



MEMORIA

EFQM

2014

Biblioteca Universitaria
de Granada



Biblioteca Universitaria de Granada

MEMORIA EFQM 2014

ÍNDICE

INFORMACIÓN CLAVE	1
Criterio 1. LIDERAZGO	7
Criterio 2. ESTRATEGIA	9
Criterio 3. PERSONAS	11
Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS	14
Criterio 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	17
INTRODUCCIÓN A CRITERIOS DE RESULTADOS	21
Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	21
Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	25
Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	27
Criterio 9. RESULTADOS CLAVE	30
GLOSARIO	
MAPA DE RELACIONES	



I

NFORMACIÓN

CLAVE

La Biblioteca es la unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria. Su finalidad principal es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento. Es competencia de la Biblioteca conservar y gestionar los diferentes recursos de información, con independencia de la asignación presupuestaria y del procedimiento a través del cual hayan sido adquiridos.

Información Clave

1.1 HECHOS Y DATOS

Nombre y ubicación de la sede principal

Biblioteca Universitaria de Granada. Sede principal: Cuesta del Hospicio s/n 18071, Granada

Estructura de la Biblioteca

La Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) está compuesta por la biblioteca del Hospital Real y por las bibliotecas que sirven a las Facultades, Escuelas Técnicas Superiores y otros centros o servicios; además cuenta con otras unidades de gestión técnica y coordinación cuya actuación afecta al conjunto de bibliotecas de la UGR. El total de puntos de servicio es de 21.

Márgenes de actuación. Estructura de gestión

Al frente de la Biblioteca están las personas responsables de la Dirección y Subdirección, con la colaboración de una Junta Técnica y la supervisión de una Comisión informativa 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 181 a diciembre de 2013. En la [figura A.1](#) del ANEXO se incluye el organigrama y en la [figura A.2](#) información relativa a los puntos de servicio y detalles sobre los servicios centralizados.

Sector de actividad: Sector público

MISIÓN

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

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

La Biblioteca tiene definida su imagen corporativa dentro del marco del Manual de Imagen Corporativa de la UGR. Tanto su imagen como su estrategia responden a la de dicha institución. En coherencia con sus objetivos estratégicos, la BUG estableció su misión y visión, cuyas últimas versiones se corresponden a cambios realizados en el ciclo PE 2012-15. La misión, visión y valores de la BUG aparecen y se comunican en el Plan Estratégico, en la Carta de Servicios, en los Fundamentos de gestión de calidad de la BUG y se recuerdan al personal en múltiples ocasiones; (cursos, reuniones, sesiones informativas presenciales, etc.).

Inversores principales. Parámetros económicos clave

La BUG posee un **presupuesto anual propio** que a pesar de la crisis económica, se continuó incrementando año a año hasta 2009 y se ha sostenido posteriormente, con excepción de 2013. No obstante, las cifras de inversiones y gastos muestran un descenso debido a la política de control de gasto, lo que no ha afectado a recursos tan importantes como la adquisición de bases de datos y publicaciones en formato electrónico, que han aumentado (ver 9a).

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. Existen y se aplican criterios objetivos en el reparto de los presupuestos entre las bibliotecas de centros (Ej. número de alumnos por titulaciones, valor medio de los libros, número de créditos, etc....).

La BUG recibe financiación desde varias fuentes y por varios motivos, relacionados con las necesidades en el cumplimiento de su misión y servicios, en línea con sus estrategias y en función de planes y acuerdos establecidos.

Las cifras más relevantes en 2013, son:

- Presupuesto anual asignado por la UGR: 3.600.000 €
- Inversiones y gastos 3.720.354 €

Empleados. Centros de trabajo y ubicación

Al frente de la Biblioteca están las personas responsables de la Dirección y Subdirección, con la colaboración de una Junta Técnica y la supervisión de una Comisión informativa 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 181 (diciembre de 2013). La composición de la plantilla y la ubicación de las personas se indican en la [figura I.1](#).

Tipos de empleados: 1: *Facultativos (Grupo A1)*; 2: *Ayudantes (Grupo A2)*; 3: *Técnicos especialistas. Grupo III*; 4: *Administrativos*.

Ámbito geográfico

La Biblioteca cubre todo el territorio que compone la comunidad universitaria: campus de Granada, Ceuta y Melilla.

1.2 HITOS HISTÓRICOS CLAVE, RUTA HACIA LA EXCELENCIA Y RECONOCIMIENTOS

Historia de la organización

El Equipo de Gobierno de la UGR, a través del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad decidió incluir en su Plan de actuación 2001-2006 la evaluación de un conjunto de servicios transversales, entre ellos la BUG. Posteriormente la Agencia Andaluza de Evaluación (AGAE) puso en marcha un plan para la evaluación del sistema que componen las Bibliotecas Universitarias de Andalucía, en el marco del II Plan de Calidad de las Universidades. En 2003-2004 la BUG realizó su primera autoevaluación que supuso un Plan de Mejora completo. Como parte de las acciones de mejora se firmó el primer Contrato-Programa (CP) en 2006 con la Institución Universitaria, con un seguimiento anual por parte del Vicerrectorado y de la AGAE. Posteriormente se firmó el segundo CP, y en 2009 se firmó el tercero, regido por la normativa establecida por el mismo. El Contrato-Programa se renueva anualmente, contando con un sistema de seguimiento e informe de consecución. Además, en el año 2006 se procedió al desarrollo e implantación de un Sistema de Calidad -certificable por la Norma ISO 9001- con objeto de asegurar la capacidad de la BUG para satisfacer de forma consistente y continua las necesidades y expectativas de sus usuarios, y para sistematizar su gestión e impulsar la mejora de sus procesos.

