación de valor a los GIs, y la gestión eficaz y eficiente de éstos en un ciclo de mejora continua, con una actitud proactiva (E432). La BUG ofrece una amplia y destacada formación de usuarios, tanto online como presencial, adaptada a diferentes niveles, desde inicial hasta avanzado (E434). La BUG ofrece sus servicios de Apoyo a la Investigación y de Apoyo a la Docencia a través de sistemas y canales fácilmente accesibles para aportar valor a sus GIs (E435). Elabora y actualiza información, proporciona guías, e imparte formación sobre el uso responsable de la información suministrada y los materiales y medios utilizados en sus servicios (E436).

#### **Diseñar e implantar la experiencia global.**

La propuesta de valor de la BUG está fundamentada en un análisis en profundidad de sus GIs que tiene identificados, segmentados y ponderados (E441). La BUG implementa su propuesta de valor involucrando a todos los GIs haciéndoles partícipes de la experiencia global en la prestación de servicios (E442). La propuesta de valor de la BUG está enfocada en la identificación de sus necesidades, el diseño de servicios que aporten valor, la gestión continua de las relaciones y la mejora continua basada en medición y retroalimentación (E443). Desarrolla su estrategia para que su personal posea los recursos, las competencias y la capacidad de delegar responsabilidades, para desempeñar sus funciones y dar servicios de calidad a los usuarios (E444). La prestación de servicios en la BUG se caracteriza por una atención personalizada a nuestros GIs que se basa en un comportamiento ético que garantiza el trato igualitario, considerado y justo a todas las personas, un compromiso con la accesibilidad, la inclusión, la diversidad y la igualdad y una apuesta por el desarrollo sostenible (E445). La BUG asegura mecanismos de retroalimentación que permiten mejorar la experiencia y cumplir con las expectativas de los GIs, en un proceso dinámico y esencial para la BUG que busca la mejora continua de sus servicios (E446).

**Enfoques seleccionados:** Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUG ha seleccionado los 6 enfoques principales máximos permitidos por la Plataforma EFQM, que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones, referidos a estos subcriterios, están disponibles en la evaluación.

**Links EFQM seleccionados:** Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios. **Importante: el subcriterio al que pertenece el enfoque no está seleccionado, ya que se sobreentiende que está ya directamente afectado.**

**Anexos seleccionados:** Además de los 15 Anexos Clave, se han seleccionado una serie de Anexos para ayudar a un mejor entendimiento de la información suministrada. Otras evidencias están a disponibles en la evaluación.

#### **4.1: DISEÑAR EL VALOR Y CÓMO SE CREA**

##### **1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)**

#### **Determinación de nuestra Propuesta de valor a nuestros clientes.**

La BUG diseña servicios innovadores y de valor añadido basados en el análisis de las N&E de la comunidad universitaria de acuerdo con los nuevos desarrollos tecnológicos y formas de acceso a la información con fines docentes, de aprendizaje e investigación. La BUG mantiene una actitud constante de mejora de los servicios y su prestación, además de una vigilancia tecnológica para introducir servicios diferenciados y mejoras destacables en los servicios prestados que se adaptan a los diferentes perfiles de clientes establecidos.

## 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La BUG se anticipa a las N&E de sus clientes:

- Fomentando procesos continuos de retroalimentación y escucha de nuevas ideas de forma permanente: comentarios en encuestas de satisfacción, gestión de quejas y sugerencias, comentarios en RRSS...
- Realizando procesos de benchmarking con otras bibliotecas universitarias a nivel nacional e internacional.
- Analizando normativa, estándares, literatura profesional e informes de prospectiva y tendencias que identifiquen los aspectos clave en el futuro del entorno: tecnologías emergentes, tendencias en la educación superior, contexto socioeconómico, etc.
- Participando en foros y reuniones profesionales y de proveedores de productos y servicios para detectar mega tendencias en el sector.

## 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El ciclo de revisión y mejora en la BUG es constante. Todas las acciones, proyectos y planes contemplan procesos de evaluación, revisión y mejora, cabe destacar las diferentes auditorías y evaluaciones de la BUG, informes anuales de los Equipos de Trabajo, el Plan Estratégico, informes sobre encuestas, etc.

## 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Reglamento de la BUG; Cuadro de GIs; Grupos Focales; Encuesta LibQual; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Informes de auditorías ISO; Informe de Benchmarking; Informes EM; Ticketing info/UGR; Propuesta de valor de la BUG.

## 1 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

## 1 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Determinación de nuestra Propuesta de valor a otros Grupos de Interés.**

La BUG establece relaciones sostenibles y productivas con los otros grupos de interés que tiene identificados y segmentados. El diseño y creación de la propuesta de valor para los GIs que no son sus clientes directos incluyen diversas iniciativas y colaboraciones enfocadas en el impacto social, económico, académico y cultural en la comunidad, tanto interna como externa a la UGR. Además, la BUG resuelve problemas, cubre necesidades y genera oportunidades mutuas con estos GIs.

## 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

La BUG se anticipa a las N&E de otros GIs:

- Identificando exhaustivamente a los GIs no clientes a través del Equipo de Personas Usuarías.
- Manteniendo relaciones fluidas con estos GIs a través de los canales de comunicación establecidos en el Plan de Comunicación y Marketing.
- Estableciendo alianzas estratégicas formales con actores clave: colaboración institucional, representación en asociaciones y consorcios, cooperación con ONG, etc.

## 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG aplica el ciclo de mejora continua (PDCA). Todas las acciones, proyectos y planes contemplan procesos de evaluación, revisión y mejora, cabe destacar las diferentes auditorías y evaluaciones de la BUG, informes anuales de los Equipos de Mejora, Estrategia de la BUG 2024-2031, informes sobre encuestas, etc.

## 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Reglamento de la BUG; Cuadro de GIs; Grupos Focales; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Informes de auditorías ISO; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Informes EM; Propuesta de valor de la BUG; Encuesta LibQual; Encuesta a partners; Encuesta a proveedores; Encuesta a responsables directivos UGR; Encuesta de edición electrónica de tesis doctorales.

## 2 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

## 2 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

### 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Servicios innovadores y de valor.

La BUG tiene desarrollada y mantiene actualizada una oferta de servicios de acuerdo con su PMVV, que responde a las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de sus usuarios actuales y potenciales. Así mismo, diseña la propuesta de valor, asegurando un impacto negativo mínimo o nulo en la salud, seguridad pública y medio ambiente.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Contando con una cartera de servicios bibliotecarios amplia y actualizada que se adapta a las N&E específicas de cada segmento de usuarios y disponible a través de la Web de la BUG.
- Desplegando campañas de marketing y actividades de formación de los servicios y productos ofrecidos a nuestros clientes para potenciar y optimizar su uso.
- Diseñando nuevos servicios y renovándolos, contando con la retroalimentación de nuestros usuarios.

---

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de los servicios de la BUG se realiza a través de encuestas de satisfacción y opinión de la comunidad universitaria. Además, se analizan quejas y sugerencias para identificar áreas de mejora, estableciendo acciones basadas en correlaciones con los resultados de satisfacción. Se comparan estos resultados con otras bibliotecas (REBIUN, CBUA) y buenas prácticas. La implicación de los GI se evalúa según la eficacia de las mejoras implementadas. Los procesos de gestión de los servicios están auditados y evaluados conforme a la norma ISO 9001, garantizando calidad y mejora continua en la gestión.

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Granatensis; Web BUG; Biblioguías; Estrategia 2024-2031; Carta de Servicios; Encuesta LibQual; Grupos Focales; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Informe de auditorías ISO; Informe de Benchmarking; Informes EM; Junta Técnica; Propuesta de valor de la BUG.

---

### 3 RESPONSABLE

Dirección; Comisión de Biblioteca; Junta Técnica.

---

### 3 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

### 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Co-creación de valor.

La BUG involucra activamente a los GIs (personas usuarias, personas, proveedores, comunidad) en el diseño, mejora y entrega de los servicios. Este valor no solo se limita a productos o servicios, sino que también incluye mejoras en la experiencia, la sostenibilidad, la innovación y la satisfacción de las necesidades de los GIs, para ello la BUG fomenta una cultura de participación y colaboración en el diseño de soluciones y la creación de impacto positivo para todos.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Favoreciendo y estableciendo relaciones sostenibles a través de acuerdos, alianzas y convenios de colaboración estables, transparentes y de co-creación.
- Identificando las necesidades de las personas usuarias y otros GIs para entender sus expectativas y problemas, utilizando herramientas como encuestas, entrevistas o grupos focales.
- Diseñando y desarrollando servicios y productos de manera conjunta con los usuarios para ajustarlos a sus necesidades, a través de actividades de formación, demostraciones de productos, etc.

---

### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La co-creación permite la retroalimentación constante, lo que lleva a una mejora continua del servicio. Los GIs, a través de encuestas, sugerencias y otros canales de comunicación establecidos manifiestan sus experiencias, sugieren ajustes y mejoras que se implementan de manera ágil a través de los Servicios Centrales o la Dirección de Biblioteca.

---

### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Granatensis; Web BUG; Biblioguías; Carta de Servicios; Encuesta LibQual; Encuesta de edición electrónica de tesis doctorales; Encuesta de prácticas de estudiantado becario; Encuesta de clima laboral; Encuesta de participación del personal; Encuesta de satisfacción con las actividades formativas; Encuesta a responsables directivos UGR; Encuesta a partners; Encuesta a proveedores; Informes "caritas"; Grupos Focales; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Informe de auditorías ISO; Informes de Benchmarking; Informes EM; Junta Técnica; Anuario; Propuesta de valor de la BUG.

---

### 4 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Junta Técnica.

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Carta de Servicios.

La BUG entrega sus servicios de forma sostenible y de acuerdo con la propuesta de valor manifestada en sus Cartas de Servicios. Analiza los resultados de los compromisos y la percepción de la satisfacción de sus clientes. Hasta 2016, la BUG tenía su propia CS. En 2017, la Biblioteca colaboró en la elaboración de las nuevas CS de la UGR, y desde 2018 está en tres de las siete que tiene la UGR: Carta de Servicios Académicos al Estudiantado, Carta de Servicios Académicos y de Investigación al PDI y Carta de Servicios a Agentes Externos.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Difundiendo e informando sobre nuestros compromisos de calidad en las Cartas de Servicios de la UGR.
  - Analizando y respondiendo a las reclamaciones, quejas o sugerencias que se realizan por el no cumplimiento de nuestros compromisos adquiridos en las Cartas de Servicios.
  - Participando en el proceso ordinario de seguimiento y actualización de Cartas de Servicios que cada 2 años coordina la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Tal y como establece el protocolo de la UGR, la BUG realiza un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en las correspondientes Cartas de Servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquéllos, y de las evaluaciones de la satisfacción de las personas usuarias. En el primer trimestre de cada año, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva recoge los datos relativos a los indicadores de calidad definidos por cada Unidad y publica los resultados obtenidos en la Memoria de Gestión de la UGR.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Carta de Servicios; Web BUG; Estrategia 2024-2031; Memoria de Gestión de la UGR; Quejas, sugerencias y felicitaciones.

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Junta Técnica.

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Benchmarking y Comparaciones para maximizar el valor para nuestros GIs.

La BUG impulsa una dinámica activa de observación de buenas prácticas y de comparativa con otras instituciones similares como poderosa herramienta de mejora continua, lo que le permite mantener un conocimiento de las tendencias y poder captar nuevas ideas e información de alto valor para el diseño de servicios innovadores o para la mejora de los ya existentes, adaptándolos a su Estrategia, contexto y a las N&E de nuestros GIs.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Participando en alianzas y redes de colaboración externa, entre las que destacamos a nivel internacional OCLC, NILDE e IGELU.
  - En España destaca la colaboración en REBIUN para el intercambio de buenas prácticas, información, datos de comparación y estrategias para responder a los estándares más avanzados. De la misma forma, participa en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas (CBUA).
  - Realizando tareas sistemáticas de benchmarking por parte de todos los Equipos de Mejora en sus respectivos ámbitos.
  - Definiendo su política de comparación en el Plan de Benchmarking.
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los Equipos de Mejora realizan un informe anual en el que recogen las actividades de benchmarking realizadas. La revisión y mejora de las estrategias y actividades relativas a la participación en redes de colaboración y aprendizaje se realiza como parte de la política de alianzas. Además, las redes, consorcios y organizaciones como REBIUN, CBUA, etc. tienen establecidas sus propias dinámicas de gestión y revisión.

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Benchmarking; Informe de Benchmarking; Informes de EM; Mapa de Alianzas.

---

6 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM.

---

6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

### 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Definición de la estrategia para comunicar nuestra propuesta de valor.

La BUG comunica su propuesta de valor destacando las ventajas de sus servicios para usuarios actuales y potenciales. Implementa estrategias de difusión para promover su uso, alineando su oferta con las necesidades institucionales de los diversos GIs. La BUG considera tanto las necesidades presentes como futuras de sus usuarios, que tiene definidos y segmentados, con el objetivo de adaptar su propuesta de valor para cada uno de estos segmentos.

### 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Identificando sus servicios y estableciendo sus compromisos de calidad con sus usuarios a través de las Cartas de Servicios de la UGR.
- Desarrollando el Plan de Acción recogido en su Plan de Marketing y Comunicación para la promoción de productos y servicios.
- Asegurando que la oferta de la Biblioteca está alineada con los objetivos estratégicos de la UGR y las necesidades institucionales.

### 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG realiza una medición del cumplimiento de todos los compromisos adquiridos en las Cartas de servicios de la UGR. Además, el EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales incluye las actividades de seguimiento, evaluación y mejora de la estrategia de comunicación en su informe anual.

### 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Carta de Servicios; Memorias académicas; Informes EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Propuesta de Valor de la BUG.

### 1 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

### 1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Comunicación de nuestra propuesta de valor a través de diferentes canales.

La BUG utiliza una amplia variedad de canales de comunicación (sitio web, listas de distribución, redes sociales, boletines, eventos presenciales y virtuales) para alcanzar a los diferentes segmentos de sus GIs, adaptando el mensaje a cada canal y a las preferencias de los usuarios.

### 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Manteniendo actualizados nuestro sitio Web y la plataforma Biblioguías.
- Publicando contenido atractivo y adecuado a los diferentes perfiles de RRSS según la plataforma (Pinterest, Youtube, Facebook, Instagram y X).
- Adaptando la propuesta de valor a los canales de comunicación: listas de distribución, Canal Biblioteca, cartelería física, presencial, etc.

### 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El Anuario de la BUG recoge la actividad de los diferentes canales de comunicación con información e indicadores (visitas a sitio Web, uso e impacto de las RRSS, actividades de difusión e información, etc.) que permiten su evaluación, revisión y mejora. Por otra parte, el informe anual del EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales recoge un apartado con acciones de mejora. Además, Metricool, la herramienta utilizada para monitorizar las RRSS, incluye un apartado de analítica de datos y de comparativa con otras bibliotecas.

### 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Carta de Servicios; Memorias académicas; Informes EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Anuario; Canal Biblioteca; Propuesta de Valor de la BUG.

### 2 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

### 2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



---

### 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión de comunicaciones a través de diferentes canales.

La BUG revisa, mejora y actualiza el Plan de Comunicación y Marketing periódicamente, en el que se definen el propósito, los objetivos y el uso de la comunicación en la BUG, posibilitando el control de su gestión. Este Plan, alineado con la Estrategia 2024-2031, posibilita la consecución de los objetivos de la Biblioteca que, en última instancia, son la potenciación del uso de sus productos y servicios, del impacto de la BUG como institución o la mejora de la competitividad, así como todos aquellos objetivos que contribuyan al éxito de la UGR.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Estableciendo relaciones entre la información que se desea comunicar, las personas emisoras y receptoras, los canales que deben utilizarse y su temporización en la BUG.
- Implementando herramientas tecnológicas para gestión de los perfiles de RRSS (Metricool) que optimizan su uso y mejoran su impacto.
- Manteniendo relaciones fluidas de comunicación entre los diferentes actores encargados de la difusión de la información, tanto dentro de la BUG, como otras unidades de la UGR. (por ejemplo, el Servicio de Recursos Electrónicos con el EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales, o con la Oficina de Gestión de la Comunicación de la UGR).

---

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación, revisión y mejora de la comunicación se realiza a través de los indicadores del CMI específicos y sus resultados se publican en el Anuario de la BUG. Además, el EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales realiza un informe anual en el que se recogen propuestas de acciones de mejora. Además, Metricool, la herramienta utilizada para monitorizar las RRSS, incluye un apartado de analítica de datos y de comparativa con otras bibliotecas.

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Carta de Servicios; Memorias académicas; Informes EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Anuario; Propuesta de Valor de la BUG

---

### 3 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

---

### 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

### 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión de la imagen y de los resultados de la propuesta de valor de la BUG.

La BUG despliega una estrategia integral basada en la mejora continua, la satisfacción de los usuarios, la comunicación efectiva y el uso de indicadores que midan el impacto y la eficiencia de los servicios ofrecidos. Así, se incrementa el uso de estos, aumentando la rentabilidad y valor añadido, y reforzando la imagen de marca, la visibilidad y la reputación de la BUG y la UGR.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Siguiendo las directrices contempladas en la normativa de identidad corporativa de la UGR y la propia de la BUG, así como el Plan de acción del Plan de Comunicación y Marketing de la BUG.
- Utilizando los elementos de identidad visual (identidad corporativa UGR y logotipo BUG) en todos los canales de difusión: Web, perfiles RRSS, Canal Biblioteca, cartelería, etc. según lo establecido en el calendario editorial.
- Difundiendo diariamente las novedades de servicios, nuevos productos y actividades.
- Implementando métricas de satisfacción (Encuesta LibQual) y rendimiento y realizando benchmarking con otras bibliotecas de referencia para introducir mejoras e innovaciones constantes.

---

### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales realiza un informe anual detallando el uso de estas, analizando su impacto en lo referente a tráfico, interacciones, clics en los enlaces, etc. Las Noticias en Web se revisan y actualizan fijando distintos plazos de vigencia según corresponda. Otras novedades o eventos de alcance más amplio se recogen en la Web de la BUG y los medios de comunicación locales de radio y prensa puntualmente. La revisión anual de los compromisos de calidad y seguimiento de la Estrategia también evidencian la evolución y grado de cumplimiento de los servicios y productos.

---

### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Web BUG; Carta de Servicios; Memorias académicas; Informes EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Propuesta de Valor de la BUG; Encuesta LibQual; Informe de Benchmarking; Plan de Benchmarking

---

### 4 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Accesibilidad de nuestra propuesta de valor.

La BUG tiene implantados sistemas accesibles, eficaces y sencillos de utilizar para que sus usuarios actuales y potenciales puedan acceder a su propuesta de valor, de acuerdo con la PMVV de la Biblioteca.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Ofreciendo un amplio abanico de servicios adaptados a los distintos perfiles de los GIs clave y gestionando sistemas de información accesibles y flexibles para adaptarse a las diferentes necesidades.
  - Actualizando y optimizando contenidos en las plataformas y herramientas tecnológicas de prestación de servicios: Web, Biblioguías, Digibug, Alma, Granatensis, etc.
  - Transformando la accesibilidad física y digital de la propuesta de valor, asegurando espacios y plataformas digitales accesibles desde cualquier dispositivo con pautas internacionales de accesibilidad web.
  - Incorporando la accesibilidad a la creación de valor con servicios y atención personalizados y facilitando el acceso remoto a los recursos de la BUG.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los sistemas utilizados por la BUG para proporcionar servicios a sus GIs clave están en continua revisión y mejora, en función de su utilización y de la satisfacción con los usuarios, que se mide a través de las encuestas (LibQual, Feedback con caritas, de la formación recibida,) y de la celebración periódica de grupos focales.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Comunicación y Marketing; Carta de Servicios; Memorias académicas; Informes EM de Mejora de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Anuario; Propuesta de Valor de la BUG; Web BUG; Biblioguías; Digibug; Alma; Granatensis.

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales.

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
  - 5.5: Gestionar los activos y recursos
  - 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Información, asesoramiento y seguimiento tras la desvinculación.

La BUG mantiene su propuesta de valor como una estrategia proactiva con los usuarios vinculados a los servicios de la Biblioteca, incluso después de su desvinculación formal con la UGR. La BUG forma parte del programa de egresados Alumni de la UGR, ampliando su impacto, promoviendo la fidelización, el uso continuado de los recursos y la retroalimentación constante para la mejora continua de los servicios ofrecidos.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Colaborando con la UGR en el programa Alumni, ofreciendo los servicios bibliotecarios (información y asesoramiento, acceso a los recursos, préstamo, formación, etc.) a las personas egresadas, antiguos estudiantes y a la ciudadanía en general.
  - Manteniendo el contacto con egresados a través de los canales de comunicación establecidos en el Plan de Comunicación y Marketing.
  - Analizando las N&E de los usuarios egresados o de la ciudadanía a través de la Encuesta LibQual.
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Como GI de la BUG, la prestación de servicios a egresados se revisa, evalúa y mejora dentro del contexto de revisión periódica de proyectos y acciones concretas, para ver si se han cubierto sus necesidades y expectativas.

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Estratégico UGR 2031, Estrategia 2024-2031; Cuadro de GIs; Plan de Comunicación y Marketing; Carta de Servicios; Anuario; Propuesta de Valor de la BUG; Programa Alumni de la UGR; Encuesta LibQual; Informes del EM de Personas Usuarías.

---

6 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM de Personas Usuarías.

---

6 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Sistema de gestión integrado para una prestación excelente, innovadora y sostenible de nuestra propuesta de valor.**

La BUG utiliza un SIG que unifica procedimientos y políticas de gestión de recursos, procesos y actividades. Este sistema promueve la mejora continua mediante la eficiencia y eficacia, integrando sistema de calidad, medio ambiente y seguridad, reduciendo duplicidades y esfuerzos. El SIG está basado en estándares ISO 9001 para asegurar la mejora continua de los servicios ofrecidos, sustentado en la innovación y la sostenibilidad. La evaluación periódica del SIG asegura la optimización de procesos, mejorando el flujo de trabajo y la experiencia del usuario.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- La Estrategia 2024-2031 está alineada con el horizonte estratégico de la Universidad, herramienta imprescindible para la organización del trabajo en la BUG.
  - El Eje 6 de la Estrategia define el Modelo de gobierno y de gestión excelente, innovadora y sostenible.
  - Optimización de procesos a través de los Servicios centralizados que dan soporte a todos los puntos de servicio.
  - Revisión de Reglamentos, Normativas, Planes, Guías y otros documentos necesarios para una gestión integrada y excelente.
  - Implementación de encuestas de satisfacción y canales de comunicación directa con los usuarios y otros GIs para recibir retroalimentación constante.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El SIG dispone de su propio sistema de evaluación, revisión y mejora mediante auditorías internas y externas en las que participa las bibliotecas de centros y servicios centrales. Se hace seguimiento y propuestas de mejora ante los posibles hallazgos de dichas revisiones. La Estrategia de la BUG se revisa anualmente a través de CMI y del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Actuación Anual BUG.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plataforma de calidad; Reglamento de la BUG; Plan de Comunicación y Marketing; Encuesta de clima laboral; Plan de Actuación Anual BUG; Calidad de Servicios

---

1 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación Calidad

---

1 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Mejora continua para maximizar la eficacia y eficiencia de la prestación de nuestra propuesta de valor.**

La BUG basa el desarrollo y gestión de productos y servicios en la agregación de valor a los GIs, y la gestión eficaz y eficiente de éstos en un ciclo de mejora continua. Con una actitud proactiva para la identificación N&E y el análisis de resultados, revisa los servicios existentes y establece acciones de mejora con criterios innovadores y sostenibles y alineadas con la estrategia y los objetivos de la BUG, asegurando la disponibilidad de herramientas y recursos para el seguimiento y evaluación.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Disponiendo de recursos y mecanismos que dan soporte a los procesos de evaluación y mejora continua.
  - Ha definido una *Metodología para la gestión del conocimiento para apoyo a la mejora continua*.
  - Realizando comparaciones competitivas con otras instituciones como palanca para la mejora continua.
  - Gestionando el presupuesto de forma flexible buscando siempre cubrir las N&E de los GIs clave (bibliografía recomendada, recursos-e, ordenadores y portátiles, espacios para trabajo en grupo, mejoras en las infraestructuras, etc.).
  - Desarrollando encuestas de satisfacción y canales de comunicación directa con las personas usuarias y otros GIs para recibir retroalimentación constante.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Cada proyecto contiene el seguimiento y la evaluación de los resultados, tanto en lo relativo a su implantación como en cuanto a los beneficios esperados. Se utilizan las encuestas para comprender la percepción de nuestros GIs clave. La gestión presupuestaria y su flexibilización para adecuación a los cambios es una labor en continua revisión, para ajustarse a las cifras comprometidas anualmente. Se utilizará la próxima evaluación EFQM de 2027 como una revisión global de mitad del ciclo estratégico. Seguimiento de la Estrategia 2024-2031 a través del Plan de Actuación Anual BUG.

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Actuación Anual BUG; Gestión de presupuestos; Guía para la participación en la mejora continua en la BUG; Plan de Creatividad e Innovación.

---

## 2 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación Calidad

---

### 2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

### 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Auditorías internas y externas.

La BUG utiliza un SIG que unifica procedimientos y políticas de gestión de recursos, procesos y actividades. Este sistema promueve la mejora continua mediante la eficiencia y eficacia, integrando sistema de calidad, medio ambiente y seguridad, reduciendo duplicidades y esfuerzos. Este SIG es auditado y certificado periódicamente para garantizar que la producción y entrega de la propuesta de valor cumpla con los estándares de excelencia.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Participando en las auditorías externas e internas que la UGR planifica periódicamente.
  - Colaborando con el Área de Evaluación y Mejora de Servicios de la UGR en el seguimiento del SIG.
  - Analizando los informes de las auditorías para implementar las mejoras o correcciones que se detecten a través de las no conformidades.
  - Poniendo a disposición del personal de la BUG formación específica sobre la gestión de la calidad.
- 

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El SIG dispone de su propio sistema de evaluación, revisión y mejora mediante auditorías internas y externas en las que participa las bibliotecas de centros y servicios centrales. Se hace seguimiento y propuestas de mejora ante los posibles hallazgos de dichas revisiones.

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plataforma de calidad; Informes de auditorías ISO; Calidad de Servicios; Plan de Formación del PTGAS

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación Calidad

---

### 3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

### 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Formación de usuarios.

La BUG ofrece una amplia y destacada formación de usuarios, tanto online como presencial, adaptada a diferentes niveles, desde inicial hasta avanzado. Los cursos, generales o específicos, cubren la alfabetización informacional, el uso de recursos y bases de datos disponibles en la BUG en diversas disciplinas científicas. La formación se distingue por su calidad, satisfacción, número de horas impartidas y personas formadas. Además, se ofrecen cursos programados y a la carta, segmentados según las necesidades de distintos grupos de interés.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Diseñando un Plan de Formación de Personas Usuarias que recoge las necesidades formativas de los GIs de manera segmentada, promueve competencias informacionales, desarrolla habilidades digitales y apuesta por la formación continua.
  - Planificando y gestionando las actividades formativas utilizando herramientas tecnológicas específicas (Cursando) que optimizan y facilitan los procesos asociados.
  - Diseñando y desplegando una campaña de marketing específica para los Talleres formativos con reconocimiento de créditos e informando sobre el resto de las actividades de formación.
  - Ofreciendo una plataforma de e-learning accesible (Moodle) y utilizando herramientas tecnológicas específicas para la creación de material de aprendizaje (Genially).
- 

### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Todas las acciones formativas organizadas por la BUG cuentan con una encuesta de satisfacción. Anualmente se realiza un informe sobre la formación en la BUG.

---

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Encuesta de satisfacción con las actividades formativas; Web BUG; Informe de Benchmarking; Cursando; Plataforma de Cursos y Talleres Formativos Virtuales de la Biblioteca; Plan de Formación de Personas Usuarias.

---

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; EM de Personas Usuarias

---

#### 4 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés  
2.3: Estimular la creatividad y la innovación  
3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Apoyo a la investigación y a la docencia.

La BUG ofrece sus servicios de Apoyo a la Investigación y de Apoyo a la Docencia a través de sistemas y canales fácilmente accesibles para aportar valor a sus GIs. Están recogidos en las Cartas de Servicios de la UGR y son líneas prioritarias en la Estrategia 2024-2031. Se ofrecen a través de las Biblioguías, con información sobre temas relacionados con la acreditación, recursos, derechos de autor, perfiles y autoría, etc. De igual forma, existe una atención personalizada para PDI e Investigadores para asesoramiento en procesos de evaluación y acreditación.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Desplegando un acompañamiento integral del PDI con el diseño y desarrollo de acciones destinadas a la oferta y difusión de servicios y recursos que permitan contribuir al fortalecimiento de la calidad educativa (formación, bibliografía recomendada, herramientas tecnológicas para la docencia, etc.)
  - Proporcionando nuevas herramientas que faciliten el proceso de elaboración de trabajos científicos para el PDI y acompañamiento en los procesos de producción, difusión y evaluación de la producción científica (Portal de Investigación, Digibug, Acreditación y Sexenios, etc.)
  - Colaborando con otras Unidades y Servicios de la UGR para la optimización y mejora de productos y servicios ofrecidos al PDI (Bibliometría).
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG realiza informes anuales sobre los servicios ofertados: actividades formativas, uso de los recursos-e, Informe Dialnet, acuerdos transformativos, informe sobre Leganto, y realiza un estudio sobre la rentabilidad económica de los recursos electrónicos. Por otro lado, se valora la percepción del PDI con la Biblioteca a través de la encuesta LibQual y del Grupo focal de personas usuarias. El proceso de evaluación, revisión y mejora de los servicios se hace de forma global a través del Plan de Actuación Anual

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Web BUG; Biblioguías; Digibug; Portal de la Investigación; Leganto; Plan de Actuación Anual BUG

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Servicio de Recursos Electrónicos; Servicio de Documentación Científica; Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema; Unidad de Bibliometría.