La certificación se obtiene en el año 2007 y desde entonces se renueva sistemáticamente. En el curso 2009/2010 efectúa una nueva autoevaluación y se consigue el Sello Europeo de Excelencia 400+. En 2012 se decide realizar otra autoevaluación y se consigue el Sello Europeo de Excelencia 500+. De nuevo realiza una autoevaluación en 2014. Tras cada autoevaluación y evaluación externa, se realiza un plan de mejora a través de grupos de mejora existentes o nuevos (figura A.10 del Anexo). La BUG se convierte así en una referencia reconocida a nivel Europeo. En 2013 se presenta al Premio Iberoamericano para la Calidad consiguiendo el Premio Nivel Plata. La figura 1.2 resume los principales hitos premios y reconocimientos a la organización y a la gestión en los últimos años.

1.3 RETOS Y ESTRATEGIA

Visión

VISIÓN
Integrar la Biblioteca Universitaria como agente y servicio clave en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y en los nuevos retos del Espacio Europeo de Investigación (EEI) La Biblioteca de la UGR como Centro de recursos para el aprendizaje, la investigación y la gestión, entorno dinámico en el que se integran todos los servicios que dan soporte al aprendizaje y la investigación, relacionados con el mundo de la información y las nuevas tecnologías. Integración y participación de la Biblioteca Universitaria en los sistemas de producción y acceso a los recursos y resultados de la investigación.

Análisis estratégico externo e interno

La BUG establece un **Plan Estratégico cuatrienal**. Las orientaciones del Plan estratégico 2012-2015 y los ejes estratégicos, van en consonancia con los de la UGR, al igual que los objetivos estratégicos y los operacionales.

El Plan 2012-2015 consta de cinco ejes estratégicos orientados a los factores clave para cumplimiento de la misión de la Biblioteca Universitaria y progreso hacia su visión, similares a los del plan anterior 2008-2011, pero reforzando en cada uno de ellos los aspectos considerados prioritarios en este nuevo ciclo.

Centros	1	2	3	4	Total
Bellas Artes	1	0	6	0	7
Biosanitaria	2	0	8	0	10
Campus Ceuta	0	2	4	0	6
Campus Melilla	0	1	4	0	5
Ciencias	4	0	10	0	14
Ciencias A.F. Deporte	1	0	4	0	5
Ciencias Econ. Empr.	1	1	6	0	8
Ciencias Educación	1	2	10	0	13
Ciencias Pol. y Sociol.	2	0	7	0	9
Colegio Máximo	1	0	4	0	5
Derecho	4	0	6	0	10
Documentación Científica	0	1	3	0	4
E.T.S. Arquitectura	1	0	4	0	5
E.T.S. Ing. Informat. y de Teleco.	1	1	4	0	6
Farmacia	1	1	5	0	7
Filosofía y Letras	2	3	11	0	16
Hospital Real	2	0	5	0	7
Politécnico	1	1	6	0	8
Psicología	1	1	7	0	9
San Jerónimo	1	0	4	0	5
Servicios Centrales	7	2	3	3	15
Traduc. Interpretación	1	0	6	0	7
Total	35	16	127	3	181

Figura 1.1 Composición y distribución de la plantilla (2013)

HITOS CLAVE, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	
2007	Certificación Norma ISO 9001
2008	Renovación Norma ISO 9001; Primer Premio de los Libros Mejor Editados del Ministerio de Cultura en la categoría de libros facsimiles por la edición del Codex Granatensis, de Tomás Catimpré; Premio de Excelencia de la UGR al Programa de Acogida y de Tutorización destinado al Personal de Administración y Servicios de nuevo ingreso; Premio de Excelencia a un miembro de la BUG por toda su carrera profesional
2009	Renovación Norma ISO 9001
2010	Renovación Norma ISO 9001; Sello EE 400+; Premio de Excelencia a un miembro de la BUG por toda su carrera profesional
2011	Renovación Norma ISO 9001
2012	Renovación Norma ISO 9001; Sello Europeo de Excelencia 500+
2013	Renovación Norma ISO 9001, Reconocimiento Premio Plata Iberoamericano; Primera Universidad Española en manejo de las TIC (Ranking de Taiwan NTU Ranking)

Figura 1.2 Hitos clave

- **Análisis externo.** La BUG cuenta con mecanismos de captación de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés y de las características del entorno y se anticipa al impacto de los cambios que se puedan producir y que puedan afectarles de alguna forma, incluyendo los cambios económicos, políticos y legales.

- **Análisis interno.** La BUG cuenta con un amplio conjunto de indicadores, efectúa mediciones sistemáticas y analiza los resultados del rendimiento de sus procesos y actividades, estableciendo así sus **capacidades y potencial** presentes y futuros. El análisis del conjunto de dichos indicadores y resultados con las referencias externas, partners, tecnologías, etc. se utilizan en la planificación y en la toma de decisiones.

Análisis DAFO. Como parte del proceso del Plan Estratégico, la BUG realizó un análisis DAFO que llevó a la identificación de las **6 oportunidades y 6 amenazas** más importantes a tener en cuenta en la formulación del Plan. Se presentan resumidas en la **figura A.3** del ANEXO.

Estrategia principal y Objetivos Clave

Aparte de la información de desarrollo propio (ver 2a y 2b), la BUG utiliza como input para el desarrollo de su Plan estratégico el **Plan Estratégico de la UGR**, el **Contrato Programa**, el **Plan Estratégico de REBIUN**, y otras informaciones que proceden de las entidades asociadas. Las relaciones con los planes UGR y REBIUN en ejes y objetivos se sintetizan en **figura A.4** del ANEXO. A continuación se resumen los propósitos esenciales de los ejes estratégicos correspondientes al Plan 2012-2015 de la BUG.

- **Eje estratégico 1: Aprendizaje, Docencia y Adaptación al EEES:** Conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional, con usuarios autosuficientes y la sensibilización de los usuarios en la importancia de la misma. Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje a docentes y estudiantes dentro del nuevo modelo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- **Eje estratégico 2: Mejora Científica y Transferencia del Conocimiento:** Que la BUG se convierta en un motor de apoyo y orientación a la investigación de la UGR y contribuir a su excelencia internacional logrando unos servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de la investigación y docencia y contribuir en la difusión de la producción científica de la UGR.
- **Eje estratégico 3: Personas y organización:** Garantizar la profesionalidad de todos los bibliotecarios y un plan eficiente de formación y actualización y comunicación profesional permanente en un clima laboral óptimo.
- **Eje estratégico 4: Calidad:** Consolidar los sistemas existentes y conseguir la mejora continua utilizando las mismas como herramientas para la gestión de la BUG para obtener un Servicio de máxima calidad y la satisfacción de los usuarios.
- **Eje estratégico 5: Alianzas cooperación y sociedad:** Que la Biblioteca Universitaria sea un agente de implicación social de la UGR afianzando las buenas prácticas existentes en relación con alianzas y cooperaciones nacionales e internacionales para llegar a tener un impacto directo o indirecto en la sociedad.

Factores Clave de Éxito

Consideramos FCE aquellas características, cualidades o logros con que tiene que contar la BUG para lograr su misión e implantar con éxito sus ejes estratégicos, lo que le permite progresar hacia su visión.

Muchas de las características son propias de su naturaleza y estructura, potenciadas en las estrategias, otras son parte de los planes en que se despliegan sus cinco ejes estratégicos. Se resumen en la **figura I.3**.

FACTORES CLAVE DE ÉXITO	Subcriterios relacionados	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4	Eje 5
Contar con tecnologías de última generación. Innovación tecnológica.	4d, 4e, 6, 8, 9	X	X		X	
Implantar aplicaciones de fácil manejo y acceso abierto. Sensibilización y formación de usuarios.	4e, 5e, 6, 7, 8	X	X		X	
Contar con sistemas de gestión de procesos y mecanismos de gestión de la excelencia	1b, 5a, Res.				X	
Actuar de forma proactiva en la promoción de los servicios de la Biblioteca	5c, 6b	X	X			
Ajustarse a los nuevos requerimientos (modelo del Espacio Europeo de Educación Superior, EEES).	1e, 4c, 5d, 9b	X	X		X	
Diseñar y entregar servicios de excelencia en línea con las nec. y expectativas de los usuarios	2a, 5b, 6a	X	X		X	X
Contar con fondos bibliográficos para la docencia y la investigación y BBDD en continua renovación.	4d, 4e, 6b, 9a	X	X			X
Gestionar el talento, conocimientos, competencias y cultura en valores del personal de la BUG	1a, 1d, 3, 7	X	X	X	X	X
Mantener y gestionar un presupuesto acorde con las necesidades del servicio	4b, 9a	X	X	X	X	X
Mantener y potenciar las alianzas y mecanismos de cooperación nacionales e internacionales	1c, 4a					X
Ser proactiva y contribuir a la sociedad desde su ámbito de actuación	1c, 4c, 8a, 8b	X	X			X

Figura I.3 Factores de éxito en relación con los ejes estratégicos y los subcriterios de la memoria

Mapa de procesos

La BUG posee un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** de procesos, certificado por ISO 9001 y por la ANECA. El SIG cuenta con un conjunto documental y operativo que incluye lo siguiente: Mapa de procesos (**figura A.5** del ANEXO), Manual de Calidad, procedimientos, indicadores, manuales operativos, tutoriales e instrucciones técnicas.

Usuarios	
Miembros de la comunidad universitaria UGR	Alumnos de posgrado y becarios de investigación
	Personal docente e investigador (PDI)
	Alumnos y becarios
	Personal de Administración y servicios (PAS)
PAS y PDI de otras universidades en estancia oficial en la UGR	
Ciudadanos	

Figura I.4 Grupos de clientes de la BUG

1.4 MERCADOS, SERVICIOS Y CLIENTES

Los principales grupos de clientes de la BUG son los usuarios de sus servicios (**fig. I.4**), y éstos están perfectamente definidos en el Artículo 15 del Reglamento de la BUG. Los compromisos sobre la prestación de los servicios más importantes están recogidos en su Carta de Servicios.