---

#### 5 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés  
2.3: Estimular la creatividad y la innovación  
3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Asesoramiento a nuestros clientes en el uso responsable de nuestros servicios.

La BUG elabora y actualiza información, proporciona guías, e imparte formación sobre el uso responsable de la información suministrada y los materiales y medios utilizados en sus servicios. La Biblioteca cumple y difunde los protocolos de seguridad informática, de propiedad intelectual, y protección de datos entre nuestros usuarios. Tanto los derechos como las obligaciones de nuestros clientes se especifican en las Cartas de Servicios. La BUG impulsa el uso ético de la información en la formación a las personas usuarias.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Asesorando mediante campañas específicas y acciones presenciales de información, formación, guías y tutoriales sobre: uso de los recursos electrónicos, condiciones de préstamo, uso y cuidados del Fondo Antigo, de salas y equipos, respeto de la honestidad académica, etc.
  - Resolviendo las dudas o cuestiones sobre esta materia de forma presencial o remota por los medios electrónicos, recibiendo respuesta en un plazo no superior a 1 día.
  - Informando en la página web de la Biblioteca y en la Biblioguías de la responsabilidad y el uso ético de los recursos de información electrónica.
-

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de toda la información, guías, formación, tutoriales, etc. orientada a las personas usuarias para asegurar el uso óptimo y adecuado de los servicios, se realiza en función de los cambios legislativos (por ejemplo, Ley de Propiedad Intelectual, derechos de autor, etc.), así como dependiendo del uso satisfactorio de los sistemas, medios e informaciones a disposición de los distintos tipos de personas usuarias. La renovación se produce en función de la posibilidad de mejora del servicio (ejemplo: Turnitin).

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Web BUG; Biblioguías; Ticketing info/UGR; Digibug.

---

#### 6 RESPONSABLE

Dirección; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; EM de Personas Usuarias; Servicio de Recursos Electrónicos; Servicio de Documentación Científica.

---

#### 6 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

##### 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

###### **Análisis en profundidad de nuestros grupos de interés.**

La propuesta de valor de la BUG está fundamentada en un análisis en profundidad de sus GIs que tiene identificados, segmentados y ponderados. Se recogen los canales de comunicación con estos, las N&E presentes y futuras, las líneas estratégicas y proyectos asociados con cada grupo y las acciones específicas que se desarrollan. Las N&E se extraen de las diferentes encuestas y las comunicaciones recibidas a través de los distintos canales de comunicación y RRSS.

##### 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Analizando las N&E de nuestros GIs por parte del EM de Personas Usuarias y proponiendo las acciones de mejora y cambios en las líneas de actuación.
- Fomentando procesos continuos y permanentes de retroalimentación y escucha: comentarios en encuestas de satisfacción, gestión de Q y S, comentarios en RRSS, DAFO, etc.
- Realizando procesos de benchmarking con otras bibliotecas universitarias a nivel nacional e internacional.
- Analizando normativa, estándares, literatura profesional e informes de prospectiva y tendencias que identifiquen los aspectos clave en el futuro.
- Participando en foros profesionales o de proveedores de P y S para detectar megatendencias en el sector.

##### 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Periódicamente, a través del Plan de Actuación Anual de la BUG se revisan los proyectos y acciones concretas, para ver si se han cubierto las necesidades y expectativas de los clientes.

##### 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; DAFO; Plan de Actuación Anual BUG; Informes del EM de Personas Usuarias.

##### 1 RESPONSABLE

EM de Personas Usuarias; Comité de Calidad; Grupo de Trabajo de la Estrategia 2024-2031.

##### 1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

##### 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

###### **Captación de la percepción de los diferentes tipos de cliente y del resto de grupos de interés clave.**

La BUG implementa su propuesta de valor involucrando a todos los GIs haciéndoles partícipes de la experiencia global en la prestación de servicios. La BUG dispone de canales de comunicación permanentes, que aseguran la comunicación y el feedback de los clientes para captar sus N&E, facilitando su participación y garantizando una respuesta rápida por parte de la Biblioteca. La atención presencial, tanto como la comunicación online, por distintos medios, permite un flujo de información de forma clara y sencilla.

##### 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Analizando las N&E de nuestro GI por parte del EM de Personas Usuarias y proponiendo las acciones de mejora y cambios en las líneas de actuación.
- Implicando al personal de la BUG en la captación directa de la percepción de los clientes.
- Realizando la campaña "Gracias a ti" en RRSS tras la captación de sus N&E
- Analizando sistemáticamente los comentarios libres en encuestas de satisfacción, la gestión de Quejas, sugerencias y felicitaciones, comentarios en RRSS, grupos focales, DAFO, etc.
- Realizando el Mapa experiencia del cliente en la Formación de la BUG

##### 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Periódicamente, a través del Plan de Actuación Anual de la BUG se revisan los proyectos y acciones concretas, para ver el grado de consecución de la cobertura de las necesidades y expectativas de los clientes.

##### 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cuadro de GIs; Mapa experiencia del cliente en la Formación de la BUG; DAFO; Plan de Actuación Anual BUG; Informes del EM de Personas Usuarias.

##### 2 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas Usuarias; Comité de Calidad.

---



## 2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Experiencia global de nuestros GIs clave.

La propuesta de valor de la BUG tiene como finalidad desarrollar la experiencia global de los GIs clave y está enfocada en la identificación de sus necesidades, el diseño de servicios que aporten valor, la gestión continua de las relaciones y la mejora continua basada en medición y retroalimentación. Está alineada con su PMVV y asegura que la BUG cumpla con las expectativas de los GIs clave y contribuya al éxito y la excelencia de la institución.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Identificando claramente quiénes son los principales GIs para la BUG y definiendo sus N&E.
  - Diseñando y ofreciendo servicios personalizados e innovadores que satisfagan sus N&E.
  - Gestionando una comunicación abierta y continua con los GIs clave a través de los canales de comunicación establecidos con el fin de desarrollar relaciones continuas y de confianza que estimulen la co-creación.
  - Promoviendo la innovación y la mejora continua a través de la medición y la evaluación de resultados de la prestación de servicios e implementado indicadores clave de desempeño relacionados con la satisfacción de los GIs.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión y evaluación se realiza específicamente cuando se produce la comunicación en cada caso y regularmente en los análisis anuales de la Encuesta LibQual, en los demás mecanismos de captación de información sobre la valoración de los clientes y en el Plan de Actuación Anual de la BUG.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informe de los comentarios libres LibQual; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Informe de RRSS; Mapa experiencia del cliente en la Formación de la BUG

---

## 3 RESPONSABLE

EM de Personas Usuarías; Coordinación de Calidad.

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Dotación de los recursos y capacidad de decisión necesaria a nuestras Personas.

La BUG desarrolla su estrategia para que su personal posea los recursos, las competencias y la capacidad de delegar responsabilidades, para desempeñar sus funciones y dar servicios de calidad a los usuarios.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Desarrollando la línea 5.1 de la Estrategia BUG 2024-2031 sobre líneas de formación orientadas a las nuevas realidades.
  - Desplegando el Catálogo de competencias de la UGR por categorías profesionales, RPT y niveles.
  - Cumpliendo con una selección de personas realizada en base a competencias y experiencias específicas.
  - Canalizando y elevando a Dirección, a través del EM de Personas, las propuestas de formación basadas en sugerencias del personal.
  - Colaborando con Formación del PTGAS en el diseño de acciones formativas de distintos niveles: de Adecuación, de Perfeccionamiento, de Acreditación y de Desarrollo Profesional.
  - La UGR tiene implementado un programa de Evaluación del Desempeño.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Las acciones formativas se analizan a través de encuestas proporcionadas por Formación del PTGAS y se incluyen preguntas específicas sobre formación en la Encuesta de Clima Laboral. Cada vez que se producen cambios que afectan a los procedimientos en la prestación de servicios, se programan y realizan cursos para formar o informar, así como sesiones virtuales para todo el personal de la BUG, que quedan recogidas en las Guías de Uso Interno de las Biblioguías.

---

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia BUG 2024-2031; Catálogo de Competencias; Perfiles profesionales para bibliotecarios de la UGR de acuerdo a las competencias requeridas para el servicio de la BUG; Plan de Formación del PTGAS; Encuesta de clima laboral; Resultados de los cursos de formación del PTGAS; Biblioguías.

---

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Atención a nuestros clientes basada en los valores.**

La prestación de servicios en la BUG se caracteriza por una atención personalizada a nuestros GIs que, alineada con el PMVV recogidos en la Estrategia 2024-2031, se basa en un comportamiento ético que garantiza el trato igualitario, considerado y justo a todas las personas, un compromiso con la accesibilidad, la inclusión, la diversidad y la igualdad y una apuesta por el desarrollo sostenible. De este modo podemos ofrecer servicios innovadores y de excelencia adaptados a las necesidades de la comunidad universitaria y abiertos a la sociedad.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Incorporando los valores recogidos en la Estrategia 2024-2031 en el diseño y la prestación de servicios.
  - Proporcionando formación en valores al personal de la BUG a través del Plan de Formación del PTGAS.
  - Utilizando canales de comunicación efectivos adaptados a los diferentes perfiles de clientes.
  - Realizando auditorías que aseguran que se están cumpliendo los valores de atención al cliente en relación con el Sistema Integrado de Calidad de la UGR.
  - Analizando y midiendo la satisfacción de nuestros clientes para mejorar continuamente (Quejas y sugerencias relacionadas con los servicios de atención a nuestros clientes; comentarios libres de la Encuesta LibQual).
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los valores de la BUG, que forman parte de la Estrategia 2024-2031, se revisan según lo establecido en el seguimiento de la misma. La satisfacción de los clientes se evalúa, revisa y mejora según el tipo de encuesta o canal de comunicación. Las auditorías se realizan según lo establecido en el SIG de la UGR.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia BUG 2024-2031; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Encuesta LibQual; Plataforma de calidad

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; EM de Personas; Comité de Calidad

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Retroalimentación con nuestros GIs principales.**

La BUG asegura mecanismos de retroalimentación que permiten mejorar la experiencia y cumplir con las expectativas de los GIs, en un proceso dinámico y esencial para la BUG que busca la mejora continua de sus servicios.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Identificando, segmentando y ponderando nuestro GIs.
  - Diseñando mecanismos efectivos y variados para recoger retroalimentación de nuestros GIs: encuestas de satisfacción, grupos focales, feedback directo e informal, RRSS, etc.
  - Gestionando esta retroalimentación a través del análisis sistemático de los datos obtenidos e implementando las correspondientes acciones de mejora.
  - Comunicando estas mejoras a través de los canales de comunicación establecidos para fortalecer el compromiso con nuestros GIs.
-

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La satisfacción de los clientes se evalúa, revisa y mejora según el tipo de encuesta o canal de comunicación. La evaluación, revisión y mejora de la comunicación con los GIs clave se realiza sistemáticamente dentro del grado de cumplimiento del Plan de Comunicación y Marketing, de revisión del Cuadro de GIs y en el seguimiento de la Estrategia 2024-2031.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Quejas, sugerencias y felicitaciones; Encuesta LibQual; Web BUG; Informes de RRSS; Plan de Comunicación y Marketing; Cuadro de GIs.

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; EM de Comunicación, Marketing y Redes Sociales; Comité de Calidad

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## **GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO Y LA TRANSFORMACIÓN**

### **RESUMEN**

#### **Gestionar el funcionamiento y el riesgo.**

La BUG dispone de estructura suficiente para gestionar eficientemente: mejora continua, seguridad de la información, infraestructuras, calidad ambiental, así como los riesgos asociados (E511). La BUG forma parte del SIG de Calidad de la UGR según requisitos de la norma ISO 9001:2015 (E512). Ha evaluado e identificado los riesgos estratégicos y su posible impacto en la prestación del servicio desde 2013, con la elaboración de un Plan de riesgos revisado en dos ocasiones (E513). Desarrolla un plan en el que se analizan los riesgos desde diversas perspectivas y se plantea diversos escenarios de crisis (E514). La UGR, y por ende su Biblioteca, se alinean con el Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos de la ONU (E515). La BUG se esfuerza por crear y mantener un entorno seguro para su personal y los miembros de la comunidad universitaria y colabora en la difusión y aplicación de los programas y protocolos establecidos (E516).

#### **Transformar la organización para el futuro.**

La BUG utiliza desde 2010 el Modelo EFQM como herramienta que asiste en los procesos de mejora continua y de reflexión para alcanzar la transformación (E521). Identifica las necesidades y oportunidades de cambio y transformación de acuerdo con su PMVV y estrategia, lo que demanda su entorno, orientándose a resultados y a la creación de valor sostenible (E522). Cuenta con los proyectos transformadores, cruciales para transformar la Biblioteca a futuro y que pueden involucrar a varias líneas o ejes con una proyección temporal más amplia (E523). Ha implementado una estrategia progresiva de automatización de procesos para optimizar su eficacia involucrándose activamente en dotarse de herramientas y recursos tecnológicos que mejoren la eficacia de sus procedimientos (E524). La Estrategia 2024-2031 dedica una especial atención a la innovación en espacios y servicios y a la transformación digital y de los servicios (E525). Establece comunicación y canales a fin de colaborar en el diseño de una estructura flexible que se adapte a las necesidades de cada momento (E526).

#### **Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología.**

La BUG es consciente de los avances tecnológicos que se producen en el entorno y que afectan al desarrollo de su ecosistema, realizando una vigilancia constante (E531). Planifica y diseña acciones para proporcionar las capacidades, recursos y herramientas que le permiten desarrollar y mantener la creatividad, la innovación y el pensamiento disruptivo (E532). Realiza evaluaciones del potencial de las nuevas tecnologías para la creación de valor (E533). Mantiene una sistemática de análisis del avance de las TICs y las aplicaciones, y su posible utilización en la mejora de los servicios y la gestión (E534). Utiliza diversas herramientas y tecnologías para el correcto gobierno y gestión de la Biblioteca, desde la toma de decisiones, el seguimiento de la Estrategia y el funcionamiento eficaz y eficiente de su sistema de gestión (E535). Tiene consolidada una política de alianzas para el estudio, análisis, implementación y mejora de las tecnologías emergentes, así como para el intercambio de experiencias (E536).

#### **Aprovechar los datos, la información y el conocimiento**

Las directrices del Cuadro de Mando de la BUG definen la estructura y despliegue del CMI para medir de forma holística la evolución y el progreso de su actividad y la consecución de sus objetivos (E541). Se esfuerza para que el conocimiento sea compartido entre su personal, con el fin de promover la generación de ideas, el talento, la creatividad y la innovación (E542). Utiliza Scrumtegy como software de gestión del CMI para desplegar su estrategia, realizar un seguimiento del grado de ejecución y tener una visión global y actual de la biblioteca (E543). Protege y maximiza el conocimiento único, el producto de las actividades de investigación y la propiedad intelectual (E544). Se asegura de cumplir con la LOPD para proteger los datos personales de sus usuarios y garantizar la privacidad en el manejo de la información (E545). Identifica los riesgos tecnológicos, tales como ciberataques, protección de datos personales, caída de sistemas informáticos y su posible impacto en la prestación de sus servicios (E546).

#### **Gestionar los activos y los recursos.**

Anualmente, la BUG elabora un proyecto de presupuesto, recogiendo los gastos e ingresos necesarios para el cumplimiento y desarrollo de su Estrategia (E551). La inversión en recursos de información representa las dos terceras partes del presupuesto total de la BUG (E552). La gestión y mantenimiento de los edificios se realiza a través de la UGR, por lo que la BUG trabaja de modo coordinado con ella y con las Facultades y Escuelas. Aparte, la BUG dispone de presupuesto anual para inversiones propias (E553). Conoce el grado de afectación en los activos tangibles y lleva a cabo una planificación acorde con las necesidades detectadas, añadiendo valor a los servicios ofertados (E554). Ha incluido en su Visión y Valores la sostenibilidad como compromiso y se esfuerza en desarrollar acciones y actividades para su consecución (E555). Siguiendo las pautas de la UGR, la BUG tiene elaborada una Guía Verde, ofrece en todas las Bibliotecas puntos de recogida y reciclaje de diferentes materiales y participando en campañas específicas (E556).

**Enfoques seleccionados:** Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUG ha seleccionado los 6 enfoques principales máximos permitidos por la Plataforma EFQM, que se exponen a continuación. Otros enfoques, planes, proyectos, procesos y acciones, referidos a estos subcriterios, están disponibles en la evaluación.

**Links EFQM seleccionados:** Dada la gran correlación entre los enfoques seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los enfoques se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada criterio EFQM, dicho enfoque actúa de palanca, impacta, produce resultados o está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios. **Importante: el subcriterio al que pertenece el enfoque no está seleccionado, ya que se sobreentiende que está ya directamente afectado.**

**Anexos seleccionados:** Además de los 15 Anexos Clave, se han seleccionado una serie de Anexos para ayudar a un mejor entendimiento de la información suministrada. Otras evidencias están a disponibles en la evaluación.

---

## 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Sistema de Gestión Integrado como elemento cohesionador.

La BUG dispone de estructura suficiente para gestionar eficientemente la mejora continua, la seguridad de la información, las infraestructuras, la calidad ambiental, así como los riesgos asociados. Tiene una amplia y exitosa trayectoria en gestión de la calidad que asegura, a través de su Estrategia 2024-2031, que los servicios ofrecidos cumplen con las N&E de sus GIs. La BUG colabora con el Área de Evaluación y Mejora de Servicios y la Política de Calidad (UGR), que impulsa y coordina los procesos de transformación y la gestión de la calidad de sus servicios.

---

### 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Cooperando con aquellas unidades de la UGR que revisan periódicamente los riesgos relacionados con la seguridad y protección, proponiendo mejoras cuando se detectan vulnerabilidades y aportando experiencia en el diseño y evaluación de mejoras en servicios.
- Manteniendo un plan de calidad basado en la complementariedad de los modelos EFQM e ISO para alcanzar la excelencia.
- Desplegando la plataforma de gestión ALMA, que permite la gestión integral de sus recursos y servicios. Utilizando herramientas como *Alma*, *Analytics* y *Scrumtegy* para la gestión global y seguimiento de su estrategia y proyectos derivados.

---

### 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La BUG evalúa, revisa y propone mejoras tras la publicación del Informe sobre el estado de los servicios UGR. La Dirección, junto con el Comité de Calidad analiza la estrategia de calidad, evaluando la alineación de los servicios con las expectativas de los usuarios, la eficiencia operativa y las oportunidades de transformación a partir de la evidencia. El seguimiento y evaluación del Plan de Actuación Anual y del Plan Director UGR permiten detectar las áreas prioritarias de mejora así como los ajustes para minimizar riesgos.

---

### 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Política de calidad; Plataforma de Calidad; Decálogo de Ciberseguridad; Informes de auditorías ISO; Certificado ISO; Evaluación EFQM; Seguridad de la Información (UGR); Encuesta de clima laboral; Informe de los comentarios libres LibQual; Analytics; Scrumtegy; Sistema Integrado de Control de Accesos Electrónicos (SICAE).

---

### 1 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Servicios Centrales.

---

### 1 LINKS EFQM

1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno  
2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio  
3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles  
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor  
5.5: Gestionar los activos y recursos  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión por procesos de principio a fin.

La BUG forma parte del SIG de Calidad de la UGR según requisitos de la norma ISO 9001:2015. Sus procesos son estratégicos (Gestión de Recursos Bibliográficos y de Información y de Gestión Documental) en el Mapa de procesos de la UGR. Cada proceso tiene una ficha con los procesos propios que realiza cada Unidad Funcional. La BUG tiene asociados 4 procesos clave:

- Identificación, Selección y Adquisición de los Recursos de Información
- Tratamiento / Organización de Recursos de Información
- Creación de Servicios y Productos con Valor Añadido
- Difusión de la Información

---

### 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Colaborando en la implementación y desarrollo del SIG de la UGR gestionando nuestra información en la Plataforma de calidad, herramienta que permite el control y acceso a la documentación: Política de Calidad, Mapa de procesos, Manual de calidad, procedimientos, indicadores, auditorías, seguimiento de actividad crítica y de no conformidades. Es la principal vía de comunicación entre la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva y la BUG.
- Cada proceso clave recoge una serie de procedimientos operativos e instrucciones técnicas, que tienen asignado un responsable.
- Participando en el proceso de evaluación mediante auditorías internas y externas.

---

### 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El SIG tiene su propio proceso de evaluación, revisión y mejora a través de los indicadores del sistema, auditorías internas y externas y seguimiento de hallazgos de las auditorías y de las no conformidades. Esta evaluación es anual y los distintos puntos de servicio de la BUG se someten a los procesos de valoración según los requerimientos de la norma ISO y de sus informes se extraen áreas de mejora.

---

### 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plataforma de calidad; Mapa de Procesos; CMI; Informes de auditorías ISO

---

### 2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio; Coordinación de Calidad

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.5: Gestionar los activos y recursos
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión de riesgos estratégicos.

La BUG ha evaluado e identificado los riesgos estratégicos y su posible impacto en la prestación del servicio desde 2013, con la elaboración de un Plan de riesgos revisado en dos ocasiones. En el proceso de elaboración de la Estrategia 2024-2031 ha sido sometido a una nueva revisión partiendo de un análisis actualizado, fruto del cual se modificó la clasificación por tipologías, se incluyó una matriz de ponderación y se diseñaron tres escenarios posibles (pesimista, realista y optimista) para cada tipología.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Analizando el ecosistema y nuevas fuentes de datos para actualizar el Plan de riesgos.
  - Identificando, ponderando y clasificando los riesgos estratégicos por tipologías y diseñando para cada una de ellas una estructura completa con medidas preventivas, plan de respuesta ante emergencias y designación de responsables.
  - Creando para cada tipo de riesgo tres escenarios probables con los que podría encontrarse la BUG
  - Gestionando el seguimiento de los riesgos y sus indicadores relacionados a través del CMI.
  - Asociando a cada objetivo o proyecto los posibles riesgos que le atañen.
  - Colaborando con los servicios responsables de la UGR para coordinar acciones.
- 

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los indicadores relacionados con los riesgos estratégicos están incluidos en el CMI y se hace un seguimiento sistemático y con una periodicidad anual. Cada proyecto dispone de su propia evaluación de la que se hace también seguimiento anualmente.

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Riesgos BUG; Estrategia 2024-2031; CMI

---

### 3 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de calidad

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.5: Gestionar los activos y recursos
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión de riesgos.

La BUG tiene identificados los riesgos y su posible impacto en cuanto a la implantación de sus prioridades estratégicas y la prestación de sus servicios; en función de ello desarrolla un plan en el que se analizan los riesgos desde diversas perspectivas y se plantea diversos escenarios de crisis.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Definiendo un Plan de Riesgos que identifica y clasifica los riesgos y sus medidas preventivas, plan de respuesta ante emergencias y los responsables.
  - Realizando una ponderación de los riesgos en base a una matriz que combina el impacto y la probabilidad del riesgo.
  - Gestionando el seguimiento de los riesgos a través de Scrumtegy.
  - Determinando para cada categoría de riesgos tres posibles escenarios: pesimista, realista y optimista y sus respectivos planes de contingencia derivados.
  - Colaborando con el SSPR, responsable de implantar el Plan del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente aplicable a la UGR.
- 

### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación del Plan de Riesgos es un proceso continuo. La revisión de las medidas estará encaminada a adecuarlas a las situaciones que se presenten y a añadir el aprendizaje derivado de la aplicación de las mismas al modelo de gestión de la Biblioteca. Este Plan de Riesgos se integrará en la herramienta de gestión del CMI y se evaluará dentro del proceso de seguimiento de las acciones operativas del sistema.

---

### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Riesgos BUG; CMI, Información sobre el estado de los servicios UGR; Plan del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

---

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio; Comité de Calidad

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.5: Gestionar los activos y recursos
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Sistemas de Gestión de Riesgos de Derechos Humanos.

La UGR, y por ende su Biblioteca, se alinean con el Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos de la ONU (Resolución de 1 de septiembre de 2017). Este plan establece normativas para prevenir riesgos sobre los derechos de las personas que trabajan, estudian o están vinculadas a la Universidad, asegurando el derecho a la privacidad, a la identidad, a la educación, a la inclusión, a la igualdad de oportunidades y género, y la no discriminación por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u otras condiciones personales o sociales.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Integrando los ODS en cada una de las líneas de la Estrategia de la Biblioteca 2024-2031
  - Revisando el Código Ético BUG que implica a todo el personal de la Biblioteca
  - Promoviendo cursos de Formación del PTGAS orientados a la igualdad, inclusión, etc.
  - Garantizando los derechos de las personas alineados con el Servicio Jurídico, Defensor Universitario, Gerencia e Inspección de Servicios UGR.
  - Cumpliendo con los principios de igualdad, mérito y capacidad para el acceso a los puestos de trabajo recogidos en la R.P.T.
  - Utilizando la sanción solidaria como herramienta de colaboración con colectivos desfavorecidos.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión de los sistemas de gestión de riesgos de los Derechos Humanos se realiza en cada ciclo estratégico. A mitad del ciclo se realizará una revisión global con motivo de la evaluación EFQM trienal.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos (Resolución de 1 de septiembre de 2017); Plan de Riesgos BUG; Estrategia 2024-2031; Código Ético BUG; RPT de la UGR; Plan de Formación del PTGAS; Sanción Solidaria; Defensor Universitario; Inspección de Servicios de la UGR

---

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; EM de Ética y Responsabilidad Social

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.5: Gestionar los activos y recursos
  - 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Gestión de riesgos: entorno seguro.

La UGR ha dispuesto en su Plan Estratégico 2031 líneas de actuación para asegurar un entorno seguro de aplicación a la totalidad de las personas vinculadas a la Universidad. Alineada con esas actuaciones y aplicando sus Valores, la BUG se esfuerza por crear y mantener un entorno seguro para su personal y los miembros de la comunidad universitaria y colabora con los servicios responsables de la UGR en la difusión y aplicación de los programas y protocolos establecidos.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Promoviendo la difusión del programa PROSIRIS de la UGR, de prevención de la conducta suicida.
  - Aplicando el Protocolo de la UGR para la prevención y respuesta ante el acoso, en colaboración con la OPRA.
  - Fomentando el uso de los diversos programas de promoción de la salud de la UGR: de Prevención de enfermedades cardiovasculares, de Inmunizaciones, de Primeros Auxilios y Desfibriladores, de Deshabitación del Hábito Tabáquico, de Prevención del Cáncer.
  - Visibilizando las actuaciones del Punto Violeta de la Unidad de Igualdad y Diversidad UGR.
  - Promoviendo la conciliación y corresponsabilidad en el entorno laboral de la BUG.
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La UGR realiza informes y estudios sobre la aplicación de sus protocolos y programas para conseguir un entorno seguro para la comunidad universitaria y forma al personal clave que gestiona directamente los servicios implicados para desplegar su estrategia. Esos estudios e informes se publican a través del canal de noticias de la UGR, en su página Web y en la de los servicios directamente responsables.

---

6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Estratégico 2031 UGR; Estrategia 2024-2031; Valores UGR

---

6 RESPONSABLE

Dirección

---

6 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Modelo EFQM como palanca para la transformación, la creatividad y la innovación.**

La BUG utiliza desde 2010 el Modelo EFQM como herramienta que nos asiste en los procesos de mejora continua y de reflexión para alcanzar la transformación. Al mismo tiempo, fomenta la creatividad y la innovación a través del Benchmarking con otras bibliotecas referentes que también se evalúan con el modelo EFQM; añade valor, proporcionando un marco probado para lograr el éxito de la BUG equilibrando el presente con la preparación para el futuro.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Realizando evaluaciones externas EFQM cada 2 años desde 2010 y cada 3 años desde 2019.
  - Desplegando los Equipos de Mejora y los Grupos de Trabajo, que actúan como observatorios en sus áreas específicas, captando las necesidades de los GIs, realizando Benchmarking interno y externo para detectar Buenas Prácticas e implantar las innovaciones, y desarrollan las mejoras que se establecen tras cada evaluación externa.
  - Definiendo y poniendo en marcha el Plan de Creatividad e Innovación de la BUG, donde se establece el procedimiento para gestionar la innovación.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El impulso de la Dirección para la creación y propuesta de ideas es continuo, mediante reuniones, correo, comunicaciones etc. Los Equipos de Mejora y Grupos de Trabajo realizan un informe anual en el que recogen las actividades de benchmarking realizadas. Las Jornadas de Buenas Prácticas y Reconocimiento son anuales. El Plan de Creatividad e Innovación se revisará a mitad del ciclo estratégico, coincidiendo con la Evaluación EFQM 2027.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Informes de Evaluación EFQM; Informes de los EM; Plan de Creatividad e Innovación

---

1 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Coordinadores/as de los EM

---

1 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Necesidades de cambio y transformación derivados de la comprensión de nuestro ecosistema.**

En un entorno en continuo cambio, la BUG tiene una amplia trayectoria en el desarrollo y puesta en marcha de productos, servicios y recursos con el objetivo de transformar la Biblioteca y dar respuesta a los principales desafíos y oportunidades que forman parte de su ecosistema, para continuar siendo un servicio clave para sus GIs. La BUG identifica las necesidades y oportunidades de cambio y transformación de acuerdo con su PMVV y estrategia, lo que demanda su entorno, orientándose a resultados y a la creación de valor sostenible.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Analizando las fuentes de información que sustentan nuestro Ecosistema: el estudio de las megatendencias, en el análisis de los resultados de nuestra actividad, en las N&E de nuestros GIs y en el análisis DAFO.
  - Trabajando para un entorno sostenible buscando la gestión eficiente de recursos, reducción de residuos y minimizando el impacto ambiental.
  - Acometiendo cambios en los espacios para adaptarlos a nuevas necesidades.
  - Facilitando la preservación digital del rico patrimonio bibliográfico de la UGR
  - Considerando nuevas herramientas y apoyos para la Ciencia Abierta, la transformación digital y la docencia.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza un seguimiento continuo y análisis de los resultados de los indicadores: Cuadro de Mando, objetivos de la Carta de Servicios de la Universidad, revisiones del sistema de calidad y las auditorías internas y externas. Se revisan los informes de organismos y entidades del entorno de la educación superior para estar al día de las innovaciones y novedades en esta materia.