Actividades y servicios. La BUG ofrece servicios relacionados con el acceso y la difusión de todos los recursos de información a sus grupos de clientes según se relaciona a continuación:

- **Referencia e información:** constituyen el núcleo central del servicio prestado en cada centro bibliotecario de la UGR. Todas las demás actividades son subsidiarias respecto a ésta. En todas las bibliotecas existe un punto de información.
- **Formación de usuarios:** plan de formación que consta de tres tipos de cursos en función de los usuarios a los que van dirigidos. Los cursos pueden ser presenciales o virtuales y, en determinadas ocasiones, pueden ofrecer reconocimiento de créditos a los participantes.
 - *Cursos introductorios:* dirigidos a estudiantes de nuevo ingreso: tienen la finalidad de dar a conocer la Biblioteca.
 - *Cursos especializados:* destinados a estudiantes, PAS y profesorado.
 - *Cursos a la carta:* demandados por grupos específicos de usuarios (grupos de alumnos, profesores, etc.).
- **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, bien directamente desde cualquier ordenador ubicado en la UGR, utilizando la red inalámbrica existente, o desde fuera de esta red, a través de una conexión VPN.
- **Lectura en sala** (forma parte de la consulta): existen un total de 5.770 puestos de lectura repartidos por las bibliotecas de los diferentes centros
- **Biblioteca electrónica:** colección básica de documentos en formato digital agrupados en cuatro grandes áreas: bases de datos, revistas electrónicas, libros, diccionarios y enciclopedias electrónicas y guías temáticas
- **Préstamo de documentos:**
 - *Préstamo bibliotecario* de material bibliográfico y documental, por un tiempo limitado y fuera del ámbito de la Biblioteca.
 - *Préstamo interbibliotecario.* Los usuarios de la BUG pueden obtener gratuitamente documentos que no se encuentren en la misma.
 - *Préstamo CBUA.* Permite solicitar libros en préstamo a otras bibliotecas universitarias de Andalucía a través del Catálogo Colectivo.
- **Adquisición de documentos:** garantiza el incremento de la colección teniendo en cuenta las demandas de los usuarios (desideratas)
- **Reproducción de documentos:** En todos los puntos de servicio de la BUG hay medios mecánicos que posibilitan la reproducción de los fondos de la BUG, siempre de acuerdo con la norma legal vigente.
- **Actividades de extensión:** exposiciones, recepción de estudiantes, visitas a la biblioteca y otras actividades culturales.

Otros Servicios adicionales que no aparecen en la Carta de Servicios (algunos forman parte de los anteriores):

- **RefWorks:** Herramienta para gestionar referencias bibliográficas en entorno web que permite crear una base de datos personal, gestionar las referencias, generar automáticamente bibliografías en diversos formatos (MLA, Vancouver, etc.) de las referencias guardadas y exportarlas de manera fácil a un documento de texto, así como compartir bibliografías en Internet mediante RefShare.
- **Ephorus:** Programa antiplagio destinado al profesorado para prevenir y detectar un posible plagio en los trabajos académicos.
- **La Biblioteca Responde** (otra vía de comunicación, este servicio forma parte de la Consulta): formulario que permite enviar un comentario, sugerencia o consulta, asegurando una respuesta a través de correo electrónico en un máximo de 48 horas. También se puede establecer una sesión online con la biblioteca a través del acceso identificado para plantear la cuestión en directo (de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas).
- **Préstamos de dispositivos electrónicos** (otra modalidad que forma parte de los Préstamos): del equipo portátil o préstamo de lectores de documentos electrónicos (PAPYRE)
- **SADDIS: Apoyo documental al discapacitado:** El SADDIS es el punto de servicio de la Biblioteca Universitaria adaptado a las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria que tengan algún tipo de discapacidad visual (se presta en colaboración con la ONCE).
- **Información sobre novedades bibliográficas:** información a usuarios sobre los nuevos documentos ingresados en el catálogo.
- **BookCrossing:** Club de libros global que atraviesa el tiempo y el espacio, que no conoce límites geográficos y cuya meta es convertir el mundo en una biblioteca. Es la práctica de dejar libros en lugares públicos para que los recojan otros lectores, lo después harán lo mismo. La idea es liberar libros "en la jungla" para que sean encontrados y leídos por otras personas (página Web del proyecto: <http://www.ugr.es/~crucedelibros/>)

1.5 CADENA DE VALOR (PROCESOS OPERATIVOS, PARTNERS Y PROVEEDORES)

Cadena de valor

La secuencia de la cadena de valor arranca en el proceso de Identificación de necesidades de información (C1) y termina con el proceso de Difusión de la información y medición/análisis (figura 1.5) (ver Mapa e inventario de procesos, figs. A.5 y A6 del ANEXO).

PROCESOS CLAVE	Propietarios/ responsables	Procedimiento relacionado	Esquema ISO
C1 Identificación necesidades de información	Bibliotecarios	-	Realización del producto
C2 Selección de los recursos de información	Bibliotecarios	-	
C3 Adquisición de los recursos de información	Dirección, Serv. Adq., Bibliotecarios	PE01A-01-ADQU, PE01A-08-EVPR	
C4 Tratamiento/organización de recursos de información	Bibliotecarios	PE01A-02-TRAT	
C5 Creación de servicios y prodts. con valor añadido	Todo el personal	PE01A-06-ALFI	
C6 Difusión de la información	Todo el personal	PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-05-RECL	
C7 Medición y análisis	Dirección, Grupos, Líderes	PE01A-09-SUGE, PE01A-05-RECL, PE01A-10-SATI, PG-03-NOCO	Medición, análisis y mejora

Figura 1.5 Procesos clave de la cadena de valor

La Biblioteca de la UGR dispone de medios para anticiparse e identificar nuevos servicios, así como mejorar los ya existentes, basándose en la recogida y análisis de varios tipos de información: de usuarios (percepción, quejas, sugerencias, desideratas, etc.) (2a, 5e, 6a); información interna (evaluación sistemática de resultados en los procesos, sugerencias de personal, auditorías, autoevaluaciones, equipos de trabajo) (3c, 5a); análisis de las tecnologías emergentes y su posible impacto en los servicios (4c, 4e), y comparación de resultados de procesos clave con otras bibliotecas universitarias españolas (REBIUN) (2b, 4a).