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Ecosistema BUG; Fichas de proyectos; DAFO; Plan de Benchmarking

---

2 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión de los proyectos necesarios para la transformación de la BUG.

La BUG contempla en cada uno de los objetivos estratégicos y operativos de la Estrategia una serie de proyectos necesarios para dar respuesta a su PMVV y a las necesidades y expectativas de sus GIs. Dentro de estos proyectos, se encuentran los proyectos transformadores, cruciales para transformar la Biblioteca a futuro y que pueden involucrar a varias líneas o ejes con una proyección temporal más amplia.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Definiendo los siguientes Proyectos transformadores: Proyecto de apoyo a la investigación, con 2 líneas de acción: Ciencia abierta y Nuevas herramientas para la investigación; Proyecto de transformación de espacios, con 3 líneas de acción: Biblioteca de depósito-Hemeroteca, Bibliomaker y Espacios/salas colectivas: gestión unificada; Proyecto de transformación digital, con 1 línea de acción: Inteligencia Artificial.
  - Creando una Guía para el desarrollo e implantación de proyectos donde se concretan su estructura: objetivos, responsables, periodo de vigencia, descripción, presupuesto y forma de evaluación, revisión y mejora.
  - Incluyendo los proyectos en Scrumtegy, con su vinculación a objetivos y líneas estratégicas.
- 

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación revisión y mejora de cada proyecto define los medios a utilizar para llevarlo a cabo. De forma global, se hace un seguimiento anual del despliegue de la Estrategia y para mitad del ciclo estratégico, utilizando la palanca de la evaluación EFQM trienal, se hará una evaluación global para comprobar el grado de cumplimiento en la primera parte del ciclo estratégico.

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Guía para el desarrollo e implementación de un proyecto; Plan de Actuación Anual BUG; CMI; Fichas de los distintos proyectos.

---

### 3 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Responsables de los proyectos

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Automatización de procesos

La BUG ha implementado una estrategia progresiva de automatización de procesos para optimizar su eficacia involucrándose activamente en dotarse de herramientas y recursos tecnológicos que mejoren la eficacia de sus procedimientos tal y como se recogen en su Plan *Tecnológico*. La gestión de recursos está identificada como proceso estratégico de la UGR en su Mapa de Procesos. La Estrategia 2024-2031 dedica el eje 6 a la gestión excelente, innovadora y de calidad y define. La Guía para la Participación en la Mejora Continua proporciona la estructura desde la que gestionar estas iniciativas.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Impulsando desde la Dirección sinergias transversales de cara a integrar y optimizar recursos (BUG- Vicerrectorado de Transformación Digital).
  - Fomentando que el personal y líderes de la BUG mantengan una actualización constante a través de proveedores, foros profesionales, literatura profesional sobre las posibles oportunidades de automatización.
  - Promoviendo y garantizando la integración y optimización del uso de las TICs en todos sus procesos.
  - Contando con herramientas tecnológicas para la automatización de sus procesos (p.e. Alma, Scrumtegy, Leganto...) y desarrollando la explotación de sus utilidades.
- 

### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

A través del CMI se realiza un seguimiento de los indicadores relacionados con el desarrollo de la automatización. Igualmente, en el proceso de evaluación, revisión y mejora de la Estrategia y del Plan de Actuación Anual se contempla el seguimiento de los proyectos involucrados y el grado de cumplimiento. Las auditorías ISO anuales garantizan que se cumplen los procedimientos relacionados con la automatización.

---

### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

CMI; Plan Tecnológico; Biblioguías; Web BUG; Informes de auditorías ISO; Certificado ISO; Evaluación EFQM; Anuario.

---

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Servicios Centrales.

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Transformación de Servicios.

La BUG está comprometida con la transformación de sus servicios para adaptarse a las nuevas demandas docentes e investigadoras y tecnológicas alineándose con las tendencias globales en bibliotecas universitarias. La Estrategia 2024-2031 dedica una especial atención a la innovación en espacios y servicios y a la transformación digital. Los esfuerzos de transformación se centran en la digitalización de servicios (integración de servicios en Granatensis), creación de espacios de trabajo innovadores (Bibliomakers), la preservación digital del patrimonio o la implementación de servicios de apoyo a la docencia y la investigación (Bibliografía Recomendada, Portal de la Investigación).

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Definiendo las líneas estratégicas y los proyectos estratégicos y de transformación en la Estrategia 2024-2031.
- Liderando el cambio con los responsables de los servicios, EM y los GT, figuras clave en los procesos transformadores.
- Disponiendo de potentes herramientas tecnológicas para facilitar la atención y el acceso digital a recursos y servicios fomentando la autonomía y colaboración de docentes y estudiantado.
- Manteniendo una corriente de actualización sobre las tendencias y necesidades actuales y futuras.
- Incorporando servicios de asesoramiento al PDI en la gestión de los datos de investigación y procesos de acreditación.

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se realiza una evaluación periódica de la demanda y satisfacción de personas usuarias a través de encuesta LibQual. El proceso de evaluación, revisión y mejora se hace mediante el CMI para comprobar el grado de cumplimiento de objetivos de la Estrategia 2024-2031 y del Plan de Actuación Anual. Las Auditorías ISO garantizan el cumplimiento de los procesos definidos por la BUG. Las Jornadas de Buenas Prácticas suponen un momento donde los equipos de trabajo pueden difundir y percibir la valoración de las acciones realizadas. El Plan de Benchmarking proporciona la sistemática para la comparativa.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Actuación Anual BUG; Plan Director UGR; Encuesta LibQual; Guía para la participación en la mejora continua en la BUG; Alma; Granatensis; Leganto; Biblioguías; Plan de Benchmarking; Web BUG; Informes de auditorías ISO; Certificado ISO; Evaluación EFQM; Jornadas de BBPP y Reconocimiento.

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Comité de Calidad; Servicios Centrales.

#### 5 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Estructura organizativa adaptada.

La BUG cuenta con una estructura organizativa para servir a su PMVV, pero realiza cambios y los adapta, cuando es necesario, para llevar a cabo la implantación eficaz y efectiva de su estrategia, con el fin de ser palanca que ayude a la transformación necesaria. La Dirección mantiene canales de comunicación con todos los órganos y servicios implicados en la gestión de los RRHH, a fin de colaborar en el diseño de una estructura flexible que se adapte a las necesidades de cada momento.

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Definiendo en la Estrategia 2024-2031 el eje 3 enfocado a la innovación en espacios y servicios para dar respuesta a las nuevas necesidades de los GIs, y el eje 5 destinado a las personas y su adaptación al cambio.
- Creando la Unidad de Bibliometría para contribuir a la mejora de la visibilidad y el impacto científico de la UGR, apoyar a las diferentes unidades de gestión de la Universidad y asesorar a los investigadores/as sobre indicadores, metodología, difusión y evaluación de la producción científica.
- Participando en la actualización de la RPT y posibilitando nuevos perfiles profesionales adecuados al cambio.

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación revisión y mejora de cada proyecto define los medios a utilizar para llevarlo a cabo. De forma global, se hace un seguimiento anual del despliegue de la Estrategia y para mitad del ciclo estratégico, utilizando la palanca de la evaluación EFQM trienal, se hará una evaluación global para comprobar el grado de cumplimiento en la primera parte del ciclo estratégico.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Actuación Anual BUG; CMI; Fichas de los distintos proyectos; RPT de la UGR.

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Vigilancia tecnológica e innovación:**

La BUG es consciente de los avances tecnológicos que se producen en el entorno y que afectan al desarrollo de su ecosistema. Conocer cuáles son las herramientas tecnológicas que se están desarrollando e implementando en organizaciones dedicadas a la gestión de la información científica y técnica es fundamental para implementar en nuestra biblioteca aquellas soluciones tecnológicas de interés general para el acceso a la información de nuestras personas usuarias.

---

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Utilizando las estancias de programas internacionales del personal de la Biblioteca se conocen los avances en otras instituciones: Erasmus Plus; y de profesionales que asisten a la Staff Training Week.
  - Asistiendo a Congresos, Jornadas, etc. nacionales e internacionales del personal de la BUG: Dialnet, Exlibris, etc.
  - Aprovechando la experiencia de los EM para detectar nuevas tecnologías e innovaciones en el ámbito de la gestión de la información.
  - Empleando la información recibida de proveedores y editores de información electrónica.
  - Analizando la información que se recibe de empresas tecnológicas del ámbito de la gestión de la información científica y técnica.
- 

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Se revisa y evalúan a partir de los informes que se presentan en las estancias internacionales, de la asistencia a congresos, etc., de pruebas que se realizan de recursos de información que puedan suponer una innovación o un desarrollo tecnológico de interés para la Biblioteca.

---

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Tecnológico BUG; Plan de Benchmarking; Plan de Creatividad e Innovación; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; BAI; Evaluación de recursos-e y proveedores; Informes de los EM; Informes Staff Training Week

---

1 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales.

---

1 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Gestión de la creatividad e innovación.**

La BUG planifica y diseña acciones para proporcionar las capacidades, recursos y herramientas que le permiten desarrollar y mantener la creatividad, la innovación y el pensamiento disruptivo como parte de su cultura. Promueve la generación de ideas y proyectos que le permitan alcanzar su PMVV y fomenta una cultura del talento.

---

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Desarrollando un procedimiento para gestionar la innovación establecido en el Plan de Creatividad e Innovación de la BUG.
  - Utilizando a los EM como observatorios que detectan buenas prácticas y canalizan las innovaciones.
  - Celebrando las Jornadas de Buenas Prácticas y Reconocimiento, en las que se comparten ideas o actividades que pueden ser útiles o meritorias para el conjunto de la BUG.
  - Asistiendo y participando en foros y en grupos de trabajo profesionales.
  - Midiendo la percepción del personal en relación con la Creatividad a través de 2 ítems en la Encuesta de clima laboral.
- 

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El impulso de la Dirección para la creación y propuesta de ideas es continuo, mediante reuniones, correo, comunicaciones etc. Revisión a través del Plan de Actuación Anual de la Biblioteca. El Plan de Creatividad e Innovación se revisará a mitad del ciclo estratégico, coincidiendo con la Evaluación EFQM 2027. La revisión de los Informes de los EM, de las Jornadas de Buenas Prácticas y Reconocimiento y de la Asistencia y presentaciones en foros y en grupos de trabajo profesionales es anual. La Encuesta de clima laboral se realizará cada 2 años.

---

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Actuación Anual BUG; Informes de los EM; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Informe de la Encuesta de participación del personal; Informe de la Encuesta de clima laboral.

---

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio; Coordinadores/as de los EM; Comité de Calidad.

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Nuevas tecnologías para el apoyo a la creación de valor.

La BUG realiza evaluaciones del potencial de las nuevas tecnologías para la creación de valor. Aprovecha las innovaciones tecnológicas para la transformación en todo lo que presenta una oportunidad. Identifica, planifica e introduce los desarrollos en tecnología para maximizar los beneficios de su utilización, tan pronto como le es posible.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Incorporando y usando nuevas herramientas de IA: Scite.ai, Elicit Plus, Trinka...
  - Contratando con nuevo software de apoyo: Scrumtegy, Genially, Metricool, Canva,...
  - Actualizando y optimizando contenidos en las plataformas y herramientas de prestación de servicios: Web, Biblioguías, Digibug, Alma, Granatensis, etc.
  - Transformando la accesibilidad física y digital de la propuesta de valor con plataformas digitales accesibles desde cualquier dispositivo.
  - Incorporando la accesibilidad a la creación de valor con servicios y atención personalizados y facilitando el acceso remoto a los recursos de la BUG.
  - Actualizando la Plataforma Moodle como soporte de los cursos virtuales.
- 

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los sistemas tecnológicos utilizados por la BUG para el apoyo a la creación de valor están en continua revisión y mejora, en función de resultados internos y de los servicios. Se hará un seguimiento anual a través del Plan de Actuación Anual BUG y una revisión global a mitad del ciclo estratégico, coincidiendo con la Evaluación EFQM trianual de 2027.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Biblioguías; Digibug; Alma; Granatensis; Informe de Rentabilidad de los recursos electrónicos; Cursos y Talleres Virtuales de la Biblioteca; CMI; Plan de Actuación Anual BUG.

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
  - 2.3: Estimular la creatividad y la innovación
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
  - 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Gestión del cambio TIC

La BUG mantiene una sistemática de análisis del avance de las TICs y las aplicaciones, y su posible utilización en la mejora de los servicios y la gestión. Esta labor se apoya en expertos funcionales como el CSIRC, la Unidad de Calidad Ambiental, CBUA, y otros. Además, ha apostado por el desarrollo e integración de nuevas herramientas y procesos tecnológicos que mejoran el acceso a los recursos y servicios de la biblioteca 24 horas al día, 7 días a la semana.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Aprovechando las innovaciones tecnológicas para mejorar los procesos, y para la transformación en todo lo que presenta una oportunidad.
  - Diseñando un Plan Tecnológico para asegurar el nivel tecnológico de los distintos puntos de servicio de la BUG.
  - Implementando nuevos servicios: Plataformas de préstamo de libros electrónicos (ODILO o VitalSource), Servicio de Digitalización de artículos; Servicio de solicitud de compra desde el propio catálogo; Buzón de devolución; acceso a los recursos electrónicos con tecnología OpenAthens; Library Mobile; Leganto; Digibug,...
  - Utilizando nuevas herramientas para la gestión de los procesos: Libguides, Scrumtegy; Rialto; Ticketing info/UGR, plataformas de compras de libros...
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de los recursos tecnológicos se realiza en función de resultados internos y de los servicios, comprobando el cumplimiento de objetivos y proyectos tecnológicos; la prestaciones y la valoración de usuarios internos; el nivel de uso y valoración de usuarios externos.

---

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Tecnológico BUG; Scrumtegy; Libguides; plataformas de gestión de recursos y servicios (Alma; Digibug; Web BUG; Analytics; Moodle; Leganto; Rialto; Servicio de Ticketing info/UGR; Curs@ando; Documenta; plataforma de calidad de Servicios; Plan de preservación; Universitas XXI)

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Coordinación de Calidad

#### 4 LINKS EFQM

1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos  
2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio  
3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles  
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea  
5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento  
6.1: Resultados de percepción de clientes  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Herramientas y tecnología para el gobierno y gestión de la BUG.

La BUG utiliza diversas herramientas y tecnologías para el correcto gobierno y gestión de la Biblioteca, desde la toma de decisiones, el seguimiento de la Estrategia y el funcionamiento eficaz y eficiente de su sistema de gestión para la correcta y óptima prestación de sus productos y servicios. Algunas de estas herramientas y tecnologías son: Intranet; Scrumtegy; Libguides; plataformas de gestión de recursos y servicios (Alma; Digibug; Web BUG; Analytics; Moodle; Leganto; Rialto; Servicio de Ticketing info/UGR; Curs@ando; Documenta; plataforma de calidad de Servicios; Plan de preservación; Universitas XXI).

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Implementando servicios como Plataformas de préstamo de libros electrónicos (ODILO o Vitalsource), Servicio de Digitalización de artículos; Servicio de solicitud de compra desde el propio catálogo; Buzón de devolución; acceso a los recursos electrónicos con tecnología OpenAthens; Library Mobile; Leganto; Digibug,...
- Utilizando herramientas para la gestión de los procesos: Libguides, Scrumtegy; Rialto; Ticketing info/UGR, plataformas de compras de libros...
- Realizando ejercicios de benchmarking con otras bibliotecas y otras organizaciones con elevada madurez en el gobierno y la gestión (Ej.: Foro Scrumtegy, Club Excelencia en Gestión, Rebiun, etc.).

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación de las herramientas y recursos tecnológicos se realiza en función de resultados internos y de los servicios, comprobando el cumplimiento de objetivos y proyectos tecnológicos; la prestaciones y la valoración de usuarios internos; el nivel de uso y valoración de usuarios externos; mediante ejercicios de benchmarking con organizaciones de referencia; y se prevé realizar una revisión en profundidad a mitad de ciclo, con motivo de la Evaluación EFQM 2027.

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Seguimiento Estrategia 2024-2031; Cuadro de Mando de Propósito, Misión y Visión; CMI; Scrumtegy; Plataforma de Calidad; Libguides; plataformas de gestión de recursos y servicios (Alma; Digibug; Web BUG; Analytics; Moodle; Leganto; Rialto; Servicio de Ticketing info/UGR; Curs@ando; Documenta; plataforma de calidad de Servicios; Plan de preservación; Universitas XXI)

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Coordinación de Calidad

#### 5 LINKS EFQM

1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno  
2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores  
3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento  
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor  
5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento  
6.2: Resultados de percepción de personas  
7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Alianzas tecnológicas.

Los avances tecnológicos siempre han incidido de forma muy directa en el desarrollo y prestación de servicios de la BUG, y han contribuido de forma muy importante a la política de alianzas que la Biblioteca ha llevado a cabo en el ámbito de la innovación y la tecnología. En este contexto, la BUG tiene consolidada una política de alianzas, en el ámbito nacional e internacional, para el estudio, análisis, implementación y mejora de las tecnologías emergentes, así como para el intercambio de experiencias.

## 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Promoviendo y afianzando alianzas con entidades y organismos relevantes: CBUA (analiza, adquiere e implementa nuevas herramientas de gestión tecnológica, así como plataformas de contenidos científicos: OpenAthens, Alma/Primo, etc.); Dialnet (participación en el vaciado de publicaciones; Portal de la Investigación); REBIUN; Expania; IgeLU; Recolecta,...
- Colaborando con proveedores y editores de información electrónica como partners en sus nuevos desarrollos: Turnitin, eLibro, Elsevier...
- Cooperando con el CSIRC y CEPRUD para incorporar herramientas y recursos tecnológicos suscritos por la biblioteca dentro de la plataforma de enseñanza virtual PRADO: Jove, MZE, Turnitin.

---

## 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El proceso de evaluación, revisión y mejora se realiza a partir de los informes que se realizan y de los resultados que se obtienen en la implantación de nuevas iniciativas tecnológicas en la Biblioteca. Se hace un seguimiento anual del cumplimiento de objetivos del Plan de Actuación Anual.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Mapa de Alianzas; CMI; Acuerdos de colaboración; Estrategía 2024-2031; Plan de Actuación Anual BUG

---

## 6 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales.

---

## 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Gestión de los datos para generar información para la toma de decisiones**

La BUG utiliza Scrumtegy como software de gestión del CMI para desplegar su estrategia, realizar un seguimiento del grado de ejecución y tener una visión global y actual de la biblioteca. Sirve a la Dirección para la toma de decisiones con la obtención de información útil e integrada (objetivos, indicadores, proyectos, riesgos...). Además, permite identificar oportunidades y establecer modelos predictivos para anticiparse a los posibles riesgos y necesidades de los GIs. Permite la comparación con otras instituciones a través de un módulo de Benchmarking integrado en la plataforma.

1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Diseñando las Directrices del Cuadro de Mando de la BUG donde se define la estructura y despliegue del CMI para medir de forma holística la evolución y el progreso de su actividad y la consecución de sus objetivos.
- Seleccionando y revisando los indicadores necesarios para la toma de decisiones.
- Implementando Scrumtegy para la gestión del CMI.
- Conectando herramientas de apoyo para extracción de datos (Alma analytics)
- Participando en el Grupo "Bibliotecas Líderes EFQM: benchmarking" junto con la USE, UVA y UZA, para comparar indicadores a través de una batería específica para realizar Benchmarking.

1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

De forma sistemática y con revisiones anuales se realiza una valoración de la evolución de los indicadores, estableciendo recomendaciones y propuestas de mejora, así como una revisión lógica del objetivo. Esta información es supervisada por la Coordinación de Calidad y el Grupo de Trabajo CMI e incorporada al programa Scrumtegy una vez aprobada por la Dirección de la Biblioteca.

1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

CMI; Scrumtegy; Analytics

1 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad; Grupo de Trabajo del CMI

1 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

---

2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

**Conocimiento compartido.**

La BUG se esfuerza para que el conocimiento sea compartido entre su personal, con el fin de promover la generación de ideas, el talento, la creatividad y la innovación. Para ello proporciona recursos y herramientas que le permitan desarrollar y mantener el conocimiento y la comunicación.

2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Trazando una Metodología para la sistematización del conocimiento en la Biblioteca, que describe cómo se gestiona y comparte el mismo de forma interna y externa.
- Desarrollando los Equipos de Mejora y los Grupos de Trabajo como actores que favorecen el intercambio de conocimientos y experiencias.
- Celebrando periódicamente las Jornadas de BBPP y Reconocimiento, en las que se comparten ideas o actividades que pueden ser útiles o meritorias para el conjunto de la BUG.
- Promoviendo la asistencia y participación en foros y en grupos de trabajo profesionales, nacionales e internacionales.
- Compartiendo espacios comunes de trabajo: Intranet, Documenta; Drive, Teams, unidad S...

2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Revisión a través del Plan de Actuación Anual de la Biblioteca. La revisión de los Informes de los Equipos de Mejora, de las Jornadas de Buenas Prácticas y Reconocimiento y de la Asistencia y presentaciones en foros y en grupos de trabajo profesionales es anual.

2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Metodología para la sistematización del conocimiento en la BUG; Plan de Actuación Anual BUG; Informes de los EM; Jornadas de BBPP y Reconocimiento; Encuesta de participación del personal; Intranet; Documenta; Drive; Microsoft Teams.

2 RESPONSABLE

Dirección; Jefaturas de Servicio

---

## 2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Herramienta Scrumtegy.

La BUG ha suscrito la herramienta Scrumtegy para utilizarla como palanca para la mejora continua. Su implementación, adaptada a las características de la BUG, es una oportunidad para convertir los datos en información y conocimiento, reforzar la gestión integral y contribuir a crear más valor sostenible.

---

## 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

Su despliegue se hace de forma planificada y abarca la totalidad de la BUG: Mapa estratégico, de procesos, Ecosistema, Plan de Actuación Anual, CMI, Proyectos, GIs, DAFO, Riesgos, ODS, y se complementa con paneles gráficos, informes de evaluación y seguimiento y benchmarking con baterías de REBIUN y de Bibliotecas Líderes EFQM.

---

## 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

De forma sistemática y con revisiones anuales se realiza una valoración de la evolución de los indicadores, estableciendo recomendaciones y propuestas de mejora, así como una revisión lógica del objetivo. Esta información es supervisada por la Coordinación de Calidad y el Grupo de Trabajo CMI e incorporada al programa Scrumtegy una vez aprobada por la Dirección de la Biblioteca.

---

## 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

CMI; Scrumtegy; Analytics

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Coordinación de Calidad; Grupo de Trabajo del CMI

---

## 3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

### Protección de la propiedad intelectual y la seguridad.

La BUG se asegura de que se aplica y cumple la normativa legal en el tratamiento y utilización de los datos y la información. Protege y maximiza el conocimiento único, el producto de las actividades de investigación y la propiedad intelectual. Además, colabora con los servicios responsables de la UGR en la implantación de los protocolos de seguridad.

---

## 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Aplicando y promoviendo el cumplimiento del Reglamento y normativa para uso de recursos informáticos.
  - Utilizando OpenAthens para gestionar el acceso a los contenidos electrónicos por suscripción que tienen derechos de acceso restringido.
  - Formando e informando a la comunidad universitaria a través de su página Web con apartados específicos, Libguides, materiales de cursos impartidos y asesorando personalmente.
  - Participando en la elaboración del Protocolo de la UGR para la utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de Derecho de Autor
  - Protegiendo con licencias CC los contenidos en Digibug
  - Gestionando Turnitin para dar soporte a la comunidad universitaria.
- 

## 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

El acceso a los recursos electrónicos a través de OpenAthens permite realizar un seguimiento continuo mediante paneles de informes sobre el uso por proveedor, la cantidad de autenticaciones, las cuentas activas, la ubicación de los inicios de sesión exitosos. La información sobre propiedad intelectual en la Página Web y en los talleres formativos se mantiene actualizada y el asesoramiento personalizado implica el compromiso de estar al día.

---

## 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Página Web; Libguides; Digibug; OpenAthens; Protocolo de la UGR para la utilización con finalidad docente e investigadora de los materiales objeto de Derecho de Autor; Turnitin

---

#### 4 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos; Servicio de Documentación Científica

---

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### LOPD.

La BUG se asegura de cumplir con la LOPD para proteger los datos personales de sus usuarios y garantizar la privacidad en el manejo de la información. En la BUG existen 2 coordinadores LOPD cuya función es favorecer la implantación de las medidas necesarias y el contacto con la Secretaría General UGR a efectos de atender solicitudes o requerimientos que puedan hacer a la UGR los propios interesados o la AEPD. La BUG cuenta con el apoyo y asesoramiento de la Oficina de Protección de Datos de la UGR.

---

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Cumpliendo la normativa vigente con una Cláusula informativa sobre protección de datos de la BUG
  - Asegurando la confidencialidad de los datos y formando al personal de la BUG para garantizar que solo se utilizan para los fines específicos para los que fueron recogidos.
  - Fomentando medidas técnicas y organizativas para proteger los datos contra accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones.
  - Facilitando el derecho de los usuarios a acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, así como a oponerse a su tratamiento en ciertos casos.
  - Colaborando con la Oficina de Protección de Datos en la implementación y actualización de la normativa vigente.
- 

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La colaboración con la OPD nos asegura la actualización y comunicación de cambios que se producen en esta materia y su adopción es inmediata.

---

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Cláusula informativa sobre protección de datos de la BUG; OPD; Página Web; Manual de Acogida; Código Ético BUG.

---

#### 5 RESPONSABLE

Coordinadores LOPD BUG; Dirección

---

#### 5 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Gestión de la Ciberseguridad.

La BUG identifica los riesgos tecnológicos, tales como ciberataques, protección de datos personales, caída de sistemas informáticos y su posible impacto en la prestación de sus servicios. Como medidas preventivas sigue las líneas establecidas por el CSIRC en esta materia y dota de mecanismos y prácticas que sirvan para proteger dispositivos y la privacidad. Cualquier incidente se debe comunicar a CSIRC. La BUG cumple y difunde los protocolos de seguridad informática.

---

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Colaborando con el Área de Seguridad del CSIRC para prevenir los riesgos de ciberseguridad. Ésta cuenta con equipos capaces de atraer a atacantes, simulando ser sistemas vulnerables y consiguiendo recoger información sobre los atacantes y sus técnicas. Los responsables de los nodos UGR infectados son notificados, y sus ordenadores puestos en cuarentena hasta la resolución del incidente.
  - Recopilando e informando al personal de la BUG sobre Ciberseguridad (normativa, políticas, manuales y guías, noticias, píldoras formativas, etc.)
  - Difundiendo el Decálogo de buenas prácticas de Ciberseguridad de la UGR.
  - Analizando en su Plan de Riesgos lo relevante sobre ciberseguridad
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La revisión del Plan de Riesgos es un proceso continuo y se evaluará dentro del proceso de seguimiento de las acciones operativas del sistema. La web del Área de Seguridad del CSIRC se actualiza constantemente con noticias, vídeos, recomendaciones y normativa. La evaluación y seguimiento la hace el propio CSIRC.

---

## 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan de Riesgos BUG; Normativa en Ciberseguridad UGR; Decálogo de Ciberseguridad

---

### 6 RESPONSABLE

Dirección; CSIRC; Jefaturas de Servicio

---

### 6 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

### 1 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.

El presupuesto anual de la UGR incluye, dentro del Subprograma 541A.1 «Investigación, Transferencia y Bibliotecas» un presupuesto específico para la BUG. Anualmente, se elabora un proyecto de presupuesto, recogiendo los gastos e ingresos necesarios para el cumplimiento y desarrollo de su Estrategia. Así, cuenta con:

- Asignación presupuestaria de la UGR
  - Financiación compartida con diferentes Vicerrectorados, Facultades o Servicios
  - Financiación obtenida a través del CBUA, de acuerdo con su cuota de participación
  - Financiación externa obtenida por medio de subvenciones públicas
  - Financiación obtenida a través de los precios públicos
- 

### 1 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Analizando las necesidades presupuestarias anuales para el funcionamiento del servicio.
  - Elaborando el proyecto de presupuesto del ejercicio económico anual.
  - Realizando el reparto presupuestario, distribuido en capítulos, para contar con los importes necesarios que garanticen la adquisición de recursos bibliográficos, programas y herramientas de gestión y mantenimiento y adecuación de instalaciones y equipamiento.
  - Aprobando la Comisión de Biblioteca el presupuesto de recursos bibliográficos para el estudiantado.
  - Ejecutando el presupuesto a lo largo del ejercicio económico.
  - Solicitando ayudas y subvenciones públicas para obtener financiación, elaborando los proyectos necesarios y justificando su realización.
- 

### 1 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Una vez aprobado el presupuesto por parte de la UGR, la BUG actualiza las previsiones presupuestarias realizadas y ajusta sus necesidades, si es preciso. Durante el ejercicio económico dispuesto por la Gerencia, la BUG realiza un seguimiento del presupuesto a través de Universitas XXI, Alma y Analytics

---

### 1 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Universitas XXI; Alma; Analytics; Scrumtegy; Presupuesto UGR

---

### 1 RESPONSABLE

Dirección; Comisión de Biblioteca; Servicio de Adquisiciones

---

### 1 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

## 2 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Racionalización de las inversiones, optimización y sostenibilidad de los recursos de información.

La inversión en recursos de información representa las dos terceras partes del presupuesto total de la BUG. El Servicio de Adquisiciones y la Dirección de la BUG realizan la gestión centralizada del presupuesto que garantiza la racionalización y optimización de los gastos y las inversiones, consiguiendo así los objetivos del Plan Anual y el desarrollo de su Estrategia y permitiendo el funcionamiento del servicio como un apoyo clave y necesario para el aprendizaje y la investigación.