Aplicaciones y gestión de los principales recursos tecnológicos

La BUG es una organización en innovación tecnológica constante, utilizando la misma tanto como medio para gestionar sus recursos, como para ofrecer productos y servicios adaptados a las necesidades de sus usuarios y adoptar las medidas necesarias para la mejora. En la [figura A.13](#) del Anexo se resumen las tecnologías utilizadas para cada uso.

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones (CSIRC) atiende las necesidades de la BUG, como a cualquier otra unidad de la UGR. El despliegue de los recursos tecnológicos es total:

- Todas las unidades de la BUG cuentan con medios tecnológicos adecuados y terminales suficientes para todo su personal.
- La innovación tecnológica y de gestión se ha aplicado en los últimos años a todos los servicios: *Información y referencia, Consulta, Préstamo, Biblioteca digital, Campus virtual inalámbrico, Reproducción, Adquisición de documentos, etc.*
- Todos los recursos en formato electrónico (libros, revistas y bases de datos) son de acceso gratuito a los miembros de la comunidad universitaria y su consulta y utilización puede hacerse tanto en las instalaciones de la Biblioteca Universitaria, mediante conexión local o Wi-Fi, como a domicilio, a través de una conexión remota VPN.
- Los programas del Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones cuentan con una planificación y seguimiento sistemáticos, propios de un sistema certificado.

Partners y proveedores clave

La BUG establece acuerdos tanto con entidades privadas como públicas. Muchos de estos acuerdos suponen el desarrollo de nuevos proyectos e iniciativas continuados en el tiempo con sus asociados. Ejemplo: Digitalización y promoción de la visualización de su fondo antiguo, y la creación del sistema de circulación de documentos entre las Bibliotecas del CBUA.

También colabora con grupos de investigación de la UGR para la puesta en marcha de productos y servicios y con otros Vicerrectorados y Servicios en diferentes actividades, p.e. Jornadas de recepción del estudiante, y con el Servicio de Informática y Comisión de Doctorado.

La BUG posee en su Sistema de Calidad procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores (PE01A-08-EVPR). Cada proveedor se evalúa atendiendo a una metodología establecida según su tipología. La evaluación anual de proveedores asegura una relación ética y transparente entre la Biblioteca y sus proveedores. Como ejemplo, los proveedores de recursos de información con que trabaja la Biblioteca y que estén dados de alta con ficha de proveedor en Millenium, se evalúan mediante la aplicación de una serie de criterios puntuables.

1.6 ESTRUCTURA DE GESTIÓN Y ACTIVIDADES DIRECTIVAS

La estructura de la BUG consta de **servicios centralizados** y **servicios a usuarios** distribuidos en centros. El esquema de liderazgo a distintos niveles ([figura 1.6](#)) refuerza el desarrollo de un estilo de liderazgo abierto y compartido, que se hace extensivo a la UGR, a través de la colaboración con otras unidades de la Universidad y con otras entidades, como se expresa a continuación:

- **Equipo Directivo:** Representante en el Comité del Consejo Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación; Representante en REBIUN: Coordinadora de la Línea 1, miembro de la Ejecutiva y miembro intersectorial; y Representante en CBUA. El Rector de la UGR preside el CBUA y la Sectorial de Bibliotecas de la AUPA desde 2008.
- **Jefe de Servicio de Recursos electrónicos:** Grupo de trabajo Recursos-e de CBUA
- **Jefe de Servicio del Serv. de Documentación Científica:** Grupo de trabajo Evaluación de Repositorios Institucionales (RECOLECTA, FECYT, REBIUN)
- **Jefe de Servicio del Centro de Coordinación y Gestión del Sistema:** Grupo Español de Usuarios de Innovative (GEUIN), Grupo de Normalización y Grupo del Catálogo Colectivo de Bibliotecas Universitarias Andaluzas.
- **Jefe de Servicio de la Biblioteca del Hospital Real:** Grupo de Trabajo Patrimonio bibliográfico de REBIUN

La propia estructura organizativa de la Biblioteca refuerza el liderazgo abierto y fundamentado en la colaboración dentro de la UGR.

El liderazgo en valores se hace extensivo a todos los usuarios del servicio (se evalúa en valor afectivo).

La extensión del servicio de la BUG a los ciudadanos refuerza la vertiente social de la institución y la vocación de sus líderes y empleados por una labor con proyección social.

Organización	Nº de líderes	Descripción
Equipo directivo	2	Directora y Subdirector
Servicios centralizados	4	Funcionales: Coordinación y Gestión, Adquisiciones y Gestión Económica, Documentación Científica y Recursos Electrónicos.
Bibliotecas de Centros	21	Jefes de Servicio
BUG	Entre 7 y 10	Líderes de Grupos de Trabajo para la mejora
	11	Representantes de la BUG en equipos externos
	Variable en función del proyecto	Coordinadores de otros proyectos: Cursos virtuales para usuarios, Formación del personal de la BUG, Proyectos de Innovación Docente...

Figura 1.6. Esquema de liderazgo de BUG a distintos niveles

La eficacia de los aspectos del liderazgo que crean cultura, se evalúa tanto en encuestas a usuarios (ref. 5e y 6a), como en la encuesta interna de clima laboral (ref. 3a y 7a). En esta última, hay 8 preguntas directamente relacionadas y otras 4 indirectamente, cuyo conjunto caracteriza la acción del liderazgo.