---

### 2 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Distribuyendo de forma interna el presupuesto por conceptos para realizar un mejor seguimiento (libros, revistas, BBDD, herramientas...)
  - Colaborando con el Servicio de Contratación para la realización de un Acuerdo Marco para la adquisición de material bibliográfico que garantiza la obtención de mejores condiciones económicas, agilización de trámites y homologación de proveedores.
  - Adhiriéndose a acuerdos nacionales o con CBUA para adquirir recursos electrónicos con condiciones más ventajosas.
  - Elaborando informes de coste de los recursos electrónicos en relación al uso para tomar decisiones fundamentadas sobre el desarrollo y continuidad de los mismos.
  - Realizando un seguimiento del uso de la colección impresa.
- 

### 2 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Universitas XXI y Alma permiten realizar el seguimiento periódico del grado de ejecución del presupuesto. Analytics nos aportan datos sobre el uso de la colección y la pertinencia de la misma, de modo que se vaya ajustando la selección y adquisición del material bibliográfico de acuerdo a las necesidades. La revisión de las guías docentes del curso académico y la actualización de la bibliografía básica en Leganto permiten conocer los materiales que el alumnado demanda.

---

### 2 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Universitas XXI; Alma; Analytics; Scrumtegy; Leganto; Informes de evaluación de recursos electrónicos

---

## 2 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Jefaturas de Servicio

---

### 2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

### 3 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión sostenible de edificios, equipos y materiales.

La gestión y mantenimiento de los edificios de la BUG se realiza a través de la Unidad Técnica de la UGR, por lo que la BUG trabaja de modo coordinado con ella y con las Facultades y Escuelas. Es una línea de nuestra Estrategia disponer de espacios y servicios sostenibles, alineados con las Estrategias de Desarrollo Humano Sostenible de la Universidad de Granada 2030. En relación al equipamiento informático, es el CSIRC responsable del mismo. Aparte, la BUG dispone de presupuesto anual para inversiones propias como máquinas autopréstamo, arcos de seguridad, bibliomaker.

---

### 3 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Evaluando los espacios existentes para adaptarlos a las necesidades de la comunidad universitaria.
  - Potenciando la creación de salas de trabajo en grupo y espacios polivalentes.
  - Renovación y reutilización del mobiliario siempre que sea posible. Un ejemplo de ello es la Biblioteca de Depósito, equipada con compactos reciclados.
  - Realizando una evaluación continua de la colección física que permite una óptima distribución de los espacios y su reorganización.
  - Desarrollando el Plan Tecnológico recoge las necesidades de mantenimiento y actualización de equipos para implementar servicios innovadores, adecuados a las realidades actuales. Los contratos de mantenimiento plurianuales permiten racionalizar el gasto.
- 

### 3 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Tanto la Estrategia 2024-2031 como el Plan de Actuación Anual incluyen actuaciones concretas, referidas a las instalaciones y equipamiento. Los informes anuales permiten valorar la evolución de los mismos. El análisis de los resultados de la encuesta LibQual, en el apartado La Biblioteca como espacio facilita la percepción de nuestros usuarios sobre el grado de satisfacción con las actuaciones y su ajuste a las necesidades.

---

### 3 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Unidad Técnica UGR; CSIRC; CMI; Encuesta LibQual; Universitas XXI; Analytics

---

## 3 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Jefaturas de Servicio

---

### 3 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
  - 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
  - 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
  - 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
  - 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
  - 6.1: Resultados de percepción de clientes
  - 7.1: Rendimiento estratégico y operativo
- 

### 4 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

#### Gestión de activos tangibles. Nuevas necesidades.

Con el objetivo de conocer los cambios y retos a los que debemos enfrentarnos, es imprescindible identificar y entender el ecosistema en el que está incluida la BUG. Diferentes fuentes nos aportan información que nos permiten conocer la realidad actual y valorar las megatendencias existentes. La BUG conoce el grado de afectación en los activos tangibles y lleva a cabo una planificación acorde con las necesidades detectadas, añadiendo valor a los servicios ofertados.

---

### 4 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Disponiendo de un Plan Tecnológico que facilita la gestión de activos corrientes y fijos.
  - Realizando contratos de mantenimiento para asegurar la vida útil de los activos, unificando los que afectan a productos disponibles en distintos puntos de servicio.
  - Asegurando que el personal está formado y capacitado para el uso y mantenimiento mínimo de los equipamientos.
  - Analizando las necesidades internas, revisando las tendencias actuales, investigando productos de proveedores y planificando financieramente las partidas presupuestarias para la cobertura de nuevas necesidades.
  - Atendiendo a la singularidad de tener dos campus en Ceuta y Melilla y cinco en Granada.
-

#### 4 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Los informes anuales de la Estrategia y del Plan de Actuación Anual permiten analizar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y orientarlos o transformarlos en base a los activos tangibles. Son fundamentales los informes de los órganos de participación, así como las evaluaciones anuales para conocer y revisar las actuaciones a llevar a cabo.

#### 4 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Tecnológico UGR; Plan de Actuación Anual BUG; CMI; Encuesta LibQual; Plan Director UGR; Informes EM; Alma; Unidad Técnica UGR

#### 4 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Jefaturas de Servicio

#### 4 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Gestión de la sostenibilidad.

La BUG ha incluido en su Visión y Valores la sostenibilidad como compromiso y se esfuerza en desarrollar acciones y actividades para su consecución. Alineada con la UGR y su nuevo Plan de Sostenibilidad Ambiental 2024-2029, busca contribuir al objetivo global de reducción de emisiones e ir avanzando hacia la neutralidad en carbono, dando cumplimiento a la normativa vigente, contribuyendo a la mejora del medioambiente, ahorrando costes operativos, educando y concienciando a la comunidad universitaria y sirviendo como referente ambiental en nuestro entorno.

#### 5 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Definiendo en su Estrategia la línea 6.1.2 *Colaborar con la Universidad en la aplicación de sus políticas de sostenibilidad medioambiental y de gestión de la energía en consonancia con el compromiso adquirido de reducir nuestro impacto medioambiental global*
- Colaborando con las unidades responsables de la UGR en la ejecución del Plan de Sostenibilidad Ambiental (Vicerrectorado de Infraestructuras y Sostenibilidad, Secretariado de Campus Sostenible, Unidad de Calidad Ambiental...)
- Incluyendo criterios de sostenibilidad económica en la gestión de los recursos y activos, analizando los gastos e inversiones buscando un uso más eficiente y rentable de los recursos.

#### 5 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

La evaluación, revisión y mejora del compromiso de sostenibilidad se hace a través del CMI y sus indicadores específicos referidos. La colaboración con el Vic. de Infraestructuras y Sostenibilidad es continua y se trabaja con premisas de reutilización de mobiliario y otros recursos (p.ej. Hemeroteca de Depósito).

#### 5 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Estrategia 2024-2031; Plan de Sostenibilidad Ambiental UGR; Guía Verde de la BUG; CMI

#### 5 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Jefaturas de Servicio

#### 5 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 6 LO QUE HACEMOS (ENFOQUE)

##### Gestión de residuos.

En relación a la política ambiental y sostenibilidad, es la Unidad de Calidad Ambiental de la UGR (UCA) la que establece los programas de gestión de residuos producidos en todos los centros universitarios. En el caso de la BUG, se acoge a lo establecido en el apartado de residuos no peligrosos y especiales, tales como residuos eléctricos y electrónicos y residuos urbanos y asimilables.

#### 6 CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE)

- Siguiendo las pautas establecidas por la UCA, solicitando la recogida de los residuos si es necesario o trasladando la información correspondiente a los responsables del control de la misma.
  - Disponiendo de una Guía Verde de la Biblioteca.
  - Ofreciendo en todas las Bibliotecas puntos de recogida y reciclaje de diferentes materiales.
  - Participando en campañas específicas, convirtiendo a la biblioteca en el punto central de recogida de medicamentos, ropa usada o bolígrafos. Esto facilita y fomenta la participación e implicación de la comunidad universitaria.
- 

#### 6 CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA)

Anualmente, recogiendo los datos correspondientes a las campañas específicas de recogida de residuos y de modo global, en los datos de las memorias anuales de los centros donde se analizan los datos globales de los residuos tratados en la UGR.

---

#### 6 CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS)

Plan Tecnológico BUG; Declaraciones ambientales de la UCA; Guía Verde de la BUG; Estrategia 2024-2031; Scrumtegy

---

#### 6 RESPONSABLE

Dirección; Servicios Centrales; Jefaturas de Servicio

---

#### 6 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



## PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

## RESUMEN

### RELEVANCIA Y UTILIDAD

La información y gráficas mostradas son los resultados más representativos para la BUG para analizar el nivel de percepción y la satisfacción de los diferentes GIs clave con la estrategia, gestión, resultados e impacto producido por la Biblioteca, tanto por medidas directas de percepción, como por resultados íntimamente ligados con su percepción y satisfacción.

Los datos provienen, principalmente, de encuestas realizadas por la BUG y por información recabada mediante otros organismos (ej.: Rebiun, UGR).

Si bien los datos recogidos en la Plataforma EFQM están bajo tecnología Excel para una mejor lectura del Equipo Evaluador, la BUG cuenta con diferentes CMs y softwares tecnológicos (ej.: Scrumtegy) a disposición de los evaluadores.

**Dado que la BUG ha llegado al límite de indicadores permitido por la Plataforma EFQM, hay disponible más indicadores y resultados de percepción (directa o indirecta) para su análisis, así como sus segmentaciones correspondientes, en la evaluación.**

Respecto a las encuestas referidas al **GI Clientes**, en la Plataforma se muestran los principales resultados referidos a las últimas mediciones realizadas. La participación en la encuesta Libqual es creciente, superando los 10.000 usuarios participantes desde 2021/2022.

En cuanto a las encuestas referidas a la satisfacción del **GI Personas** (Encuesta de Clima), la sistemática de realización es según necesidades estratégicas, habiéndose incorporado mediciones tipo NPS. La participación es de casi el 75% de las personas en la última oleada realizada.

Respecto al **GI de Inversores/Reguladores/Propietarios**, en el subcriterio 6.3 se presentan resultados de percepción directa a través de encuesta realizada a directivos de la UGR (participación creciente, con casi el 60% en la última oleada) y, **siguiendo las directrices y recomendaciones de la EFQM**, también se presentan resultados que, si bien no se refieren a la percepción medida de forma directa a través de encuestas para este GI, son indicadores y resultados están íntimamente ligados con su satisfacción (ej.: colecciones, inversiones, presupuestos...).

En cuanto al **GI Sociedad**, el esfuerzo en recursos versus la posible información suministrada por la realización de una encuesta de percepción a los diferentes integrantes de este GI no sería útil. En consecuencia, por un lado, se presentan resultados de percepción de algunos colectivos de este GI clave y, por otro, y **siguiendo las directrices y recomendaciones de la EFQM**, en el subcriterio 6.4. se presentan resultados que, si bien no se refieren a la percepción medida de forma directa a través de encuestas para este GI, son indicadores y resultados están íntimamente ligados con su satisfacción (ej.: desarrollo de las colecciones, visitas, impacto en los medios, etc.).

Respecto a la percepción del **GI Partners y Proveedores**, se muestra en la Plataforma los resultados principales de satisfacción, incluyendo resultados según mediciones NPS. La participación está aumentando en ambos colectivos, siendo del 36,84% en el caso de Partners, y del 42,10% en el caso de los Proveedores.

Por último, y dado el Propósito, Misión, Visión y Estrategia de la BUG tiene resultados con un impacto igual de importante para sus diferentes Grupos de Interés, **en la Plataforma se muestran algún indicador que se repite en diferentes subcriterios.**

### RENDIMIENTO

En la información y gráficas mostradas se puede evidenciar cómo:

- GI Clientes: consigue resultados muy positivos y crecientes en el nivel de satisfacción, superando el 8 en satisfacción general por 1º vez (escala de 1-9) en la última oleada realizada.
- GI Personas: los resultados siguen siendo de alta consecución, destacando una satisfacción global de más del 80% y un NPS de casi el 60% en la última oleada realizada.
- GI Inversores/Reguladores/Propietarios: consigue resultados muy positivos y crecientes en el nivel de satisfacción, alcanzando el 4,85 (escala 1-5) en satisfacción general en la última oleada realizada, y siendo el NPS del 94,38%.
- GI Sociedad: en los colectivos analizados, los resultados son excelentes. Por ejemplo, 8,95 (escala 1-9) en valoración de los alumnos en prácticas.
- GI Partners: Satisfacción global del 4,50 (escala 1-5) y NPS del 78,57% en la última oleada; GI Proveedores: Satisfacción global del 4,85 (escala 1-5) y NPS del 100% en la última oleada.

La totalidad de los indicadores tienen establecidos objetivos y, en casi todos los casos, éstos se superan. Los objetivos están establecidos, en general, como elemento de superación y mejora, por lo que siempre, al menos, se corresponden al resultado real obtenido en la última medición realizada o, en caso de haber obtenido resultados positivos, la meta es seguir alcanzando de forma sostenida un objetivo elevado.

Las comparaciones y benchmarking que realiza la BUG pueden analizarse en los gráficos correspondientes. Benchmarking externo: recoge experiencias de otras Bibliotecas, especialmente, las del Grupo de Bibliotecas Líderes EFQM y de Rebiun, en la categoría de grandes bibliotecas; Benchmarking interno: evalúa y compara los resultados de distintas Bibliotecas de la BUG y analiza los que tienen mejores resultados.

En general, estos indicadores y sus resultados permiten asegurar y predecir que, en el futuro, las tendencias serán crecientes y positivas. En consecuencia, los objetivos marcados por la BUG para los siguientes años siguen, en general, una tendencia esperada positiva.

**Indicadores seleccionados:** Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUG ha seleccionado los indicadores principales máximos que permite la Plataforma EFQM, que se exponen a continuación. **Otros indicadores, resultados y segmentaciones referidas a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.**

**Links EFQM seleccionados:** Dada la gran correlación entre los indicadores seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los indicadores se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada subcriterio EFQM, dicho indicador está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios, así como el impacto producido en otros subcriterios de resultados. **Importante: el subcriterio al que pertenece el indicador no está seleccionado, ya que se sobreentiende que está ya directamente afectado.**

**Anexos seleccionados:** Además de los 15 Anexos Clave, se han seleccionado una serie de Anexos para ayudar a un mejor entendimiento de la información suministrada. Otras evidencias están a disponibles en la evaluación.

## 6.1: RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES

### 1 NOMBRE DEL INDICADOR INDICADOR DE PROPÓSITO

Grado de satisfacción sobre formación de las personas usuarias

### 1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

La satisfacción de las personas usuarias con los talleres formativos se mantiene en el tiempo, estando por encima de la media de las bibliotecas líderes

### 1 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

### 1 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

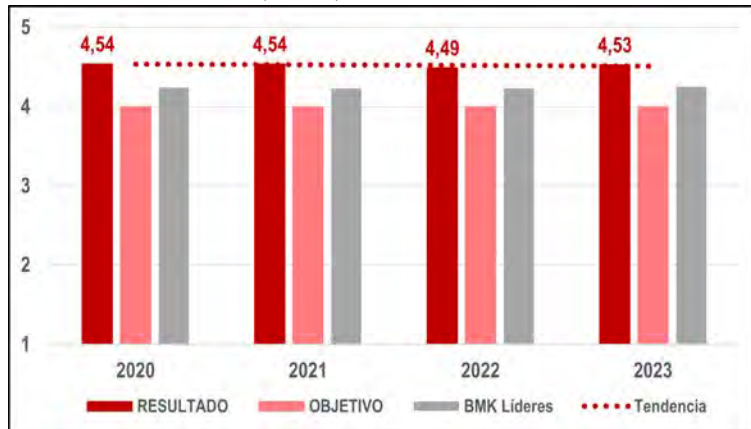
4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

### 1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



### 2 NOMBRE DEL INDICADOR INDICADOR DE MISIÓN

Grado de satisfacción general

## 2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

### 1° GRÁFICO

Grado de satisfacción general de usuarios (Encuesta Libqual)

Periodo: anual.

Escala: 1-9

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia del cumplimiento de la estrategia y de los planes operativos anuales asociados.

### 2° GRÁFICO

Grado de satisfacción general de usuarios (Encuesta PDI y Estudiantes)

Periodo: anual.

Escala: 1-9

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia del cumplimiento de la estrategia y de los planes operativos anuales asociados.

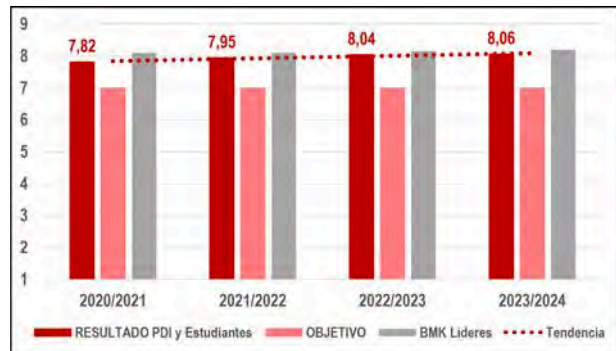
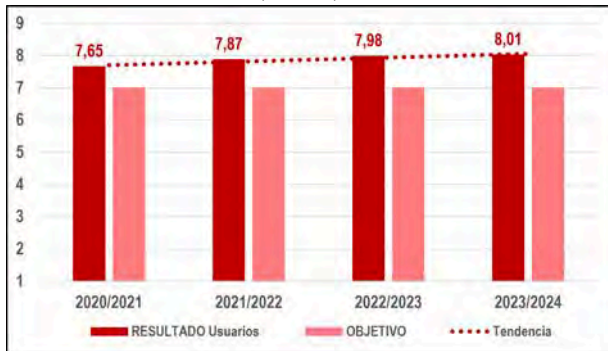
## 2 RESPONSABLE

Grupo SECABA

## 2 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 3 NOMBRE DEL INDICADOR

### INDICADOR DE MISIÓN

Encuesta de satisfacción de usuarios - Control de información

### 3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

#### 1° GRÁFICO

Encuesta de satisfacción de usuarios - Control de información

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

La valoración de nuestros usuarios aumenta progresivamente en relación al control de la información por parte de nuestro personal.

#### 2° GRÁFICO

Grado de satisfacción con los recursos de investigación en las encuestas al PDI.

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

La valoración de nuestros usuarios aumenta progresivamente en relación al control de la información por parte de nuestro personal, estando por encima de la media de las Bibliotecas Líderes

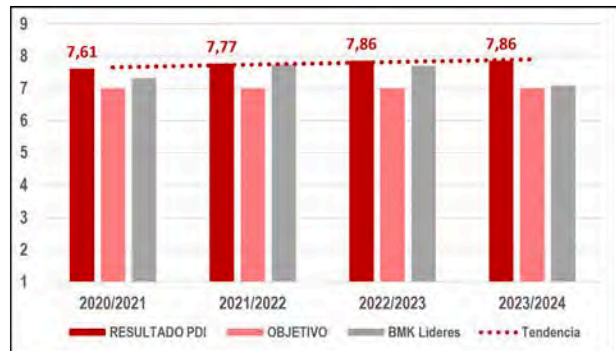
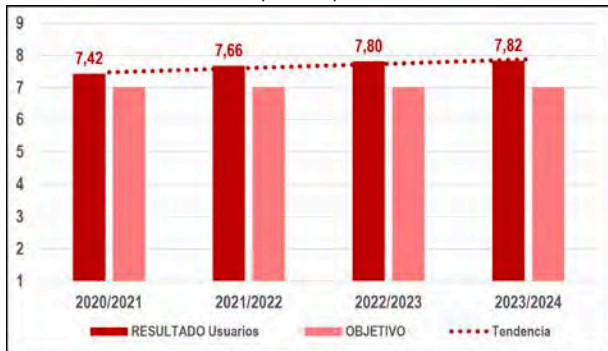
### 3 RESPONSABLE

Grupo SECABA

### 3 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

### 3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



### 4 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

Valoración global de la Satisfacción con el servicio de edición electrónica de las tesis

### 4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: Bianaual

Escala: 1-5

La satisfacción de los investigadores con la edición electrónica de tesis es constante a lo largo de los años

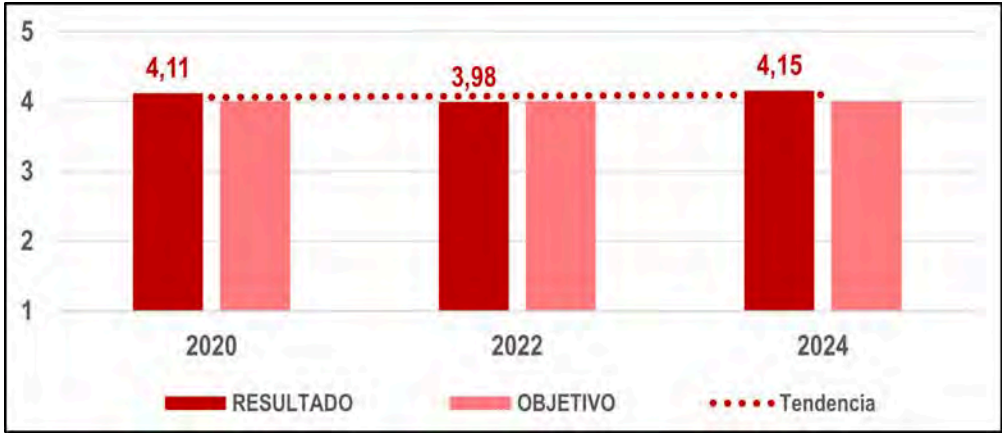
### 4 RESPONSABLE

Servicio de Documentación Científica

### 4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta de satisfacción usuarios Valor Afectivo, satisfacción con el personal de la biblioteca

5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

1° GRÁFICO

Encuesta de satisfacción de usuarios - Valor Afectivo

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

Los resultados indican una tendencia positiva con una valoración positiva con el valor afectivo de la plantilla.

2° GRÁFICO

Grado de satisfacción con el personal de la biblioteca en las encuestas al PDI y estudiantes

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

Los resultados indican una tendencia positiva con una valoración positiva con el valor afectivo de la plantilla, teniendo una mejor valoración que la media de la Bibliotecas Líderes

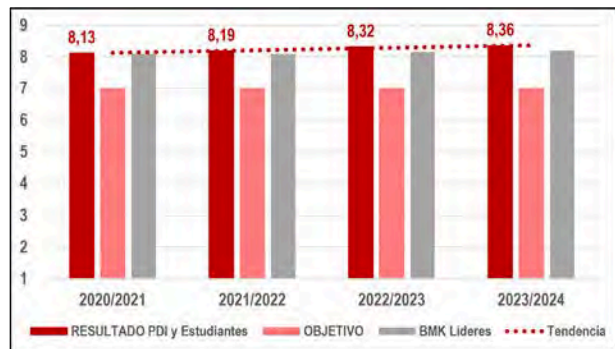
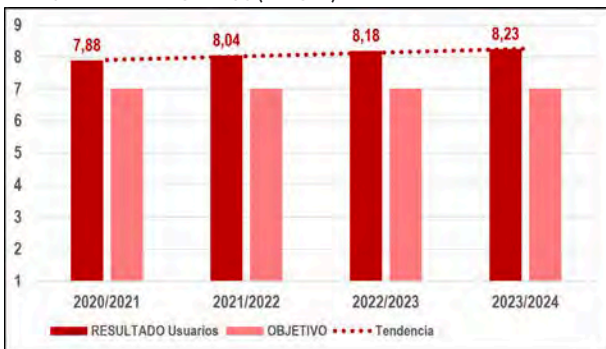
5 RESPONSABLE

Grupo SECABA

5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6 NOMBRE DEL INDICADOR

Encuesta de satisfacción de usuarios - La Biblioteca como espacio

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

1° GRÁFICO

Encuesta de satisfacción de usuarios - La Biblioteca como espacio

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

Se mantiene una tendencia positiva a lo largo de los años.

2° GRÁFICO

Grado de satisfacción sobre equipamientos e infraestructura en encuestas a PDI y estudiantes

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

Se mantiene una tendencia positiva a lo largo de los años, llegando en 2023 casi al 8, teniendo una mejor valoración que la media de la Bibliotecas Líderes

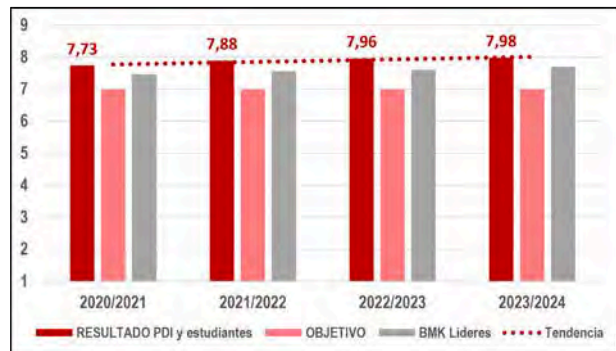
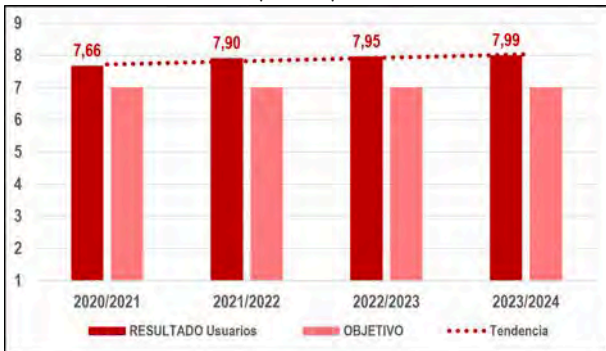
6 RESPONSABLE

Grupo SECABA

6 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

El personal le inspira confianza.

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

Existe una tendencia en alza sobre la confianza que tienen las personas usuarias con el personal de las distintas bibliotecas, llegando en 2023 a 8,33 sobre 9

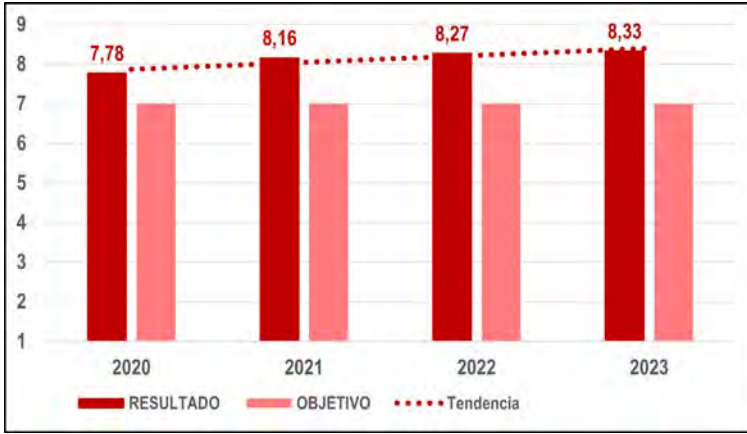
7 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

7 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

7 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



8 NOMBRE DEL INDICADOR

El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

8 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

La tendencia en alza de este indicador permite a la biblioteca respaldar la adecuación en la formación recibida por parte del personal, teniendo como objetivo aumentar sus conocimientos sobre los recursos y servicios que ofrece la BUG

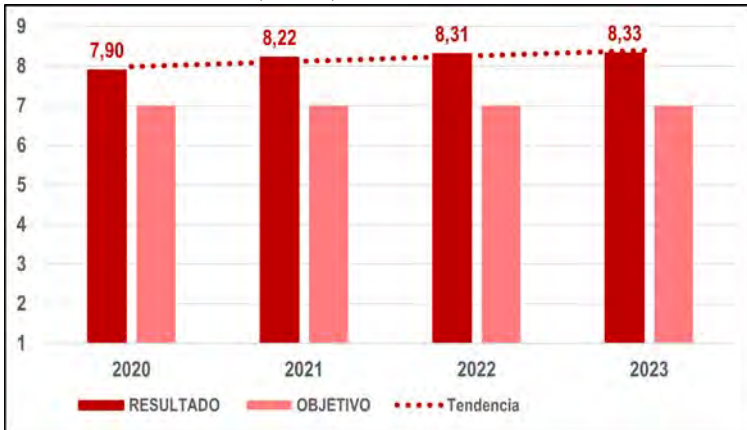
8 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

8 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

El personal comprende las necesidades de sus usuarios.

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

La tendencia en alza de este indicador implica un mayor conocimiento del personal de la BUG en relación a las consultas realizadas por parte de los usuarios



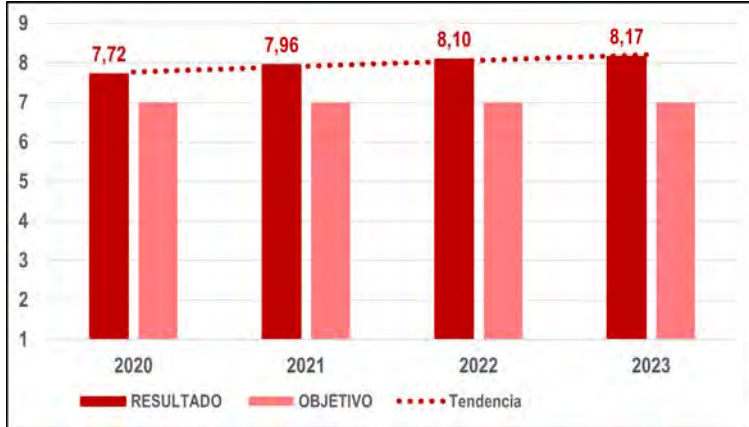
9 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

9 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

9 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



10 NOMBRE DEL INDICADOR

El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

El aumento en la tendencia de este indicador confirma una mejor resolución de los problemas por parte del personal en las distintas bibliotecas de centro

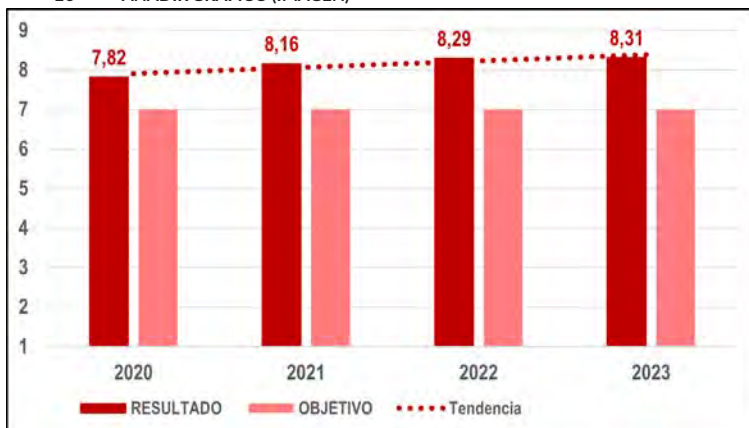
10 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

10 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

10 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



11 NOMBRE DEL INDICADOR

El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

11 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

La estabilización de este indicador desde el año 2021 confirma que los espacios de la biblioteca ayudan a las personas usuarias en la satisfacción de sus necesidades, ya sean mediante el estudio, el aprendizaje y/o la investigación

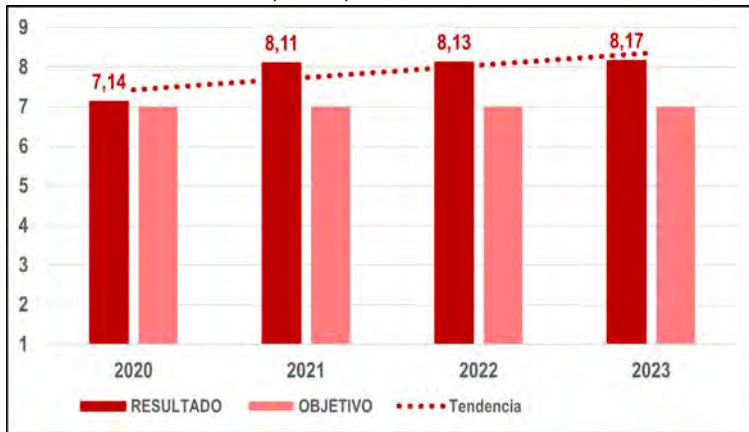
11 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

11 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

La apuesta de la BUG por espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo se refleja en el aumento de la satisfacción de los usuarios con estos espacios

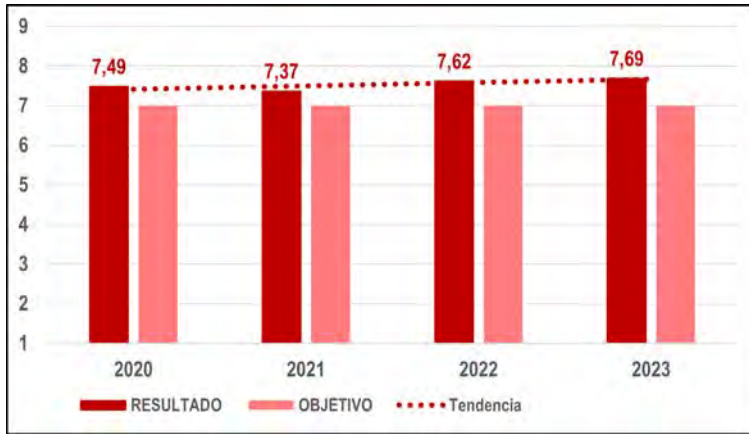
12 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

12 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

La tendencia positiva de este indicador refuerza la compra de los recursos de información con interfaces más amigables para las personas usuarias.

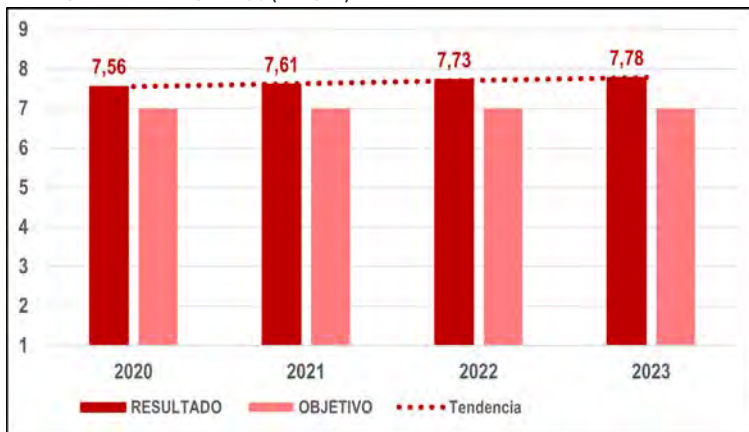
13 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

13 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

13 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



14 NOMBRE DEL INDICADOR

La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9

La tendencia positiva en este indicador permite confirmar la implantación del plan de formación de la BUG, siendo la gran apuesta, los talleres formativos ofrecidos por todas las bibliotecas de centros a sus usuarios

14 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

14 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



15 NOMBRE DEL INDICADOR

Satisfacción general de usuarios según tótems físicos en Bibliotecas

15 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: Anual  
Escala: %

La información recogida en los Tótems físicos ubicados en todas las bibliotecas confirma la buena satisfacción que tienen las personas usuarias con nuestros recursos y servicios.

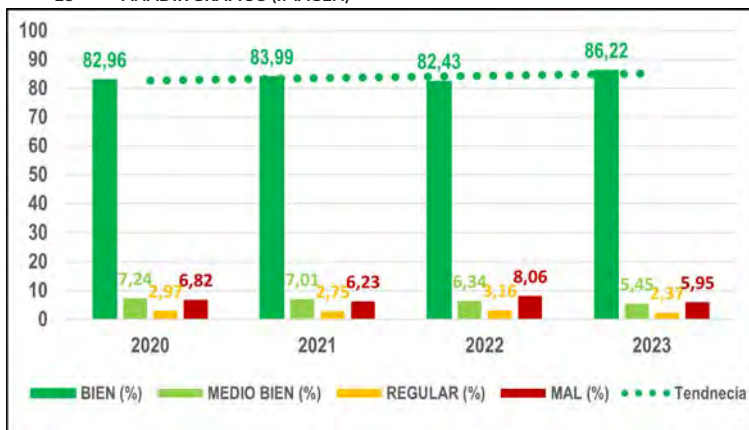
15 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

15 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

15 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 6.2: RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE PERSONAS

### 1 NOMBRE DEL INDICADOR

Grado de satisfacción general del personal de la biblioteca.

### 1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las preguntas de la Encuesta de clima laboral.

### 1º GRÁFICO

Periodo: cada 3 años

Escala: %

El grado de satisfacción es positivo y superior al de otros años, a excepción solo del año 2021 que fue excepcionalmente bueno.

### 2º GRÁFICO

Periodo: cada 3 años

Escala: 1-5.

Aunque este año ha bajado ligeramente el grado de satisfacción sigue estando por encima del objetivo marcado y de la media de Benchmarking.

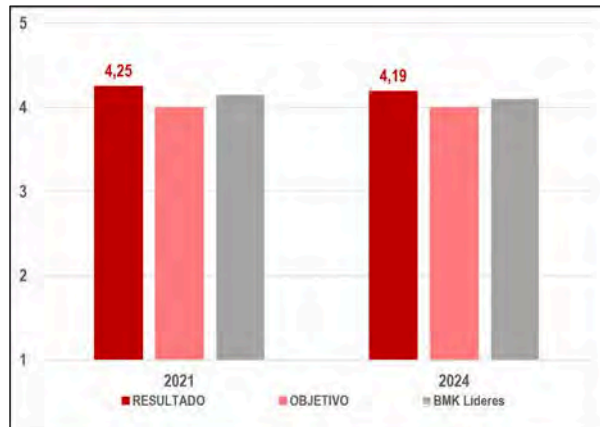
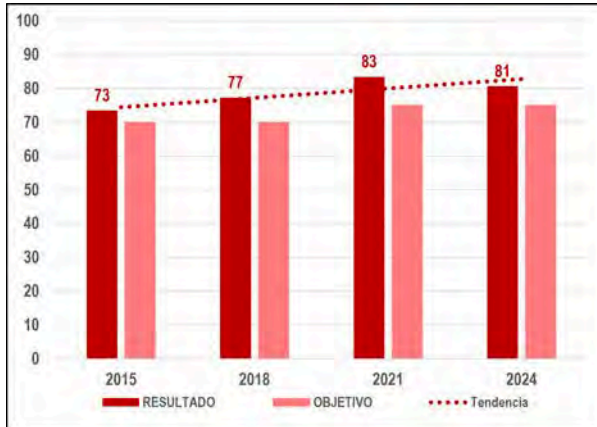
### 1 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

### 1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

### 1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



### 2 NOMBRE DEL INDICADOR

Grado de satisfacción general del personal de la biblioteca. Clúster Cultura y Liderazgo

## 2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las preguntas de la Encuesta de clima laboral englobadas en el clúster de Cultura y Liderazgo.

### 1° GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.  
Escala: %

El resultado del indicador sigue estando por encima del objetivo.

### 2° GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.  
Escala: 1-5

Aunque el resultado del indicador ha bajado respecto al año anterior sigue estando por encima del objetivo.

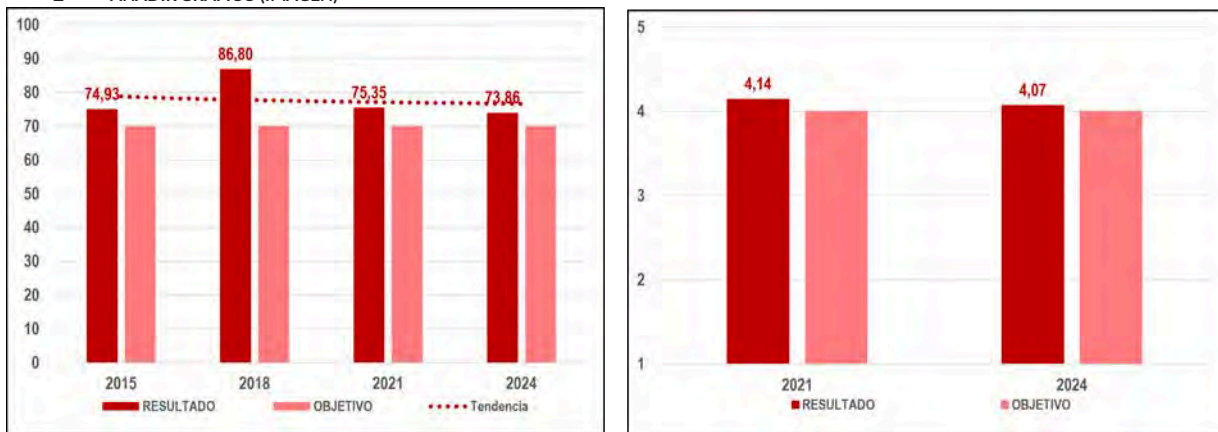
## 2 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

## 2 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 3 NOMBRE DEL INDICADOR

Grado de satisfacción general del personal de la biblioteca. Clúster Estrategia

## 3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las preguntas de la Encuesta de clima laboral englobadas en el clúster de Estrategia.

### 1° GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.  
Escala: %

El grado de satisfacción de este clúster es positivo y superior al de otros años, a excepción solo del año 2021 que fue excepcionalmente bueno. Está muy por encima del objetivo marcado.

### 2° GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.  
Escala: 1-5

Aunque el resultado del indicador ha bajado respecto al año anterior sigue estando por encima del objetivo.

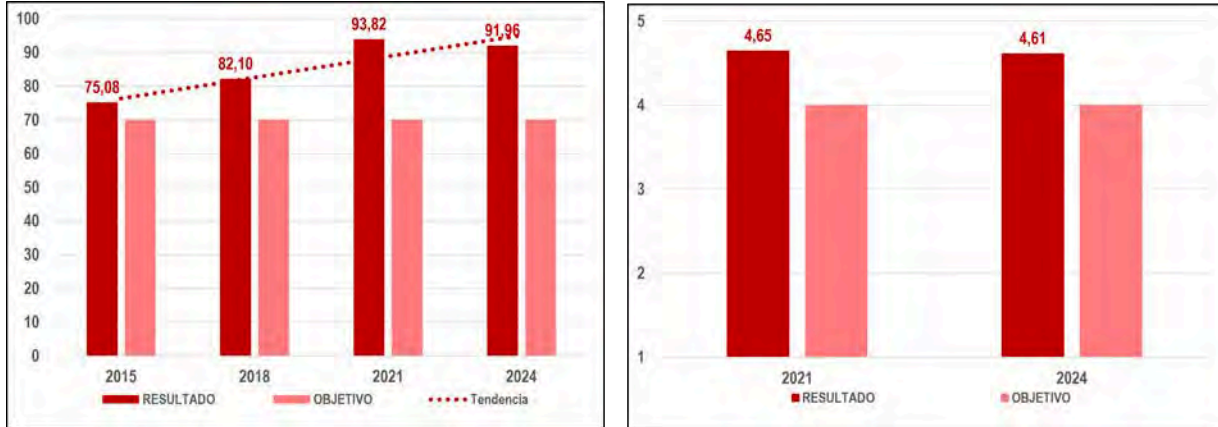
### 3 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

#### 3 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



#### 4 NOMBRE DEL INDICADOR

Grado de satisfacción general del personal de la biblioteca. Clúster Gestión

#### 4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las preguntas de la Encuesta de clima laboral englobadas en el clúster de Gestión.

##### 1º GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

El grado de satisfacción de este clúster es positivo y superior al de otros años, a excepción solo del año 2021 que fue excepcionalmente bueno. Está muy por encima del objetivo marcado.

##### 2º GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.

Escala: 1-5

Aunque el resultado del indicador ha bajado respecto al año anterior sigue estando por encima del objetivo.

### 4 RESPONSABLE

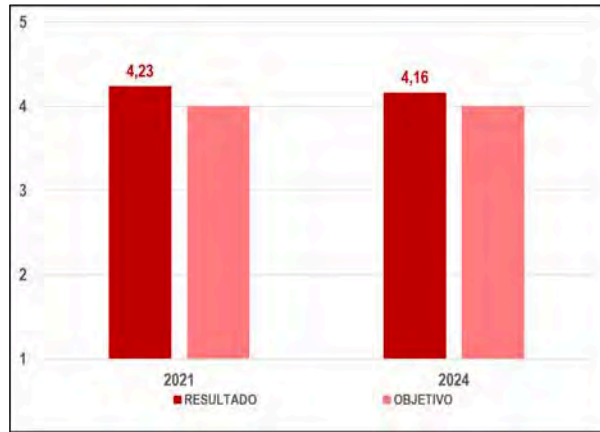
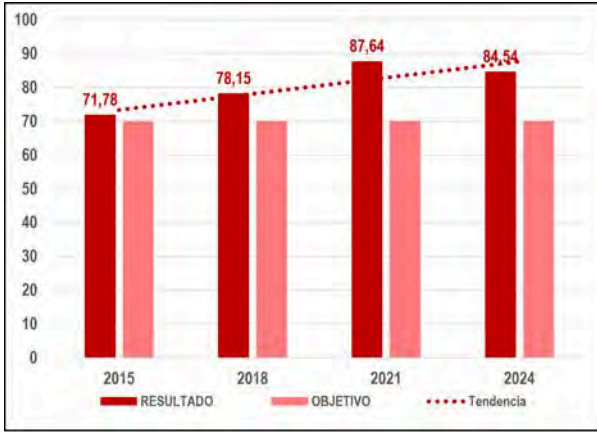
Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

#### 4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



#### 4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



#### 5 NOMBRE DEL INDICADOR

Grado de satisfacción general del personal de la biblioteca. Clúster Personas

#### 5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las preguntas de la Encuesta de clima laboral englobadas en el clúster de Personas.

#### 1º GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

El grado de satisfacción de este clúster es positivo y superior al de otros años, a excepción solo del año 2021 que fue excepcionalmente bueno. Está por encima del objetivo marcado.

#### 2º GRÁFICO

Periodo: cada 3 años.

Escala: 1-5

Aunque el resultado del indicador ha bajado respecto al año anterior sigue estando por encima del objetivo.

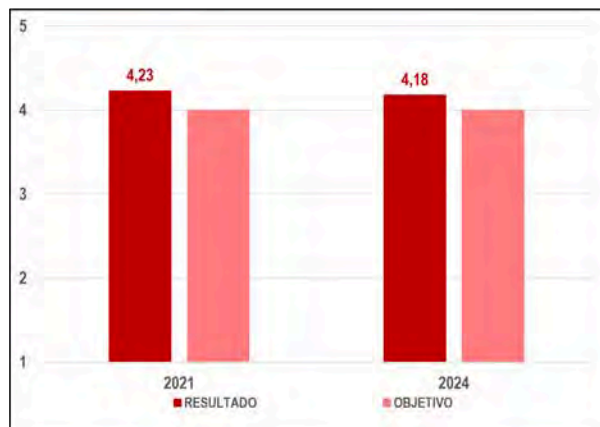
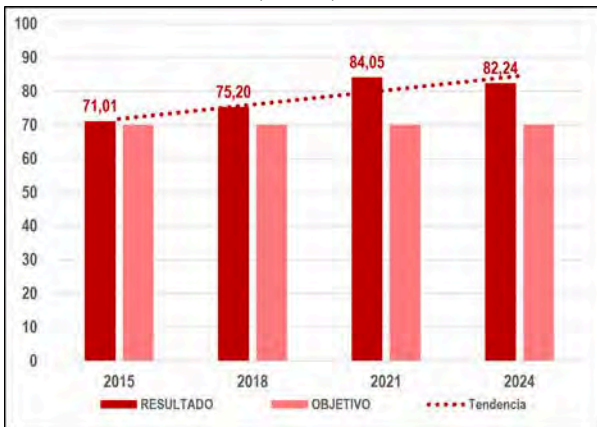
#### 5 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

#### 5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)





6 NOMBRE DEL INDICADOR

Adecuación de la formación del personal de biblioteca

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Nivel de satisfacción de los cursos de adecuación recibidos por el personal de biblioteca.

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Los resultados del indicador de los últimos años son similares a la media de Benchmarking, estando por encima del objetivo.

6 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

6 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio

3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

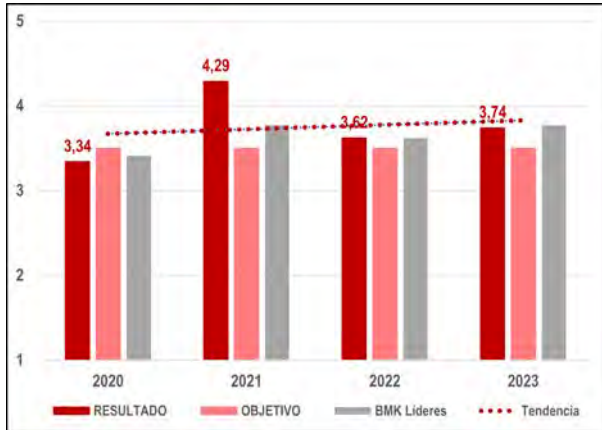
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

¿Asumo el propósito, la misión/visión de la Biblioteca Universitaria?

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

Los resultados del indicador son muy buenos y prácticamente sin variación respecto al año anterior.

7 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

7 LINKS EFQM

1.1: Definir el propósito y la visión

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

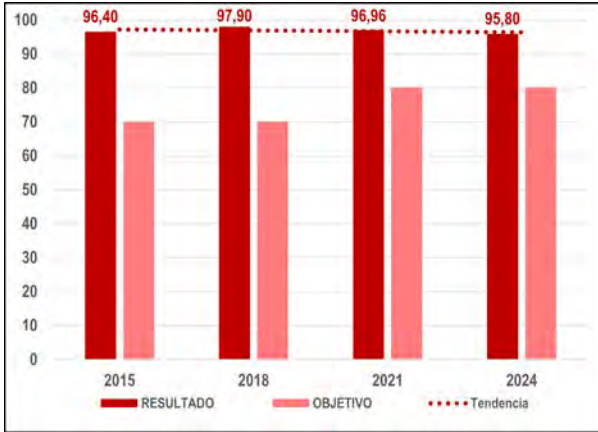
4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

7 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



8 NOMBRE DEL INDICADOR

¿Estoy satisfecha/o con el clima de trabajo que hay en la Biblioteca?

8 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

Los resultados del indicador se mantienen por encima del objetivo sin apenas variación respecto al año anterior.

8 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

8 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

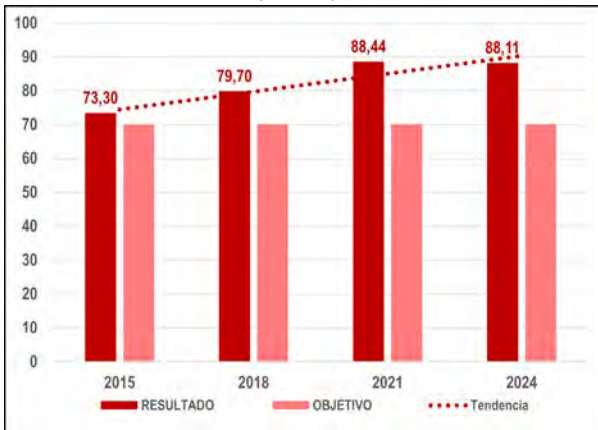
4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

¿Estoy satisfecha/o con el modo en que la Biblioteca está gestionada?

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

El resultado de este indicador es positivo y superior al de otros años, a excepción solo del año 2021 que fue excepcionalmente bueno.

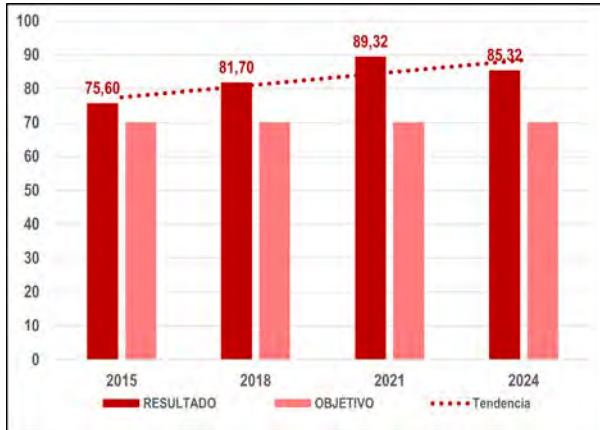
9 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

9 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

9 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



10 NOMBRE DEL INDICADOR

¿Existe una comunicación fluida entre el personal?

10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: %

El resultado de este indicador es positivo y superior al de otros años, a excepción solo del año 2021 que fue excepcionalmente bueno

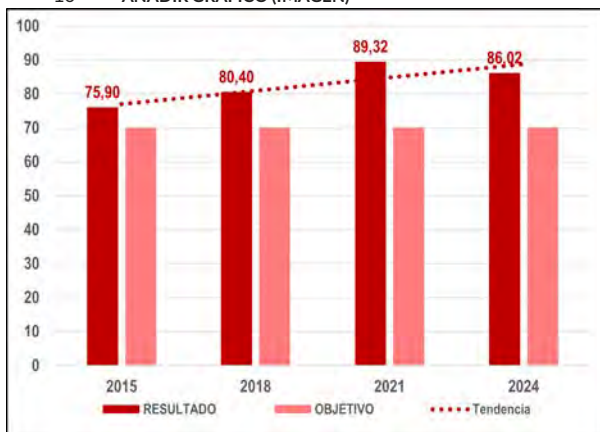
10 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

10 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

10 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



11 NOMBRE DEL INDICADOR

¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

### 11 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: cada 3 años.  
Escala: %

El resultado del indicador es positivo y superior al objetivo marcado.

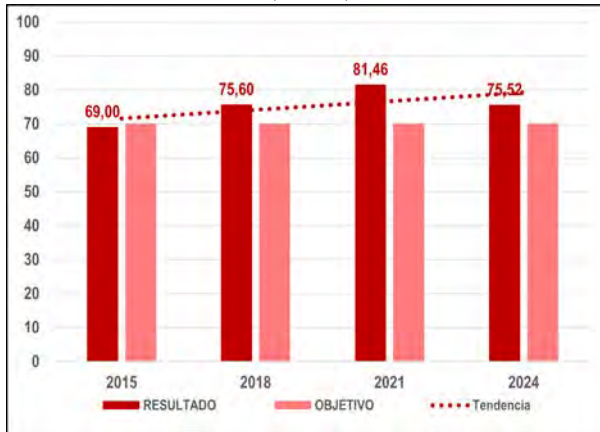
### 11 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

### 11 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

### 11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



### 12 NOMBRE DEL INDICADOR

¿Me parece adecuada la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo?

### 12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: cada 3 años.  
Escala: %

El resultado de este indicador es positivo y superior al de otros años, a excepción solo del año 2021 que fue excepcionalmente bueno

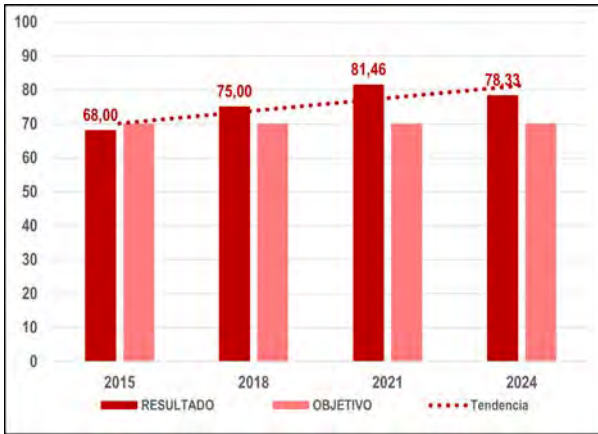
### 12 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

### 12 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

¿Se tienen en cuenta las sugerencias que hago?

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

Después de la bajada de este indicador en 2018 la tendencia actual es creciente y cercana al objetivo marcado.

13 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

13 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.3: Estimular la creatividad y la innovación

3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

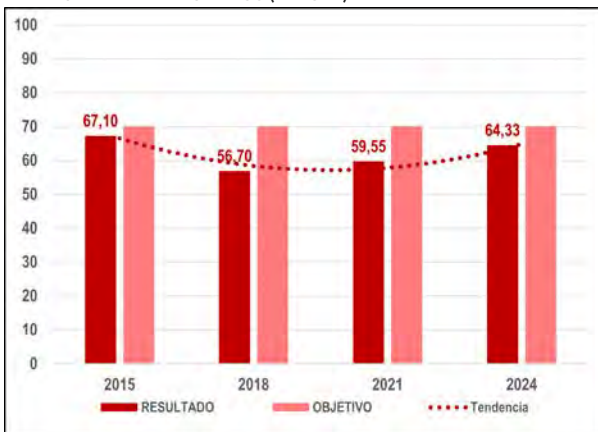
4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

13 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



14 NOMBRE DEL INDICADOR

¿La/el Jefa/e me mantiene informada/o de los asuntos que afectan a mi trabajo?

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

El resultado del indicador es positivo y muy superior a la meta marcada.

14 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

14 LINKSEFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

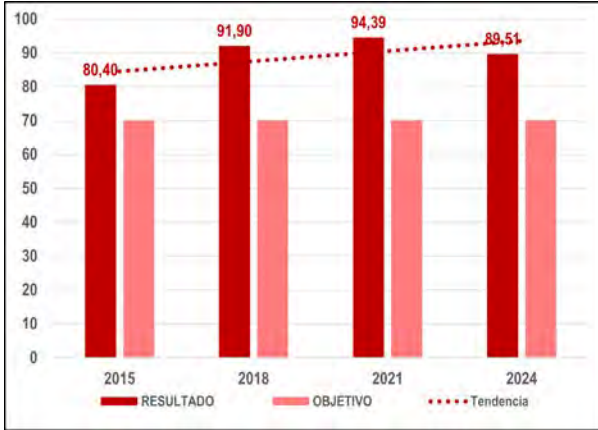
4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



15 NOMBRE DEL INDICADOR

NPS PERSONAL

15 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Grado de recomendación de la experiencia del personal

Periodo: cada 3 años.

Escala: %

Este es el primer año que se obtiene este indicador.

15 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad. Equipo de Personas

15 LINKSEFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento

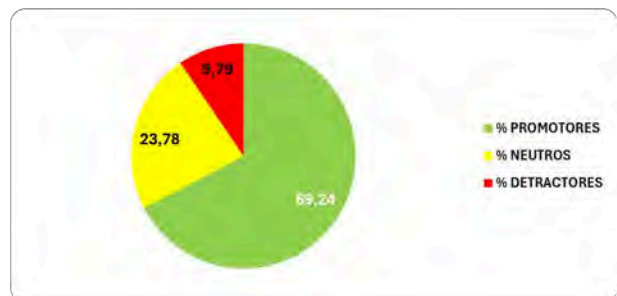
4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

15 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



1 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE VISIÓN

Valore la Biblioteca Universitaria como Servicio dentro de la UGR

1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: según necesidades estratégicas.

Escala: 1-5.

La tendencia de este indicador sigue en aumento, estando siempre por encima del objetivo.

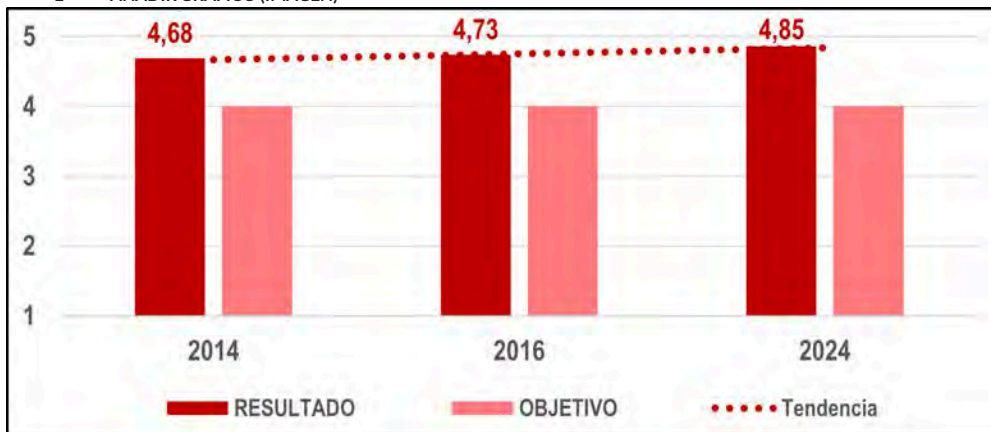
1 RESPONSABLE

Dirección

1 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



2 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

¿Qué opinión le merece la trayectoria hacia la excelencia de la Biblioteca Universitaria?