Valores y principios éticos

Los valores y principios éticos por los que se rige la BUG son: *Calidad, Visibilidad, Accesibilidad, Comunicación, Acceso libre y Profesionalidad*, que se manifiestan en el desarrollo de pautas de conducta, y en acuerdos y planteamiento de prioridades y proyectos para ofrecer a los usuarios los servicios más idóneos.

VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

Calidad: ofrecemos a nuestros usuarios servicios de excelencia.

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

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

Comunicación: establecemos canales de comunicación con nuestros usuarios.

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

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

Mecanismos de revisión de la estrategia y de la gestión del desempeño

La implantación estratégica se revisa a través de esquemas de seguimiento continuo, fundamentado en el análisis de los resultados de los indicadores que conforman el Cuadro de mando, el cumplimiento de los objetivos de la Carta de Servicios y el Contrato Programa. Esto se complementa con las revisiones del *Sistema de Calidad, y las derivadas de la disciplina del propio Sistema (auditorías internas y externas, no conformidades, etc.)*. En función de las revisiones, se formulan nuevos objetivos y propuestas de mejora para el año siguiente, en línea con los ejes del Plan Estratégico.

Los resultados de las revisiones y actualizaciones se recogen en documentos e informes, fundamentalmente: *Anuarios, Memorias de gestión, Memorias académicas, Informe de Seguimiento del Plan Estratégico, Informe de revisión del Sistema por la Dirección (Consecución de objetivos de Calidad y recomendaciones para la mejora), etc.*

Los objetivos de la BUG se establecen como parte del despliegue del Plan Estratégico y anualmente como parte del marco del Plan anual. La BUG tiene implantado un proceso mediante el cual se establece un **Compromiso personal con la calidad** por parte de la Dirección y del personal; es un **Pacto por objetivos** que incluye la aceptación de tramos y complementos de productividad. Esto no es habitual en las organizaciones públicas y lo consideramos diferenciador.

Al final de cada ciclo estratégico, se vuelve a evaluar el balance de los cuatro años y de los cambios introducidos a lo largo de los mismos y, de nuevo, el conjunto de las informaciones clave de los grupos de interés, del entorno y de las referencias externas.

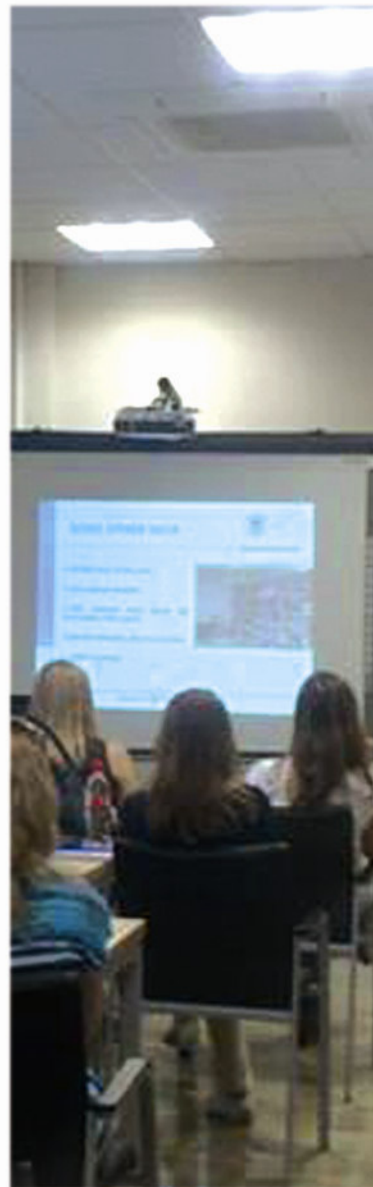
En función de esto, se establece el nuevo Plan estratégico.

1.7 SOBRE ESTA MEMORIA

La estructura de esta memoria se ajusta a las guías establecidas para desarrollar memorias EFQM formato conceptual.

Los esquemas de relaciones entre agentes- agentes y agentes-resultados se incluyen al final de la memoria, tras la lista de siglas y acrónimos.

Para facilitar la disponibilidad y acceso a documentación de referencia o evidencias, se adjunta un ANEXO que contiene datos adicionales a los que se hace referencia desde los apartados de la memoria. El ANEXO viene encabezado por una lista de todos los documentos y referencias que se consideran clave, con los nombres con que aparecen en la memoria y la localización de los mismos, muchos de ellos disponibles a través de enlaces en la página web de la Biblioteca.



Agentes facilitadores

Criterio 1

Introducción

En la BUG se consideran líderes a todas aquellas personas que por alguna causa son referencia para otras, ya sea por su posición jerárquica, porque coordinan funciones o actividades de forma permanente, o porque temporalmente encabezan grupos de trabajo o coordinan iniciativas. Esto se hace extensivo a personas que representan a la Dirección en equipos de trabajo externos.

El Modelo de Liderazgo desarrollado e implantado, que se explica en la **Guía de Liderazgo** de la BUG, refuerza la práctica de un estilo de liderazgo abierto y compartido, que se hace extensivo a la Universidad de Granada (UGR), a través de las colaboraciones con otras unidades de la misma y con otras entidades. Responde y es coherente con los principios y referencias establecidos en la organización y en la Institución de la que es parte (UGR).

En dicha Guía se describe el Modelo, características y herramientas de desarrollo e implantación efectiva del liderazgo en la BUG, en cuatro perspectivas:

1. Liderazgo orientado al equipo humano
2. Liderazgo orientado a los clientes-usuarios
3. Liderazgo orientado a la gestión, organización e innovación
4. Liderazgo orientado a la sociedad

Incluye así mismo un cuadro de relaciones con los Principios Fundamentales de la Excelencia y los mecanismos e indicadores de evaluación de su eficacia. Las iniciativas de **mejora e innovación** más relevantes derivadas de la evaluación continua y autoevaluación EFQM se han centrado en este Criterio en los dos últimos años, en los siguientes asuntos: *Guía del Liderazgo, Código Ético, Plan de Comunicación, Cuadro de Mando, Encuesta a directivos UGR, Mapa de Alianzas, Modelo de gestión del conocimiento, Plan de reconocimiento, Proyecto piloto de inserción laboral de colectivos desfavorecidos, Plan de Riesgo Reputacional, Plan de Creatividad e Innovación.*

Mapa de Agentes

Ref.	Título	Descripción	Evidencias	Enlaces y medidas
1.a.1	Misión, Visión, Valores Bases culturales	Establecidas en coherencia con los objetivos estratégicos. Se incluyen en el Plan Estratégico, Carta de Servicios, Web (varios documentos), Guía de Liderazgo y Fundamentos de gestión de calidad de la BUG. Revisadas en el Plan 2012-2015. Comunicadas y comentadas en reuniones y cursos al personal.	Web, Plan Estratégico Carta Servicios Guía de Liderazgo Fundamentos de gestión de calidad de la BUG	Inform. clave 1.1, 1.3, 1.6 Result. 7a.1, Anexo fig. AR.4
1.a.2	Política de Calidad	Es el marco de referencia para el establecimiento y desarrollo de los objetivos de la BUG. En 2013 se publicó la Política de Calidad de la UGR, sustituyendo a las específicas de cada servicio. Se revisa anualmente por parte del Rectorado y se ajusta si es necesario.	Política de Calidad UGR	Anexo Fig. A.7
1.a.3	Modelo de liderazgo ético y responsable	Con valores compartidos y cultura basada en la confianza y la transparencia. Se trasmite a las personas a través del ejemplo y de la colaboración diaria. Extensivo a usuarios del servicio (se evalúa en valor afectivo). Evaluación: análisis de resultados en clientes, en personas y directivos UGR.	Estatuto Básico del EP Deberes de los EP Reglamento del PAS Guía de Liderazgo BUG. Código Ético	Info. clave 1.6 1b.1, 1b.7, 1d, 1 e Result. 6a.1, 7a.1, Anexo fig. AR.4
1.a.4	Guía de Liderazgo	Mejoras: La Guía de Liderazgo se realizó en 2013 por un grupo de mejora como consecuencia de la Autoevaluación de 2012. Elaborado en 2014 por el Grupo de mejora Ética, RS y Comunicación Externa un Código Ético acorde con el marco que está implantando la Universidad. Aprobado por la Comisión de la Biblioteca Universitaria en febrero de 2014.		
1.a.5	Código Ético			
1.a.6	Plan estratégico de Riesgo Reputacional	Desarrollado en 2013 un Plan estratégico de Riesgo Reputacional orientado a anticiparse a posibles riesgos, asegurando la prestación de servicios de calidad a sus usuarios, que asegura el mantenimiento de imagen interna y externa.	Plan estratégico de Riesgo Reputacional	3c.7
1.a.7	Responsabilidad social	Los líderes han impulsado una serie de iniciativas de responsabilidad social (desarrollados en Criterio 8)	BUG para la sociedad, CP de Albolote, FEAPS, SADDIS, Asociación Granada Down	1c.6, Criterio 8
1.a.8	Comunicación y orientación estratégica	Se orienta a colaboradores hacia objetivos comunes y compartidos, en función de las estrategias, y en línea con la M, V y Valores. Eval y mejora: encuesta clima, mejora del Plan de Comunicación	Plan Estratégico Contrato Programa Carta de Servicios	Info. clave 1.3 2d.4, 3d.2, 7a.1 Anexo fig. AR.4
1.a.9	Evaluación de eficacia del liderazgo	Su eficacia se mide a través de revisiones sistemáticas, en función del cumplimiento de objetivos de todos los indicadores del Cuadro de Mando, así como a través de encuestas a usuarios, la encuesta interna de clima laboral y la encuesta a directivos UGR (realizada en 2014 para conocer su opinión sobre la gestión de la BUG).	Informes cumplimiento de objetivos, Revisión por la Dirección, Guía de Liderazgo, Encuestas varias	Info. clave 1.6 Resultados: todos