2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: según necesidades estratégicas.

Escala: 1-5.

La tendencia de este indicador sigue en aumento, estando siempre por encima del objetivo.

2 RESPONSABLE

Dirección

## 2 LINKS EFQM

### 1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

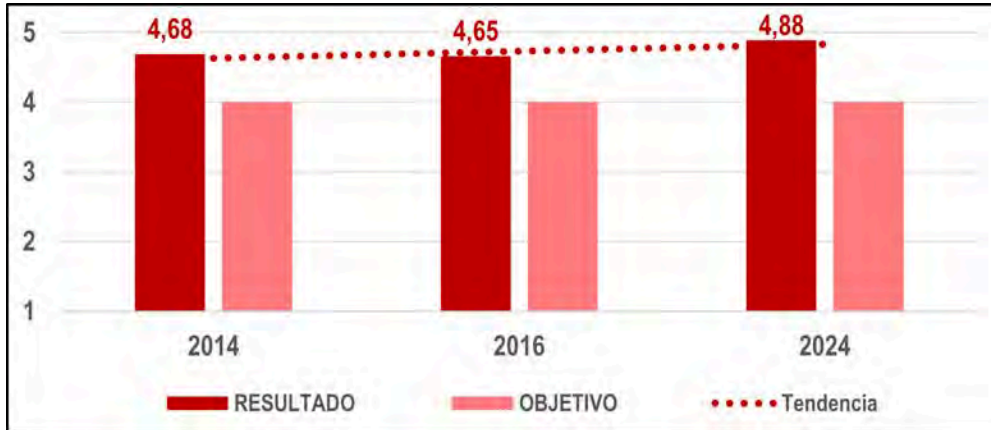
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 3 NOMBRE DEL INDICADOR

En líneas generales, ¿cómo calificaría la Biblioteca Universitaria en su conjunto?

## 3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las preguntas de la Encuesta a los directivos UGR.

Periodo: según necesidades estratégicas.

Escala: 1-5.

La tendencia de este indicador sigue en aumento, estando siempre por encima del objetivo.

## 3 RESPONSABLE

Dirección

## 3 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)





4 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria cumple con su propósito, misión, principios éticos, compromisos y objetivos de forma satisfactoria

4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem.

Periodo: según necesidades estratégicas.

Escala: 1-5.

La tendencia de este indicador sigue en aumento, estando siempre por encima del objetivo.

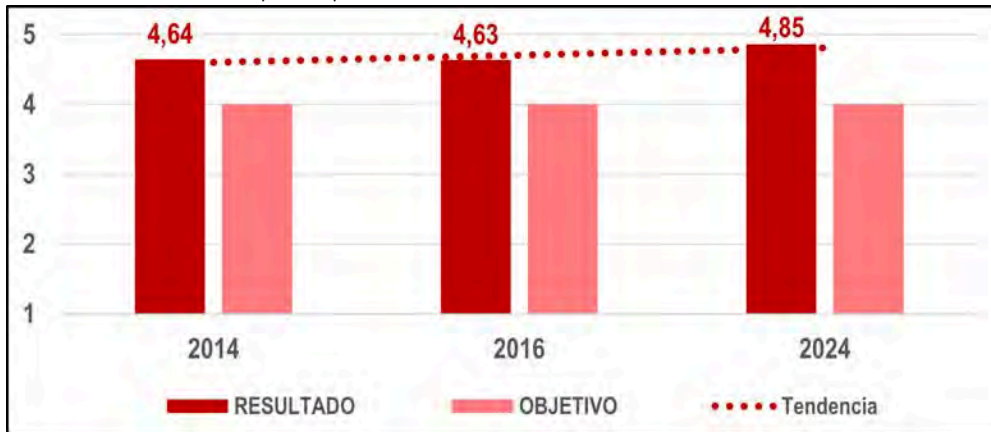
4 RESPONSABLE

Dirección

4 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Los servicios de la Biblioteca responden a las necesidades de información y formación de la UGR

5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: según necesidades estratégicas.

Escala: 1-5.

La tendencia de este indicador sigue en aumento, estando siempre por encima del objetivo.

5 RESPONSABLE

Dirección

5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6 NOMBRE DEL INDICADOR

NPS de Inversores y reguladores

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Nivel de fidelización y de lealtad de los responsables y directivos de Universidad de Granada

AMBOS GRÁFICOS

Periodo:según necesidades estratégicas.

Escala: %

Este es el primer año que se obtiene este indicador.

El porcentaje de inversores y reguladores promotores respecto a los neutros y detractores es muy superior llegando al 95,5 % del total.

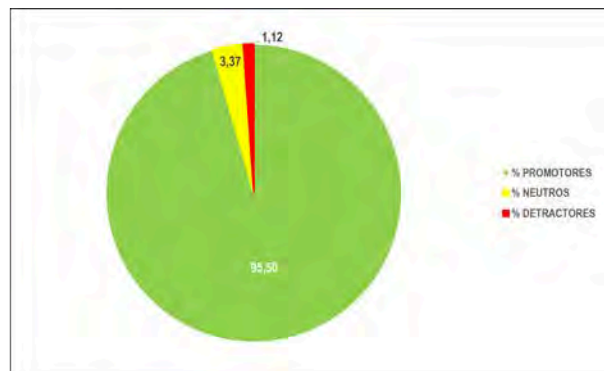
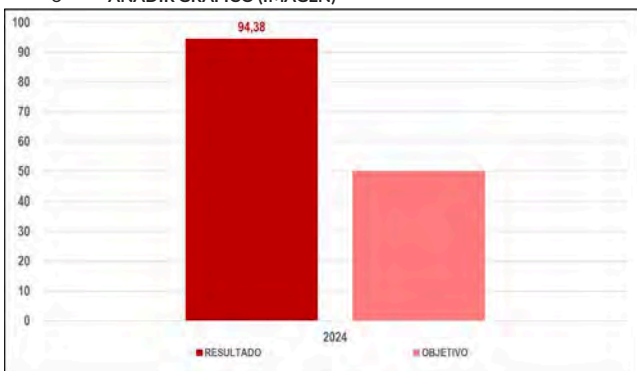
6 RESPONSABLE

Dirección

6 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN y DE VISIÓN

Inversiones y gastos totales de la BUG por persona usuaria

## 7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La inversión que se hace por cada persona usuaria se ha mantenido constante durante el tiempo lo que permite a la BUG asegurar las necesidades informativas de los mismos

## 7 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

Servicio del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

## 7 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 7 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 8 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

Presupuesto asignado a la Biblioteca Universitaria por la UGR

## 8 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La biblioteca universitaria mantiene el presupuesto anual que le asigna la UGR e incluso durante el último año ha habido una subida considerable

## 8 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

## 8 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

Porcentaje del gasto en información electrónica / Gasto en recursos de información

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: %

La tendencia en el aumento del gasto en recursos electrónicos es acorde a las líneas generales del mercado editorial ajustándose a la demanda de los usuarios en el uso cada vez mayor de los recursos electrónicos frente a los recursos impresos.

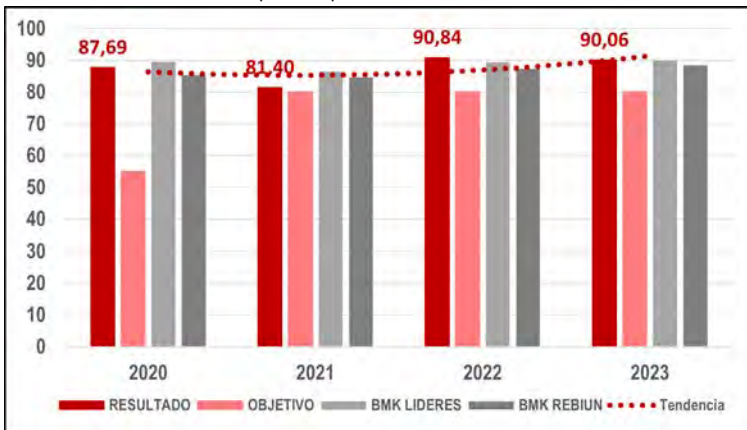
9 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

9 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

9 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



10 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

Desarrollo de la colección. Total de bibliográficos físicos y monografías electrónicas

## 10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evolución de los bibliográficos físicos (monografías, audiovisuales y material no libario) y monografías electrónicas incluidas en la base de datos del catálogo informatizado de la BUG.

Se toma como meta la media de las bibliotecas REBIUN muy grandes del año anterior.

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia de la continua incorporación de nuevos títulos a la colección, tanto físicos como electrónicos.

## 10 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema.

Servicio de Recursos Electrónicos.

## 10 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

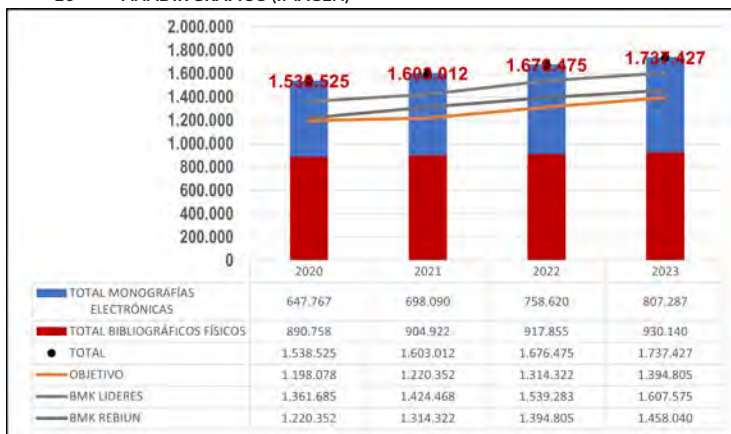
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 10 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 11 NOMBRE DEL INDICADOR

Desarrollo de la colección. Total de ejemplares físicos

## 11 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evolución de los ejemplares físicos (monografías, audiovisuales y material no libario) incluidas en la base de datos del catálogo informatizado de la BUG.

Se toma como meta la media de las bibliotecas REBIUN muy grandes del año anterior.

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia de la continua incorporación de nuevos ejemplares a la colección.

## 11 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

## 11 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

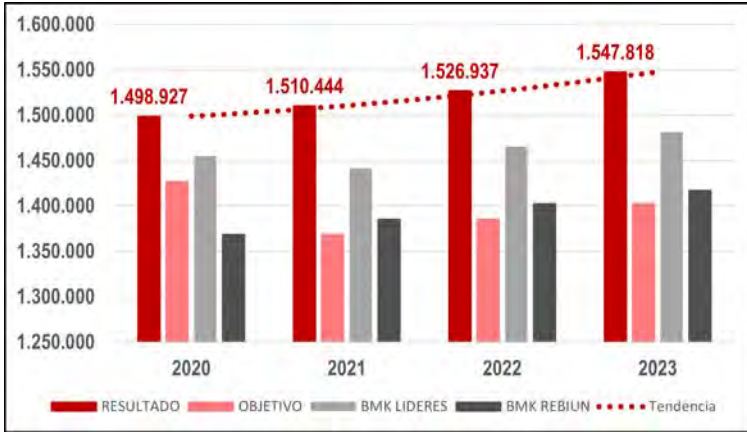
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Desarrollo de la colección. Publicaciones periódicas electrónicas

12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evolución de títulos de publicaciones periódicas electrónicas de pago, incluidas en la base de datos del catálogo informatizado de la BUG. Se toma como meta la media de las bibliotecas REBIUN muy grandes del año anterior.

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La gran subida de 2022 se debe a la incorporación de paquetes agregadores, y la posterior bajada en 2023 a la reestructuración de la plataforma Proquest Central.

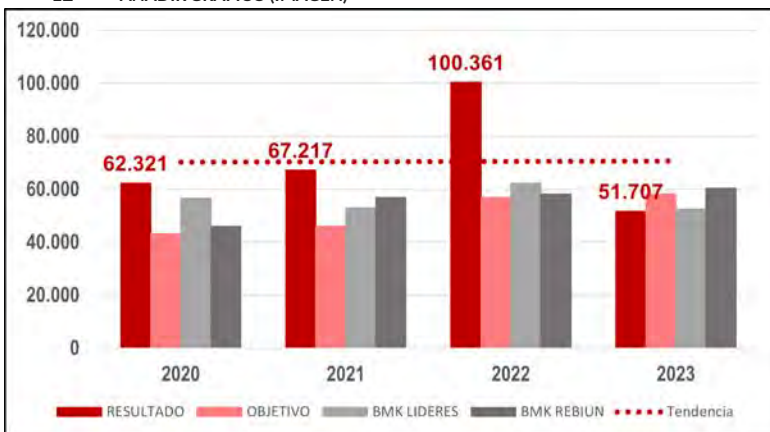
12 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos.

12 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Presupuesto asignado a la Biblioteca Universitaria por la UGR

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La biblioteca universitaria mantiene el presupuesto anual que le asigna la UGR e incluso durante el último año ha habido una subida considerable

13 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

13 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

13 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



14 NOMBRE DEL INDICADOR

Inversiones y gastos totales de la BUG por persona usuaria

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

La inversión que se hace por cada persona usuaria se ha mantenido constante durante el tiempo lo que permite a la BUG asegurar las necesidades informativas de los mismos

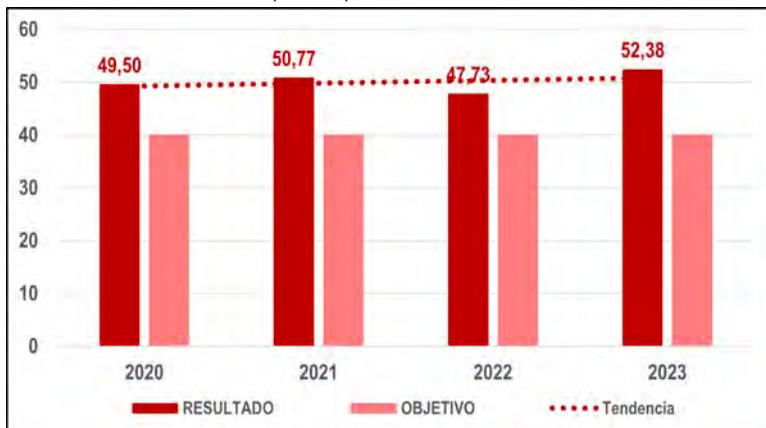
14 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones  
Servicio del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

14 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



15 NOMBRE DEL INDICADOR

Presupuesto aportado por la Biblioteca Universitaria al CBUA

15 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

El presupuesto aportado por la BUG al CBUA aumenta cada año, siendo el 2º presupuesto más alto de todas las Bibliotecas del CBUA

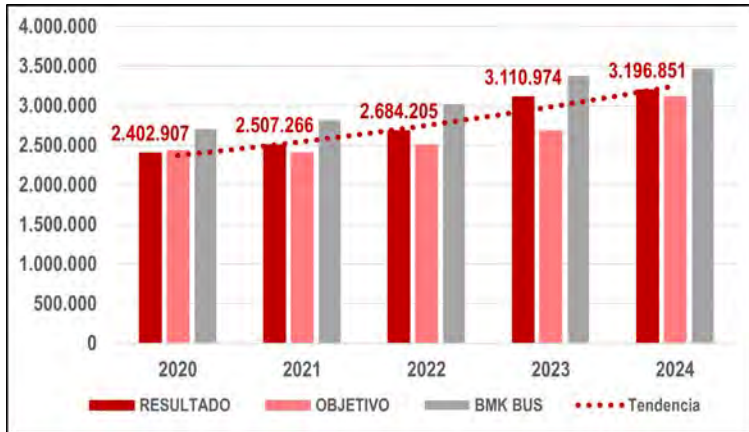
15 RESPONSABLE

Dirección de Biblioteca

15 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

15 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)





## 1 NOMBRE DEL INDICADOR

## INDICADOR DE PROPÓSITO

Nº de documentos de fondo antiguo digitalizados y disponibles a través del repositorio DIGIBUG

## 1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El aumento del número de documento de fondo antiguo digitalizados permite a la sociedad desde cualquier parte del mundo acceder al patrimonio bibliográfico en acceso abierto custodiado físicamente en la Biblioteca del Hospital Real

## 1 RESPONSABLE

Servicio de Documentación Científica

## 1 LINKS EFQM

1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 2 NOMBRE DEL INDICADOR

## INDICADOR DE MISIÓN Y DE VISIÓN

Nº de visitas a los documentos de fondo antiguo digitalizados

## 2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El acceso abierto al fondo antiguo de la BUG disponible a través del Repositorio Institucional DIGIBUG permite el acceso a los usuarios de cualquier parte del mundo con un incremento significativo en las visitas anuales.

## 2 RESPONSABLE

Servicio de Documentación Científica

## 2 LINKS EFQM

1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN Y DE VISIÓN

Análisis de satisfacción de los Usuarios Externos (Encuesta Libqual)

3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

La valoración de los usuarios externos con el Servicio de Biblioteca que se les ofrece es constante a lo largo de los años.

3 RESPONSABLE

Grupo SECABA

3 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad

4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



4 NOMBRE DEL INDICADOR

Valoración de los alumnos en prácticas

4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: 1-9.

Los alumnos en prácticas tienen una valoración muy positiva, sobre su estancia en las distintas bibliotecas de centros.

4 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

4 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

Valoración en encuestas a Personal visitante en la Staff Training Week

5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: 1-5.

La valoración del personal visitante en la Staff Training Week en 2024 ha superado el objetivo de 4 puntos, llegando a 4,64 sobre 5 puntos

5 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de usuarios externos registrados

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

Las variaciones de este indicador se deben a cambios en el sistema de gestión bibliotecaria y a mejoras en las políticas de gestión de Alumnis. Se prevee que se normalice a partir de 2024.

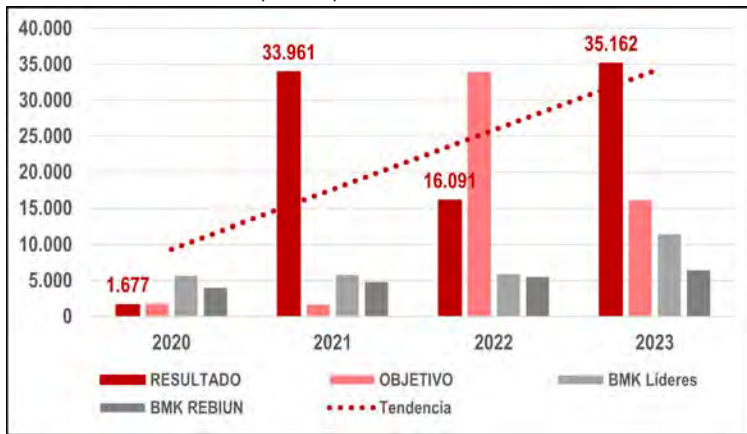
6 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

6 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de actividades culturales y sociales desarrolladas por la Biblioteca

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

La BUG realiza numerosas actividades culturales y sociales a lo largo del año. Durante 2020 y 2021 aumentó el número de actividades debido a que por la pandemia los grupos eran más reducidos y se realizaban más visitas.

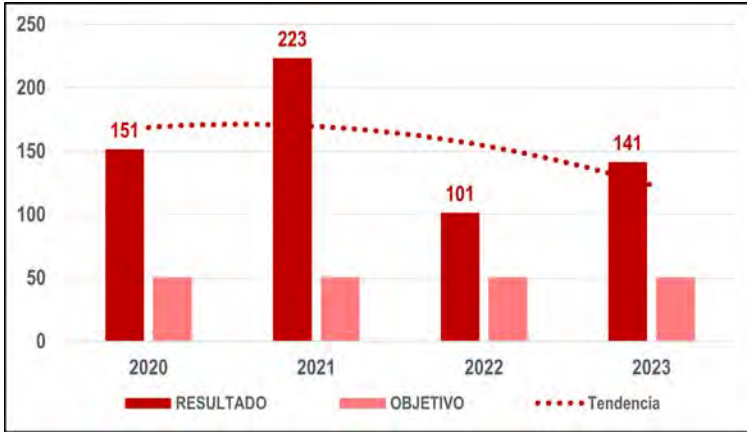
7 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

7 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

7 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



8 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de volúmenes destinados al préstamo para el CP Albolote

8 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

La cooperación con el Centro Penitenciario de Albolote se mantiene desde 2013 aportando fondos bibliográficos encaminados a impulsar la lectura y los programas educativos que se desarrollen en el centro

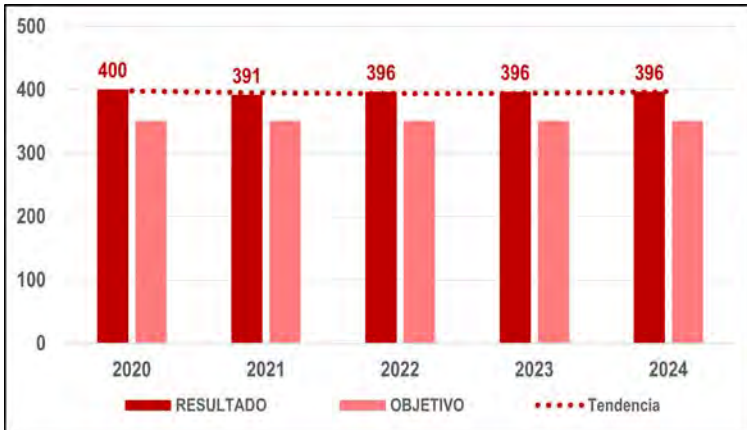
8 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

8 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

Datos de participación en la Olimpiada Solidaria de Estudio

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

1º GRÁFICO

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

Como cada año la BUG es la biblioteca con más participación en las OSE. En 2024 han participado 5029 estudiantes de un total de 19232 participantes (26,15 %).

2º GRÁFICO

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

Como cada año la BUG es la biblioteca con más horas de estudio en las OSE. En 2024 han estudiado 16257 horas de un total de 62198 horas (26,14 %)

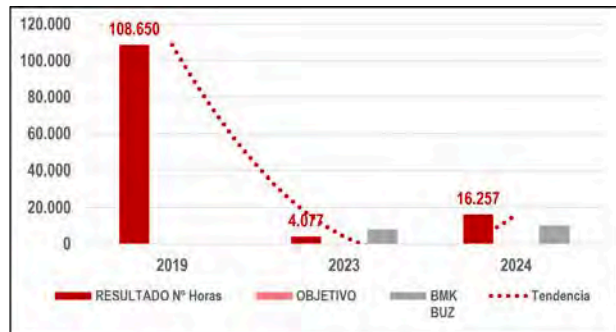
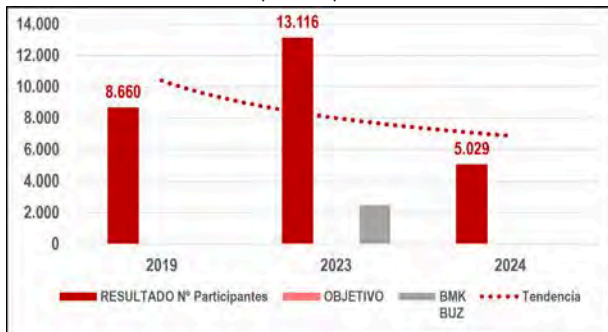
9 RESPONSABLE

Grupo de Etica y Responsabilidad Social

9 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

9 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



10 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de asistentes en congresos, reuniones, grupos de trabajo nacionales e internacionales

10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

El aumento en el nº de asistentes a congresos, reuniones, etc. fuera de la Universidad ha ido en aumento año a año con el objetivo de que el personal este informado y formado en las nuevos avances relacionados con la biblioteca

10 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

10 LINKS EFQM

- 1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

10 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



11 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de noticias sobre la Biblioteca en prensa, radio o televisión

11 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La BUG anualmente aparece en numerosas noticias, tanto en medios digitales, impresos y audiovisuales, dando a conocer los recursos y servicios que ofrece

11 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

11 LINKS EFQM

1.3: Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad

4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Seguidores en Redes Sociales

12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El aumento en los seguidores en Redes Sociales es constante, debido en parte a la activación del perfil de la BUG en Tiktok e Instagram, muy demandadas por nuestros estudiantes, y a las campañas de captación realizadas en actividades de la biblioteca como las Jornadas de Recepción y El día del libro

12 RESPONSABLE

Grupo de Mejora Redes Sociales

12 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Fondos ingresados en el catálogo por donaciones

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Documentos en donación recibidos por la BUG de distintas procedencias.  
Este indicador no tiene meta.  
Periodo: anual.  
Escala: Unidades

Por lo general los valores suelen estar por debajo de la media de las bibliotecas líderes, a excepción del último año que la biblioteca recibe varias donaciones de diversas fuentes y en especial por los fondos de Mayor Zaragoza.

13 RESPONSABLE

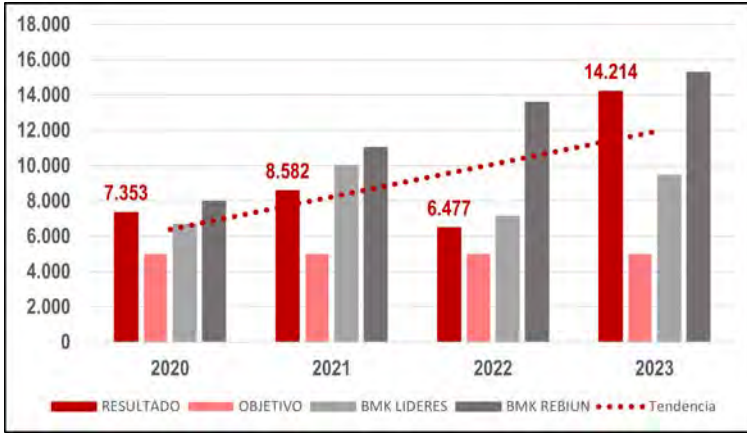
Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

13 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo



13 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



14 NOMBRE DEL INDICADOR

Reciclaje de residuos

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Datos de la UGR, no solo de la biblioteca

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El aumento anual en el reciclaje de residuos en la UGR y por tanto en la BUG ayuda a que la sociedad en la que participa sea más sostenible

14 RESPONSABLE

Dirección de la Biblioteca Universitaria

14 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



15 NOMBRE DEL INDICADOR

Media anual de consumo de la UGR

15 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Datos de la UGR, no solo de la biblioteca

Periodo: anual.

Escala: Unidades

15 RESPONSABLE

Dirección de la Biblioteca Universitaria

15 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.4: Sociedad: Contribuir al desarrollo, bienestar y prosperidad
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

15 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)

UGR (anual)	2019	2020	2021	2022	2023
Agua (m <sup>3</sup> )	236.946	189.551	237.115	230.543	227.783
Energía eléct. (kwh)	28.389.501	22.373.966	26.245.286	22.465.052	32.029.565
Gas natural (m <sup>3</sup> )	10.668.348	7.572.057	8.835.499	10.707.833	11.978.278
<b>UGR (anual) / Miembros de la comunidad universitaria</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Agua (m <sup>3</sup> )	3,8	3,0	3,8	3,5	3,5
Energía eléct. (kwh)	459,2	361,9	431,0	345,2	493,2
Gas natural (m <sup>3</sup> )	172,5	67,2	145,1	164,54	184,4

1 NOMBRE DEL INDICADOR

En general, su grado de satisfacción como colaborador/partner de la Biblioteca Universitaria de Granada es:

1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

El valor del indicador se mantiene estable respecto a la anterior medición y por encima del objetivo.

1 RESPONSABLE

Dirección

1 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



2 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria de Granada es un organismo colaborador/partner clave o de gran interés para usted

2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem.

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Es el primer año que se mide este indicador. Se encuentra por encima del objetivo.

2 RESPONSABLE

Dirección

2 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria de Granada influye positivamente en el Propósito y en la Visión de su organización

3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Es el primer año que se mide este indicador. Se encuentra por encima del objetivo.

3 RESPONSABLE

Dirección

3 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



4 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria de Granada promueve una filosofía basada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad

4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Es el primer año que se mide este indicador. Se encuentra por encima del objetivo.

4 RESPONSABLE

Dirección

4 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



5 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria de Granada muestra interés en mantener o desarrollar una relación por encima de la meramente funcional

5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Es el primer año que se mide este indicador. Se encuentra por encima del objetivo.

5 RESPONSABLE

Dirección

5 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria de Granada ha mantenido planeamientos, acciones, programas, etc., que han sido de interés mutuo

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Es el primer año que se mide este indicador. Se encuentra por encima del objetivo.

6 RESPONSABLE

Dirección

6 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

4.1: Diseñar el valor y cómo se crea

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria de Granada ha mostrado una buena disposición y agilidad de gestión en aquellas actividades desarrolladas conjuntamente

7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Es el primer año que se mide este indicador. Se encuentra por encima del objetivo.

7 RESPONSABLE

Dirección

7 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

7 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



8 NOMBRE DEL INDICADOR

Los resultados de la colaboración con la Biblioteca Universitaria de Granada han sido los esperados

8 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Es el primer año que se mide este indicador. Se encuentra por encima del objetivo.

8 RESPONSABLE

Dirección

8 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

NPS de la encuesta de Partners

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

AMBOS GRÁFICOS

Nivel de fidelización y de lealtad de los partner de la BUG

Periodo: anual.

Escala: %

Es el primer año que se mide este indicador.

El porcentaje de parnets promotores respecto a los neutros y detractores es muy superior llegando al 82,14% del total.

9 RESPONSABLE

Dirección

9 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

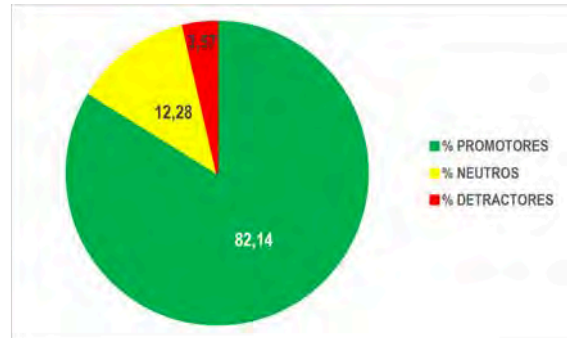
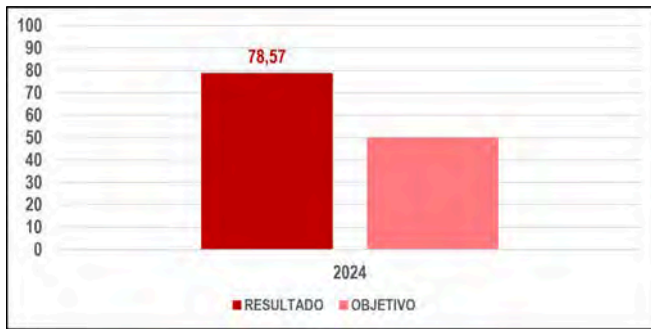
4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

9 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



10 NOMBRE DEL INDICADOR

En general, su grado de satisfacción como Proveedor de la Biblioteca Universitaria de Granada es:

10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem.

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Este indicador ha bajado ligeramente respecto al año anterior, pero se encuentra por encima del objetivo.

10 RESPONSABLE

Dirección

10 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

4.4: Diseñar e implantar la experiencia global

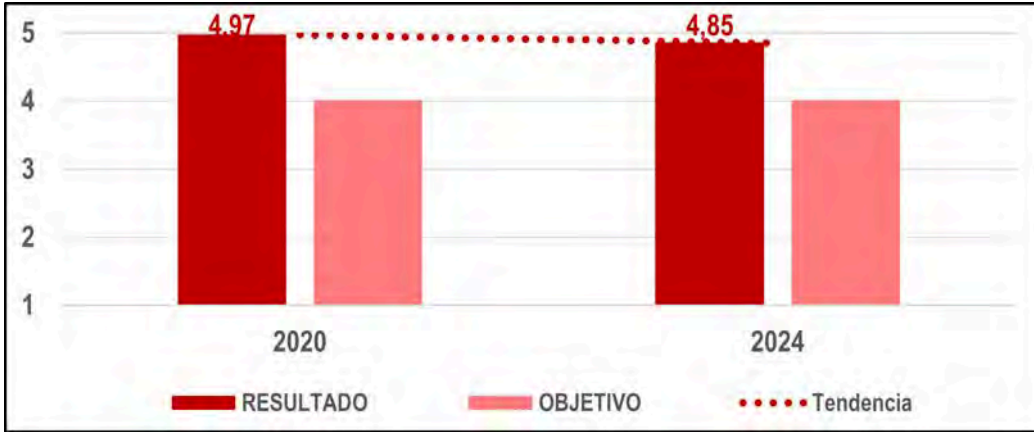
5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo



10 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



11 NOMBRE DEL INDICADOR

La Biblioteca Universitaria de Granada le inspira confianza como cliente

11 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem.

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Este indicador ha bajado ligeramente respecto al año anterior, pero se encuentra por encima del objetivo.

11 RESPONSABLE

Dirección

11 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Considera adecuados los canales de comunicación con la Biblioteca Universitaria de Granada

12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem.

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Este indicador ha subido ligeramente respecto al año anterior. Se sigue encontrado por encima del objetivo.

12 RESPONSABLE

Dirección

12 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Es eficiente el flujo de trabajo (pedidos, presupuestos, etc.) con la Biblioteca Universitaria de Granada

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Promedio de todas las respuestas de este ítem.

Periodo: anual.

Escala: 1-5.

Este indicador ha bajado respecto al año anterior, pero se encuentra por encima del objetivo.

13 RESPONSABLE

Dirección

13 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

13 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



14 NOMBRE DEL INDICADOR

Evaluación y homologación de proveedores

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: N°

14 RESPONSABLE

Jefes de Servicio de Adquisiciones y Recursos Electrónicos

14 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)

Proveedores de	Puntuación mínima requerida	2019		2020		2021		2022		2023	
		Evaluated	Puntuación	Evaluated	Puntuación	Evaluated	Puntuación	Evaluated	Puntuación	Evaluated	Puntuación
Libros	499	13	Todos >499	11	Todos >625	12	Todos >625	13	Todos >750	12	Todos >750
Préstamo Interbibliotecario	30	31	Todos >30	31	Todos >35	36	35 > 30 puntos 1 se deshabilita	26	Todos >30	31	Todos >35
Recursos electrónicos	Otros criterios	55	Clasificados por nivel calidad	54	Clasificados por nivel calidad	53	Clasificados por nivel calidad	53	Clasificados por nivel calidad	53	Clasificados por nivel calidad
Otros	250	28	Todos >250.	25	Todos >500	19	Todos >500	28	Todos >500	29	Todos >500

15 NOMBRE DEL INDICADOR

NPS de la encuesta de Proveedores

15 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

AMBOS GRÁFICOS

Nivel de fidelización y de lealtad de los proveedores de la BUG

Periodo: anual.

Escala: %

Es el primer año que se mide este indicador.

El porcentaje de proveedores promotores es del 100 %.

Es el primer año que se mide este indicador.

15 RESPONSABLE

Dirección

15 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

15 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## **RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO**

### **RESUMEN**

#### **RELEVANCIA Y UTILIDAD**

La información y gráficas mostradas a continuación son los resultados que la BUG considera más representativos para analizar el nivel de consecución del Propósito, la Misión y la Visión de la biblioteca, así como del impacto de su Propuesta de Valor, mediante la ejecución de su estrategia, de sus planes operativos asociados y la gestión de su funcionamiento y operativa.

Los datos provienen de información, auditorías y sistemas de gestión y de indicadores pertenecientes a organismos externos y pertenecientes a la BUG o a la UGR, en diferentes momentos de la prestación de los servicios o de su gestión; y de estudios e informes del impacto de la gestión realizada en los planes y proyectos en los que la BUG está involucrada.

Si bien los datos recogidos en la Plataforma EFQM están bajo tecnología Excel para una mejor lectura del Equipo Evaluador, la BUG cuenta con diferentes CMs y softwares tecnológicos (ej.: Scrumtegy) a disposición de los evaluadores.

**Dado que la BUG ha llegado al límite de indicadores permitido por la Plataforma EFQM, hay disponible más indicadores y resultados de percepción (directa o indirecta) para su análisis, así como sus segmentaciones correspondientes, en la evaluación.**

Por último, y dado el Propósito, Misión, Visión y Estrategia de la BUG tiene resultados con un impacto igual de importante para sus diferentes Grupos de Interés, en la Plataforma se muestra algún indicador que se repite en más de un subcriterio.

#### **RENDIMIENTO**

En la información y gráficas mostradas se puede evidenciar cómo la BUG consigue resultados muy positivos en los indicadores relacionados con el Propósito, la Misión, la Visión y la creación de valor sostenible, fruto de la estrategia, los planes y proyectos realizados por la BUG, así como en los indicadores operativos asociados, y que sirven de palanca para la consecución de los anteriores.

La casi totalidad de los indicadores tienen establecidos objetivos y, en casi todos los casos, éstos se superan. Los objetivos están establecidos, en general, como elemento de superación y mejora, por lo que siempre, al menos, se corresponden al resultado real obtenido en la última medición realizada o, en caso de haber obtenido resultados positivos, la meta es seguir alcanzando de forma sostenida un objetivo elevado; también algunos objetivos se corresponden con objetivos pactados y acordados con los diferentes organismos relacionados con la BUG (ej.: la propia UGR).

Las comparaciones y benchmarking que realiza la BUG pueden analizarse en los gráficos correspondientes. Benchmarking externo: recoge experiencias de otras Bibliotecas, especialmente, las del Grupo de Bibliotecas Líderes EFQM y de Rebiun, en la categoría de grandes bibliotecas; Benchmarking interno: evalúa y compara los resultados de distintas Bibliotecas de la BUG y analiza los que tienen mejores resultados.

En general, estos indicadores y sus resultados permiten asegurar y predecir que, en el futuro, las tendencias serán crecientes y positivas. En consecuencia, los objetivos marcados por la BUG para los siguientes años siguen, en general, una tendencia esperada positiva.

**Indicadores seleccionados:** Para cada uno de los subcriterios correspondientes a este criterio, la BUG ha seleccionado los indicadores principales máximos que permite la Plataforma EFQM, que se exponen a continuación. **Otros indicadores, resultados y segmentaciones referidas a estos subcriterios están disponibles en la evaluación.**

**Links EFQM seleccionados:** Dada la gran correlación entre los indicadores seleccionados y los diferentes subcriterios del Modelo, para cada uno de los indicadores se ha identificado, de manera ordinal, el subcriterio que, por cada subcriterio EFQM, dicho indicador está más correlacionado o es consecuencia de planes, proyectos, procesos o acciones abarcados en dichos subcriterios, así como el impacto producido en otros subcriterios de resultados. **Importante: el subcriterio al que pertenece el indicador no está seleccionado, ya que se sobreentiende que está ya directamente afectado.**

**Anexos seleccionados:** Además de los 15 Anexos Clave, se han seleccionado una serie de Anexos para ayudar a un mejor entendimiento de la información suministrada. Otras evidencias están a disponibles en la evaluación.

### **7.1: RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO**

---

#### **1 NOMBRE DEL INDICADOR**

INDICADOR DE MISIÓN y DE VISIÓN

Inversiones y gastos totales de la BUG por persona usuaria

---

#### **1 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La inversión que se hace por cada persona usuaria se ha mantenido constante durante el tiempo lo que permite a la BUG asegurar las necesidades informativas de los mismos

---

1 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones  
Servicio del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

1 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

1 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



2 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

Presupuesto asignado a la Biblioteca Universitaria por la UGR

2 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

La biblioteca universitaria mantiene el presupuesto anual que le asigna la UGR e incluso durante el último año ha habido una subida considerable

2 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

2 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

2 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



3 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

Porcentaje del gasto en información electrónica / Gasto en recursos de información

3 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: %

La tendencia en el aumento del gasto en recursos electrónicos es acorde a las líneas generales del mercado editorial ajustándose a la demanda de los usuarios en el uso cada vez mayor de los recursos electrónicos frente a los recursos impresos.

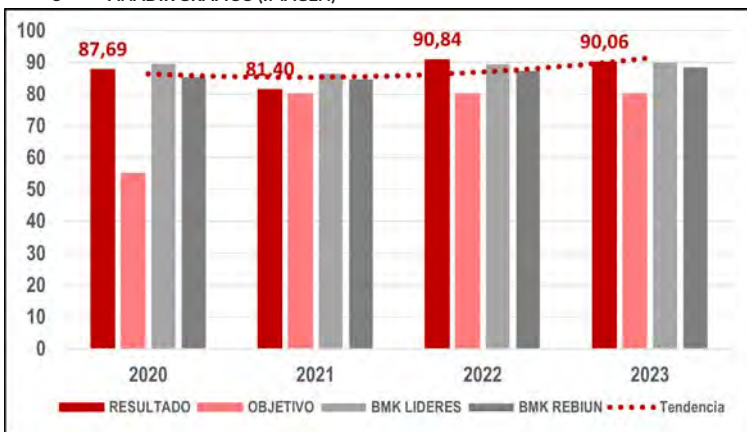
3 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

3 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

3 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



4 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE MISIÓN

Desarrollo de la colección. Total de bibliográficos físicos y monografías electrónicas

#### 4 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evolución de los bibliográficos físicos (monografías, audiovisuales y material no libario) y monografías electrónicas incluidas en la base de datos del catálogo informatizado de la BUG.

Se toma como meta la media de las bibliotecas REBIUN muy grandes del año anterior.

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia de la continua incorporación de nuevos títulos a la colección, tanto físicos como electrónicos.

#### 4 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema.

Servicio de Recursos Electrónicos.

#### 4 LINKS EFQM

1.1: Definir el propósito y la visión

2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

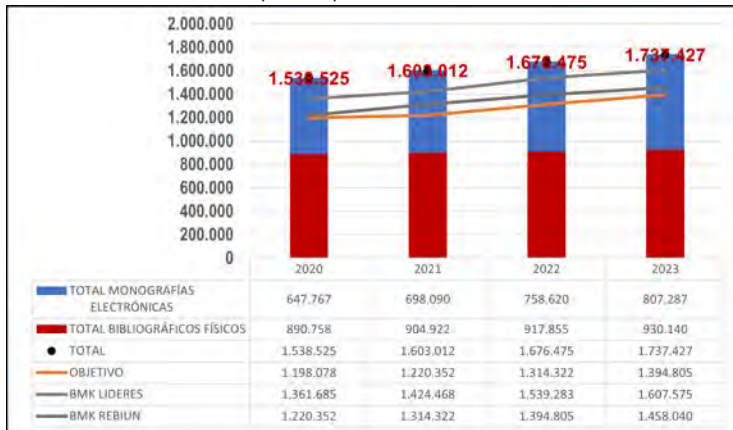
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 4 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



#### 5 NOMBRE DEL INDICADOR

INDICADOR DE VISIÓN

Participación activa del personal de la BUG

#### 5 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

La BUG realiza encuestas (Informe: Análisis de participación del personal) sobre la participación de su personal en los distintos órganos y proyectos.

Imagen: resultados de las medidas por tipos de actividad.

Objetivo: N° de participantes > N° de personas en plantilla

Periodo: anual.

Escala: Unidades.

El alto número de participación se debe a que hay personas que participan en varios órganos y proyectos.. En algunos de ellos participa casi toda la plantilla.

#### 5 RESPONSABLE

Subdirección de la Biblioteca Universitaria. Coordinación de Calidad



5 LINKS EFQM

- 1.1: Definir el propósito y la visión
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

5 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



6 NOMBRE DEL INDICADOR

% presupuesto de BUG respecto al total de la UGR

6 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: %

El presupuesto de la BUG tiene una ligera bajada respecto al presupuesto general de la UGR, pero se mantiene en relación a la distribución con respecto a otros servicios de la propia UGR

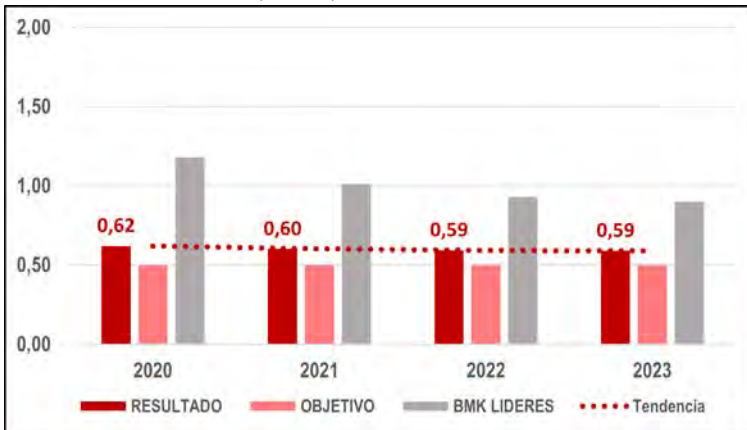
6 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

6 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.4: Resultados de percepción de la sociedad
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

6 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



7 NOMBRE DEL INDICADOR

Inversiones y gastos con cargo al presupuesto asignado a la BUG

## 7 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva ejecutando el 100% del presupuesto adjudicado por la UGR, añadiendo la financiación externa que anualmente se recibe (subvenciones, aportaciones de departamentos, ingresos de precios públicos, etc.)

## 7 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

## 7 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.4: Resultados de percepción de la sociedad

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 7 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 8 NOMBRE DEL INDICADOR

% presupuesto de BUG respecto al total de CBUA

## 8 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: %

El % del presupuesto aportado por la BUG se ha mantenido hasta el año 2023, donde se aumentó un 2,10 %, acercándose a la 1ª institución a tan solo 0,08 aportación

## 8 RESPONSABLE

Dirección de Biblioteca

## 8 LINKS EFQM

1.4: Desarrollar la estrategia

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.3: Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo

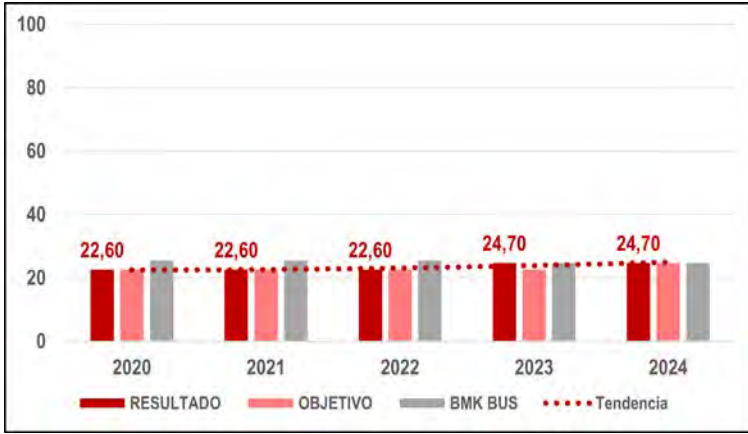
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.3: Resultados de percepción de inversores y reguladores

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

8 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



9 NOMBRE DEL INDICADOR

Gasto del servicio por persona usuaria

9 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La inversión que se hace por cada persona usuaria se ha mantenido constante durante el tiempo lo que permite a la BUG asegurar las necesidades informativas de los mismos.

9 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

Servicio del Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

9 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

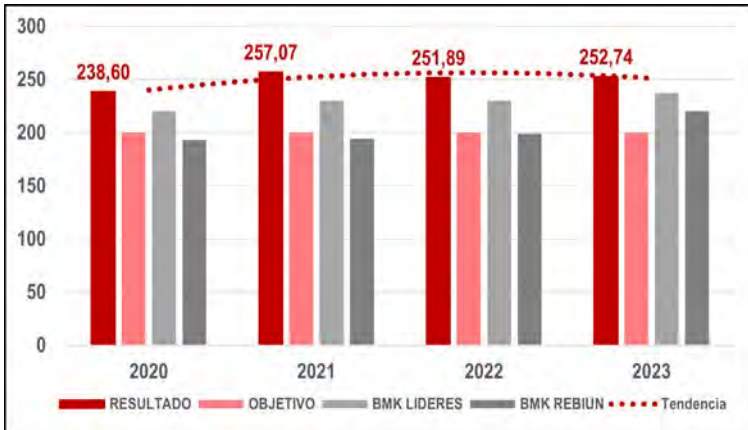
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

9 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



10 NOMBRE DEL INDICADOR

Desarrollo de la colección. Total de ejemplares físicos

#### 10 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evolución de los ejemplares físicos (monografías, audiovisuales y material no libario) incluidas en la base de datos del catálogo informatizado de la BUG.

Se toma como meta la media de las bibliotecas REBIUN muy grandes del año anterior.

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia de la continua incorporación de nuevos ejemplares a la colección.

#### 10 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

#### 10 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

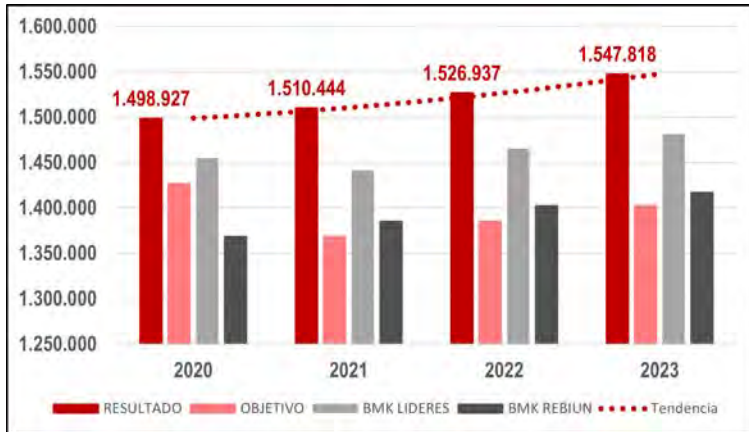
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

#### 10 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



#### 11 NOMBRE DEL INDICADOR

Desarrollo de la colección. Publicaciones periódicas electrónicas

#### 11 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evolución de títulos de publicaciones periódicas electrónicas de pago, incluidas en la base de datos del catálogo informatizado de la BUG.

Se toma como meta la media de las bibliotecas REBIUN muy grandes del año anterior.

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La gran subida de 2022 se debe a la incorporación de paquetes agregadores, y la posterior bajada en 2023 a la restructuración de la plataforma Proquest Central.

#### 11 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos.

#### 11 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

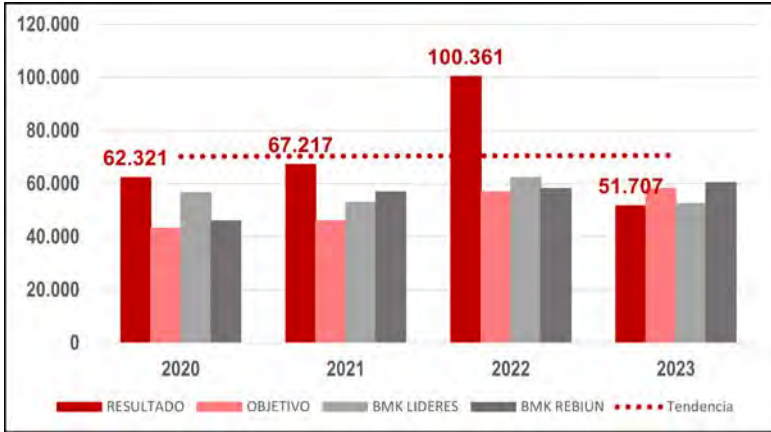
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea

5.3: Impulsar la innovación y aprovechar la tecnología

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

11 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



12 NOMBRE DEL INDICADOR

Descargas anuales de texto completo de los recursos electrónicos de pago (datos counter) por persona usuaria

12 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia del cumplimiento de la estrategia y de los planes operativos anuales asociados. En cuanto a la comparación con otras biblioteca se puede observar que la BUG está por encima de otras instituciones con las mismas características.

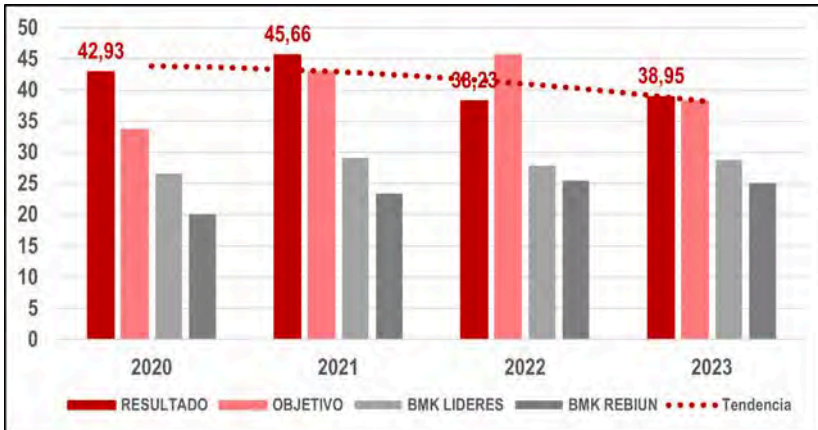
12 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos

12 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

12 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



13 NOMBRE DEL INDICADOR

Gasto en recursos de información por persona usuaria

13 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El gasto en recursos de información por persona usuaria se mantiene estable en el tiempo, además esta por encima de las bibliotecas líderes y la media de bibliotecas muy grandes de REBIUN

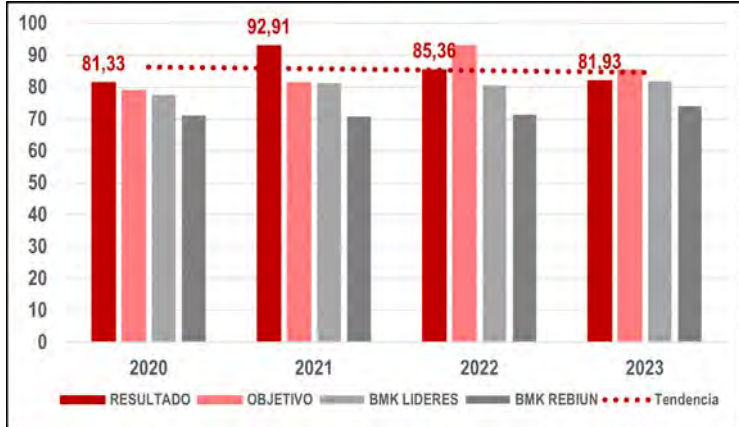
13 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

13 LINKS EFQM

- 1.4: Desarrollar la estrategia
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

13 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



14 NOMBRE DEL INDICADOR

Consultas a los recursos electrónicos por investigador

14 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

La consulta a los recursos electrónicos por parte de los investigadores de la UGR es muy alta superando la media de Bibliotecas muy grandes de REBIUN y de bibliotecas con características similares

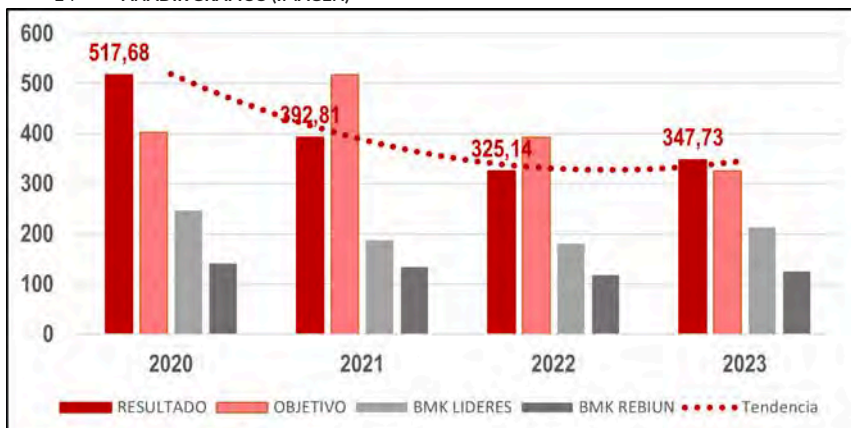
14 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

14 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

14 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



15 NOMBRE DEL INDICADOR

Artículos descargados por investigador

15 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La descarga de artículos por parte de los investigadores de la UGR supera la media de Bibliotecas muy grandes de REBIUN y de bibliotecas con características similares

15 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos

15 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

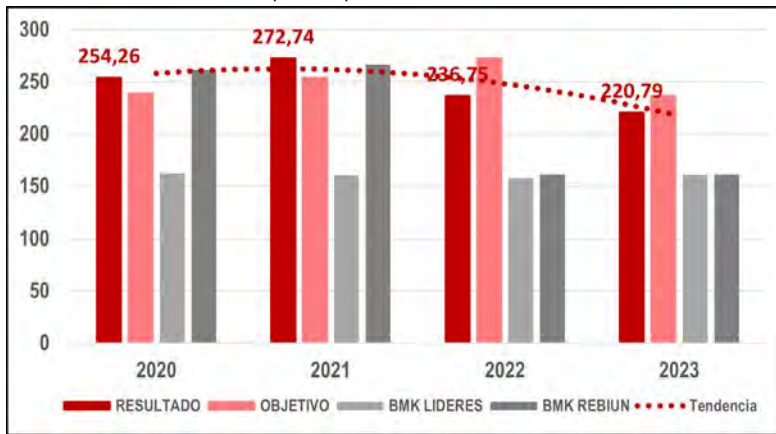
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

15 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



16 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de consultas a recursos electrónicos CBUA

16 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador indican que la BUG está muy por encima de la media de Bibliotecas CBUA, incluyendo la Biblioteca de la Universidad de Sevilla con mismas características que la BUG

16 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos

16 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

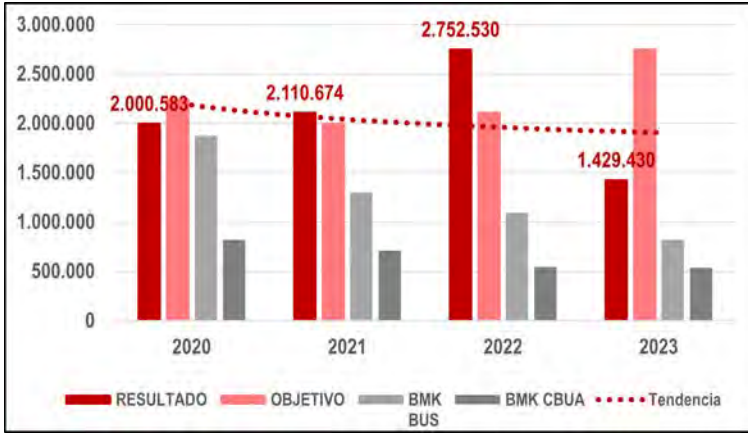
5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo



16 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



17 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de descargas de recursos electrónicos CBUA

17 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador indican que la BUG está muy por encima de la media de Bibliotecas CBUA, incluyendo la Biblioteca de la Universidad de Sevilla con mismas características que la BUG

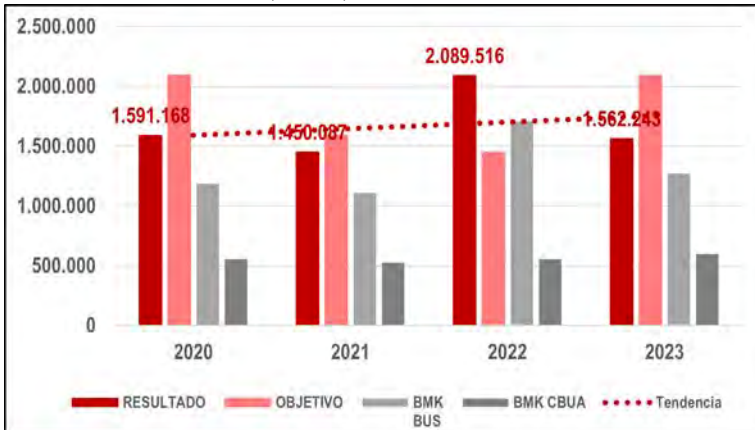
17 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos

17 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

17 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



18 NOMBRE DEL INDICADOR

CIRCULACIÓN. Préstamo totales



18 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Cifras de préstamos a domicilio.

Objetivo: MAYOR de la media REBIUN muy grandes del año anterior

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Como consecuencia de la pandemia los préstamos a domicilio disminuyen drásticamente en 2020. En 2023, aunque la tendencia parece recuperarse, no se alcanzan grandes cifras dado el uso cada vez mayor de los recursos electrónicos.

18 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

18 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

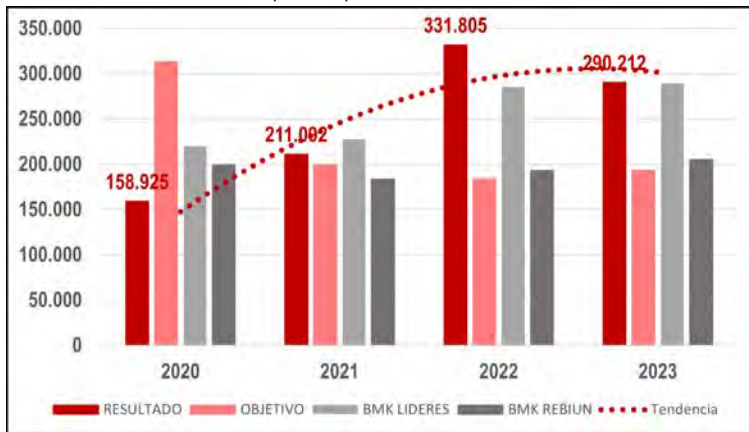
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

18 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



19 NOMBRE DEL INDICADOR

ACTIVIDAD POR USUARIO. Préstamos totales por personas usuarias

19 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Como consecuencia de la pandemia el ratio de préstamos por usuario es muy bajo, recuperándose en 2021. Los valores de 2023 reflejan el uso cada vez mayor de los recursos electrónicos frente al impreso.

19 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

19 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

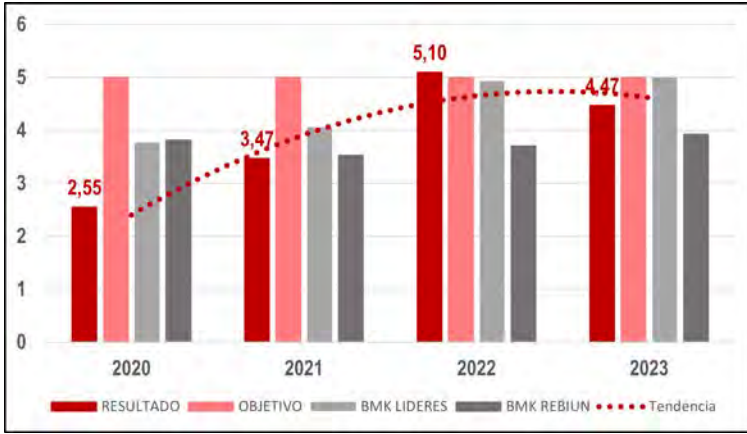
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

19 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



20 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de documentos en el repositorio institucional DIGIBUG

20 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El Repositorio Institucional de la UGR (DIGIBUG) anualmente va creciendo consttantemente, estando presente en directorios y registros nacionales e internacionales, de modo que permite incrementar la accesibilidad a la ciencia producida por la UGR y lograr el aumento de la visibilidad y "valor" público de la institución.

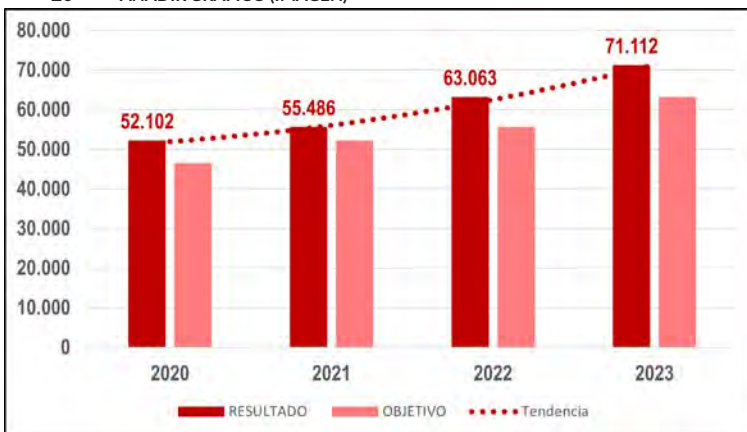
20 RESPONSABLE

Servicio de Documentación Científica

20 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

20 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



21 NOMBRE DEL INDICADOR

Incremento del Nº de documentos ingresado en DIGIBUG anualmente

## 21 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El Repositorio Institucional de la UGR (DIGIBUG) anualmente va creciendo constantemente, estando presente en directorios y registros nacionales e internacionales, de modo que permite incrementar la accesibilidad a la ciencia producida por la UGR y lograr el aumento de la visibilidad y "valor" público de la institución.

## 21 RESPONSABLE

Servicio de Documentación Científica

## 21 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 21 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 22 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de Consultas a DIGIBUG

## 22 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El número de consultas a los documentos según Google Analytics para 2020 fue de 6.007.864. La espectacular subida fue debida al uso que los profesores dieron al apartado de docencia y otros, a partir de la pandemia. Las cifras de 2021 hasta la fecha, confirman que ese crecimiento continúa.

## 22 RESPONSABLE

Servicio de Documentación Científica

## 22 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

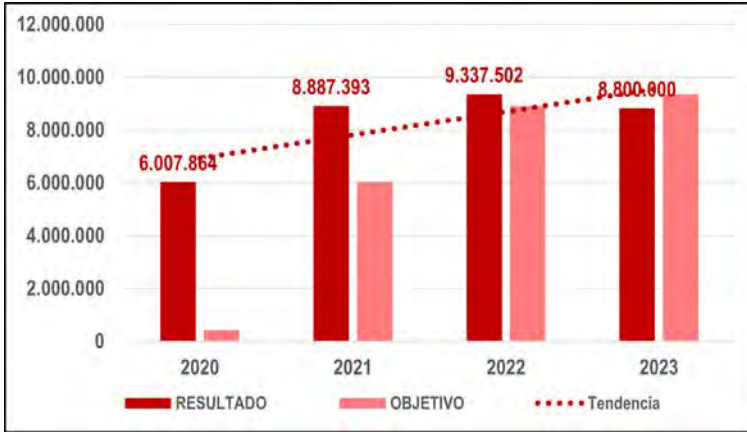
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

22 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



23 NOMBRE DEL INDICADOR

Evolución en instalaciones - Puestos de lectura

23 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Hasta el año 2022 se hacía una estimación del dato em función del año anterior. En 2023 se han vuelto a contar teniendo una subida considerable

23 RESPONSABLE

Dirección de la Biblioteca Universitaria

23 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

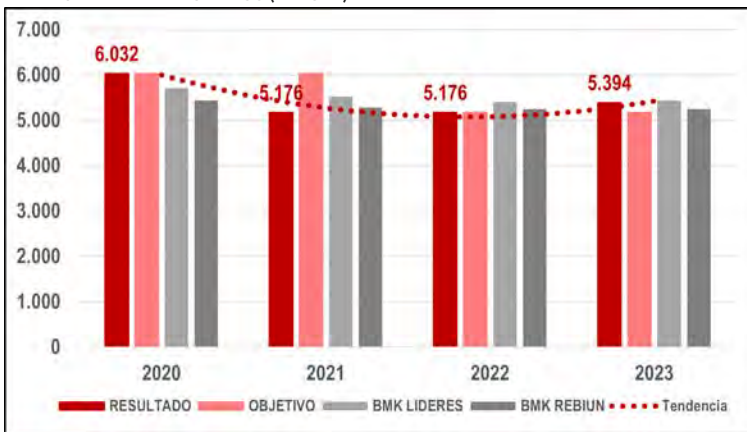
4.1: Diseñar el valor y cómo se crea

5.5: Gestionar los activos y recursos

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

23 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



24 NOMBRE DEL INDICADOR

Número de estudiantes por puesto de lectura

24 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El número de estudiantes por puesto de lectura se estabiliza a lo largo de los años con un pequeño incremento en 2022

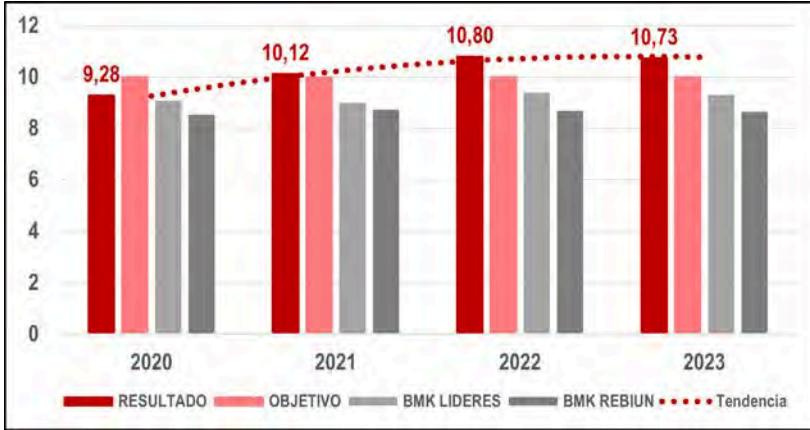
24 RESPONSABLE

Dirección de la Biblioteca Universitaria

24 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

24 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



25 NOMBRE DEL INDICADOR

RATIO: visitas a la web por persona usuaria

25 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

A pesar de la bajada de las visitas a web de la biblioteca de manera generalizada en todas las bibliotecas, la BUG mantiene un uso estable con una subida en 2023 igualándose a la media de bibliotecas muy grandes de REBIUN

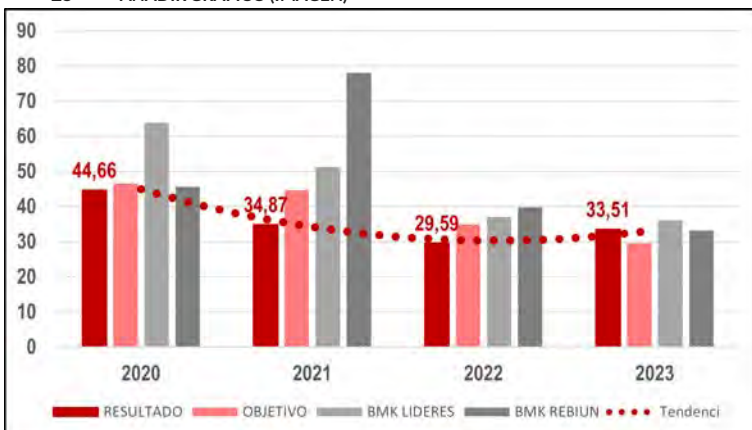
25 RESPONSABLE

Servicio de Recursos Electrónicos

25 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

25 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



26 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de consultas al catálogo de la Biblioteca

## 26 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Número de consultas al catálogo de la Biblioteca.

Objetivo hasta 2022: MAYOR de la media REBIUN muy grandes del año anterior.  
Nuevo objetivo desde 2023: 1.000.000

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Hasta el año 2022 los resultados del indicador tenían una tendencia creciente, como consecuencia de contabilizar tanto búsquedas como acciones. A partir de 2023 se adecua la fórmula a lo establecido por REBIUN, contabilizando exclusivamente las búsquedas en el catálogo.

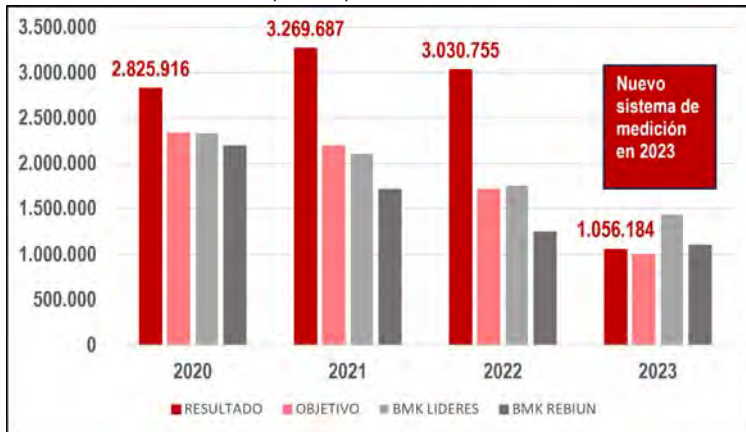
## 26 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

## 26 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

## 26 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



## 27 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de consultas al catálogo por persona usuaria

## 27 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Número de consultas al catálogo por persona usuaria

Objetivo: MAYOR de la media REBIUN muy grandes del año anterior

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La caída drástica de este indicador en el año 2023 se debe a la normalización de muestreo del número de consultas al catálogo según REBIUN. A partir de este año se cuentan exclusivamente las búsquedas y no las acciones. También influye la implantación de Leganto.

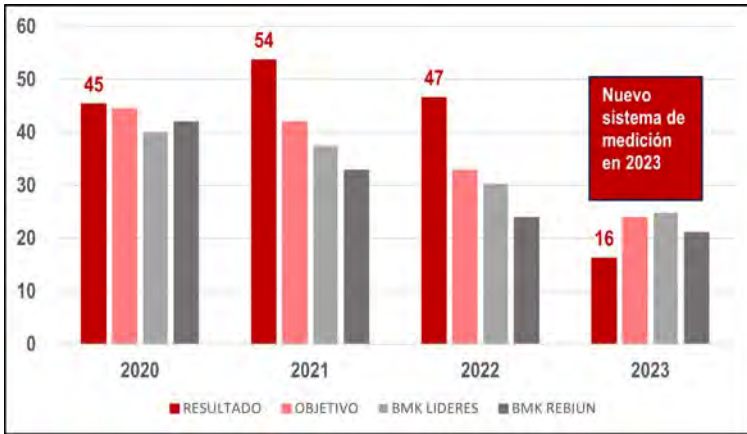
## 27 RESPONSABLE

Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema

## 27 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.2: Comunicar y vender la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

27 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



28 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de horas de cursos impartidos

28 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

El número de horas impartidas por el personal de la BUG es muy superior a la media de Bibliotecas REBIUN muy grande y supera con creces a las Bibliotecas Líderes

28 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

28 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores

3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles

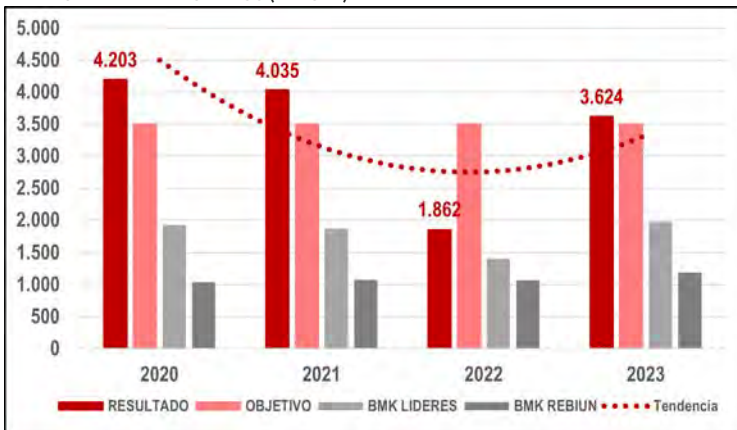
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.1: Resultados de percepción de clientes

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

28 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



29 NOMBRE DEL INDICADOR

Evolución de la plantilla de la BUG

29 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Evolución de Plantilla de la BUG (incluye plantilla fija más interinos)

Periodo: anual.

Escala: Unidades

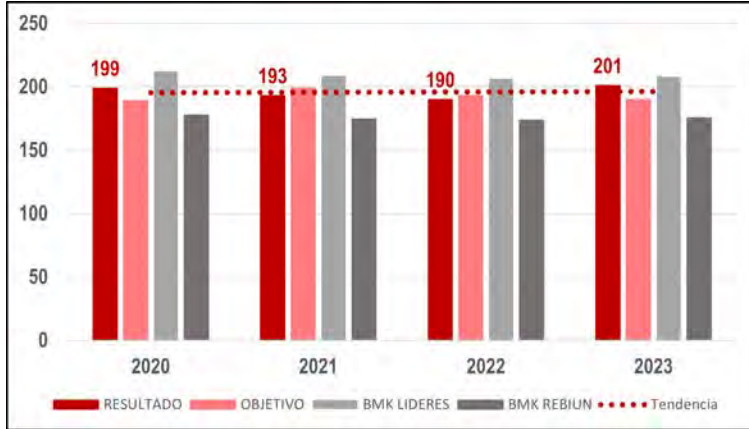
Los resultados del indicador demuestran una oscilación en el crecimiento de la plantilla, aunque en el último año ha dado un valor muy positivo.



29 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

29 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



30 NOMBRE DEL INDICADOR

Coste total del personal por persona usuaria

30 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Coste de personal (euros)

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia creciente del coste de personal debido al aumento del personal de la biblioteca

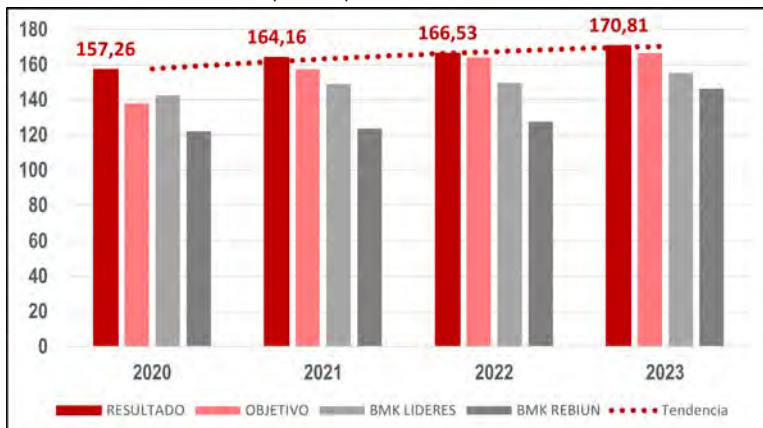
30 RESPONSABLE

Dirección de la Biblioteca Universitaria

30 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

30 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)





31 NOMBRE DEL INDICADOR

Ratio de personas usuarias por personal

31 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Ratio de usuarios por personal BUG.

Objetivo: MENOR de la media REBIUN muy grandes del año anterior

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Las ratios son altas respecto a otras Bibliotecas, lo cual se debe al gran número de usuarios de la BUG para la plantilla actual

31 RESPONSABLE

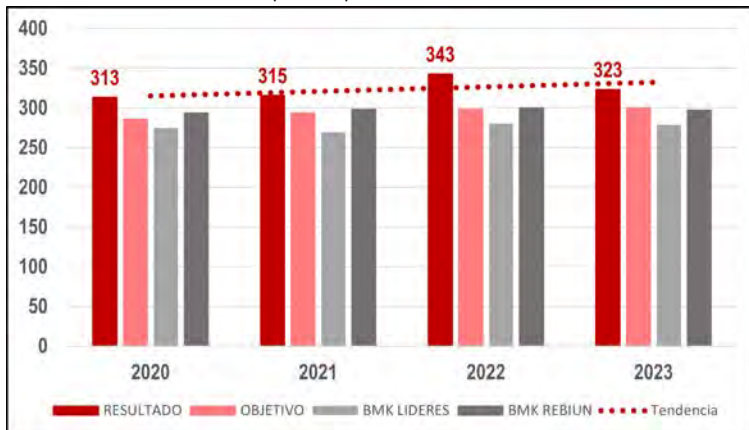
Subdirección de la Biblioteca Universitaria.

Coordinación de Calidad

31 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

31 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



32 NOMBRE DEL INDICADOR

Número de personal de biblioteca asistente a formación

32 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Número asistentes a cursos, congresos, comunicaciones, ponencias o jornadas diferentes (no sesiones) recibidos por el personal de las bibliotecas.

Duración mínima de un curso: 1 hora.

Objetivo: Mayor de la media REBIUN muy grandes del año anterior.

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La tendencia de este indicador está alterada por los datos excepcionalmente altos de 2020 (por la pandemia) y por los datos excepcionalmente bajos de 2021. Los valores de los años 2022 y 2023 están en el rango esperable de asistentes a formación

32 RESPONSABLE

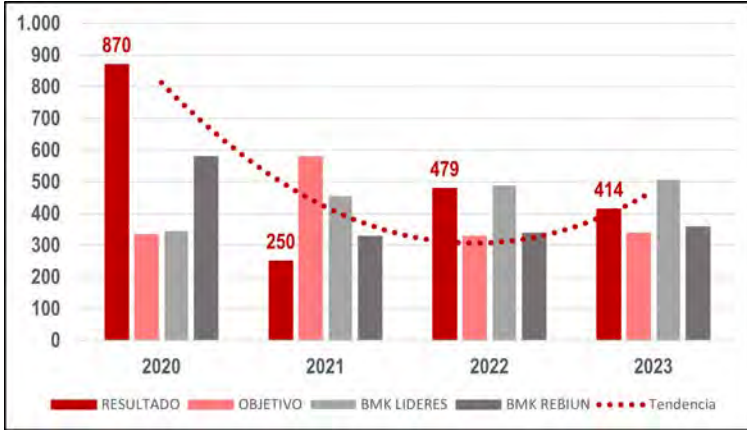
Subdirección de la Biblioteca Universitaria.

Equipo de Personas

32 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

32 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



33 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de horas de formación recibidos por el personal de la biblioteca

33 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

Hasta 2021 se contaban el total de horas de cursos. Desde 2022 se cuenta las horas de cursos por personal que lo realiza. La tendencia bajó en 2023 debido a la imposibilidad de realizar un curso de adecuación al personal auxiliar

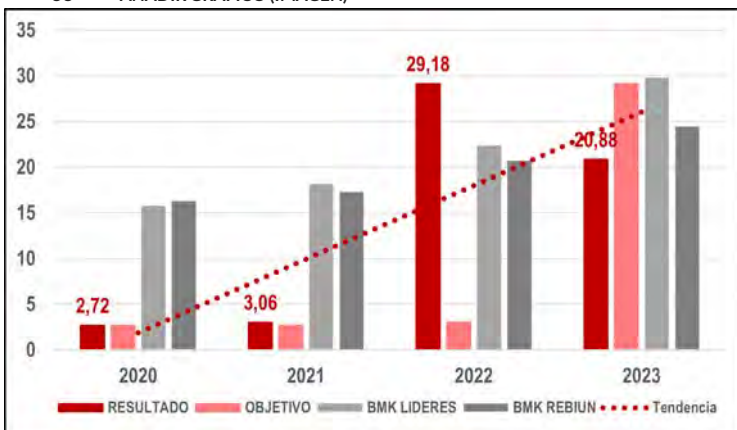
33 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

33 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

33 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



34 NOMBRE DEL INDICADOR

Ayudas en Acción Social a empleados

34 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Ayudas en Acción Social a empleados.  
Toda la UGR.

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

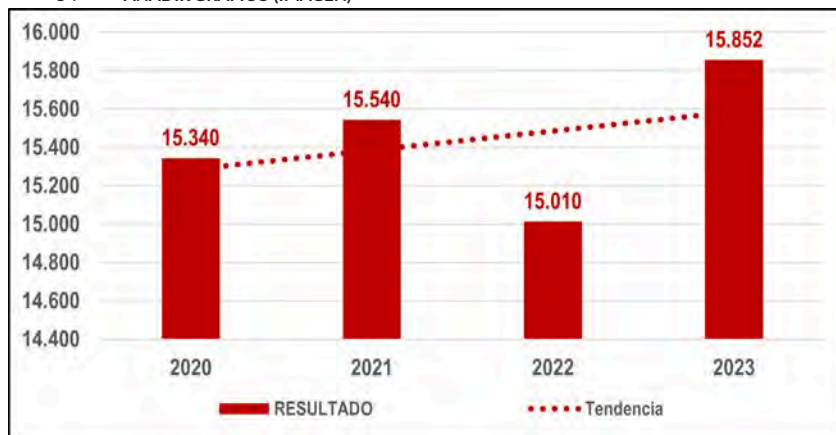
34 RESPONSABLE

Coordinación de calidad

34 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.2: Personas: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
- 4.1: Diseñar el valor y cómo se crea
- 5.5: Gestionar los activos y recursos
- 6.2: Resultados de percepción de personas
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

34 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



35 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de documentos servidos por la BUG en préstamo interbibliotecario a otras instituciones

35 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

El nº de documentos servidos a otras instituciones se mantiene en el tiempo en consonancia con la tendencia general del Servicio de Préstamo Interbibliotecario

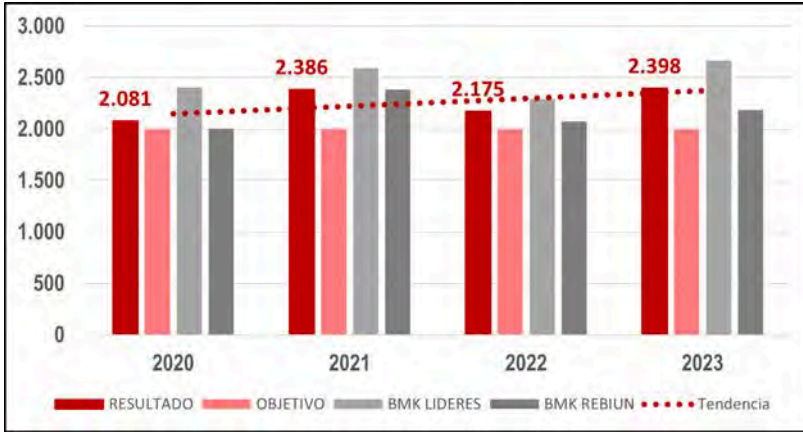
35 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

35 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia
- 3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
- 6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

35 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



36 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de documentos solicitados por la BUG en préstamo interbibliotecario

36 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

La evolución de este dato va en consonancia con la políticas y proyectos de investigación de la UGR, aumentando la demanda en 2023 debido a las nuevas líneas estratégicas de la UGR

36 RESPONSABLE

Servicio de Adquisiciones

36 LINKS EFQM

1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés

2.4: Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

3.5: Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible

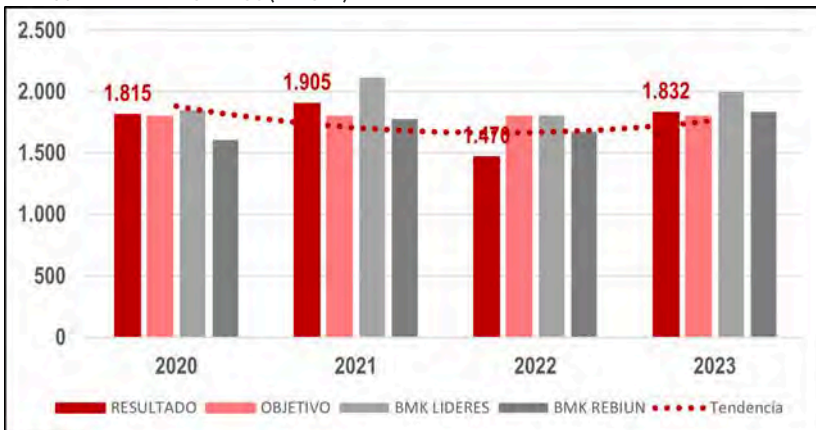
4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor

5.4: Aprovechar los datos, la información y el conocimiento

6.5: Resultados de percepción de partners y proveedores

7.1: Rendimiento estratégico y operativo

36 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



37 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de felicitaciones

37 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.

Escala: Unidades

Las felicitaciones han aumentado considerablemente en el año 2023, gracias al buen servicio realizado por la biblioteca

37 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

37 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

37 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



38 NOMBRE DEL INDICADOR

Nº de Quejas

38 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

El número de quejas ha subido tanto en 2022 y 2023 debido a problemas de climatización y mal funcionamiento de la red Wifi en la Biblioteca del Campus de Ceuta, cuya solución no depende de la biblioteca, si bien se están tomando las medidas correspondientes

38 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

38 LINKS EFQM

- 1.5: Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno
- 2.1: Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.4: Diseñar e implantar la experiencia global
- 5.1: Gestionar el funcionamiento y el riesgo
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

38 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



39 NOMBRE DEL INDICADOR

Equipos informáticos. Ratio de alumnos de Grado por PC's de uso público

39 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

A partir del año 2022 la ratio aumenta significativamente. Esto es debido a reducción de equipos informáticos destinados a uso público.

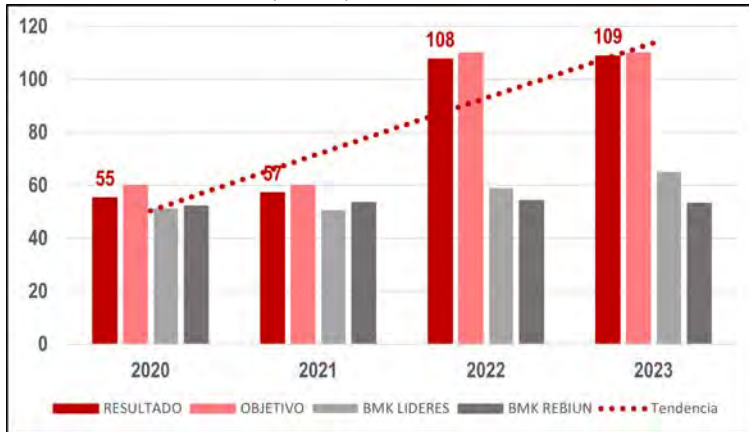
39 RESPONSABLE

Subdirección de la Biblioteca Universitaria

39 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

39 AÑADIR GRÁFICO (IMAGEN)



40 NOMBRE DEL INDICADOR

Máquinas de autopréstamo y autodevolución

40 DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Periodo: anual.  
Escala: Unidades

Los resultados del indicador demuestran una tendencia positiva, como consecuencia del cumplimiento de la estrategia y de los planes operativos anuales asociados.

40 RESPONSABLE

Servicio del Centro de Coordinación y Gestión del Sistema

40 LINKS EFQM

- 1.2: Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés
- 2.2: Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
- 3.1: Clientes: Construir relaciones sostenibles
- 4.3: Elaborar y entregar la propuesta de valor
- 5.2: Transformar la organización para el futuro
- 6.1: Resultados de percepción de clientes
- 7.1: Rendimiento estratégico y operativo