1.b.1	Sistema de liderazgo para la gestión y la decisión	Conjunto de órganos de dirección para la decisión y la gestión de la BUG, integrados en la Institución (UGR). Se plantean objetivos, acciones, programas o iniciativas y se revisan los indicadores para evaluar la implantación eficaz del plan.	Composición de los Órganos (Anexo A.8) Informes revisiones Plan estratégico, CMI	1a.3, 1a.4, 1a.5 2c.1, 2d.2, 2d.5 Anexo A.8
1.b.2	Cuadro de Mando Integral (CMI)	Conjunto de indicadores de gestión, según un diseño estandarizado. Se clasifican de acuerdo con la tipología de procesos asociados y en relación con los ejes estratégicos. Las prioridades se establecen en cada Plan Estratégico, respondiendo a nec. y exp. de los G.I, y se revisan y ajustan en cada ciclo anual. El CMI fue estructurado por un grupo de mejora como consecuencia de la Autoevaluación de 2012.	Cuadro de Mando Integral	2b.1, 2d.1, 2d.5 Resultados: todos
1.b.3	Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Permite el seguimiento de las actividades y la evaluación de los resultados de todo tipo. Certificado según la Norma ISO 9001 Mejora sistemática como consecuencia de auditorías y cumplimiento de objetivos.	SIG, CMI Auditorías Revisiones del Sistema	Info. clave 1.3 Anexo A.5, A.6 2.d.3, 5a.1, 5a.7 Result.: todos
1.b.4	Registros para la información y la gestión: transparencia	La información se incluye en registros (accesibles en la intranet y plataforma web): <i>Memorias, Anuarios y múltiples tipos de información</i> , que se hacen públicos en la web.	Intranet, web, Memorias, Anuarios, Rev. del Sistema, etc.	Enlace a 4e Result.: todos
1.b.5	Autoevaluaciones y evaluaciones externas	Autoevaluaciones sistemáticas, puntuaciones y reconocimientos externos. Planes de acción asociados y grupos de trabajo.	Resultados e Informes Reconocimientos	Info. clave 1.2
1.b.6	Desarrollo de capacidades	Acciones formativas específicas para el desarrollo de las capacidades y competencias específicas del Liderazgo y de los empleados. Cada líder se implica en los planes de formación y en la impartición de los cursos. Los jefes de servicio consultan a su personal para saber sus necesidades, les apoyan y se aseguran de que cuentan con los recursos. Evaluación: calidad y percepción de formación y enct. clima.	Guía de Liderazgo Plan de Formación Percepción y rendimiento de la formación. Encuestas de clima	3b.2 a 3b.6, 4e.8 Resultados en 7a.1, 7a.4, 5, 6 y 7, 7b.3 y 4
1.b.7	Mecanismos para gestionar los riesgos	Mecanismos para entender futuros escenarios y gestionar eficazmente riesgos estratégicos, operativos y financieros.	PE de Riesgo reputacional DAFO PE, Reuniones CBUA, REBIUN	Enlace a 1a.6, 2c.1, 2, 3 y 4, 3c.7
1.c.1	Grupos de interés externos a la BUG	Están identificados, dentro de los G.I. de la BUG y de la UGR, y establecidos los canales de relaciones, incluyendo las propias del liderazgo, sobre todo con entidades, partners y sociedad. Cuadro de GI mejorado en 2012, en el ciclo del Plan 2012-15	Cuadro de G.I: A.9 Guía de Liderazgo Fundamentos de gestión de calidad de la BUG	1a.4, 1a.7, 2a.1 Anexo A.9 y A.12 4a.1, 2, 3, 4... Resultados 6, 8
1.c.2	Alianzas y Convenios Mapa de Alianzas	Todos los Convenios y Alianzas suponen beneficios mutuos. <i>Contratos programa, acuerdos, iniciativas conjuntas, compromisos y presupuestos</i> . Revisión y mejora: seguimiento y revisión por parte del liderazgo e instituciones. Mejora 2013: estructurado Mapa de Alianzas	Contratos programa, Convenios y acuerdos Mapa de Alianzas: Anexo A.12	
1.c.3	Colaboración, ideas, innovación	Colaboración con partners externos en proyectos de interés común e intercambios. Ejemplos: 1) Préstamos CBUA. 2) Proyecto IMPACT: Colaboración con bibliotecas europeas y españolas en mejora del acceso a textos históricos y para compartir BBPP. Los líderes están implicados y colaboran activamente en grupos de trabajo externos: REBIUN, GEIUN, CBUA, RECOLECTA.		
1.c.4	Transparencia y ética	Desarrollado en 1a.3 a 1a.6 y 1b.4		
1.c.5	Visitas a la BUG	En 2014 se elabora una visita virtual a la Biblioteca del Hospital Real, publicada en la web. Además, se realizan visitas guiadas de institutos. Evaluación: asistencia y percepción	Visita virtual Web, Registros asistencia y percepción.	5c.5, 7b.7, 8a.5 Anexo AR.10
1.c.6	Actividades en beneficio de la sociedad	Existen múltiples iniciativas de responsabilidad social que implican tanto a líderes como a empleados y colaboradores externos (desarrollados en Criterio 8)	Bibliotecas para la sociedad, CP de Albolote, FEAPS, SADDIS, Asociación Granada Down	1a.4, 1a.7 Criterio 8
1.d.1	Mecanismos de implicación e impulso de la excelencia	Se desarrolla desde el liderazgo la cultura de implicación y excelencia a través de: Grupos de mejora, Buzón sugerencias, canales de comunicación, análisis nuevas tecnologías, nuevos servicios, proyectos de mejora, herramientas, Q y S y opiniones de usuarios, grupos focales, análisis de indicadores, equipos externos, Auditorías y Autoevaluaciones EFQM. Cada mecanismo tiene su dinámica de evaluación y mejora.	Grupos de mejora, Buzón sugerencias, "Biblioteca responde" Plan de Comunicación Indicadores/ results. Modelo de gestión del conocimiento Autoeval. EFQM Plan de Creatividad e Innovación 2013-2015 Modelo de gestión del conocimiento	Info.clave 1.2 3c, 3d, 4d.4, 4e.1, 5a.7 y 8, 5b.2 y 3, 7a.1, 7b.7, 9b, Anexo A.10, A.R.9, A.R.15
1.d.2	Cultura de la evaluación, aprendizaje y mejora			
1.d.3	Cultura de ideas e innovación Plan de Creatividad e Innovación 2013-2015			

1.d.4	Esquema de delegación de responsabilidades	Despliegue jerárquico en relación con responsabilidades de puestos, propiedad de los procesos y distribución del personal.	Organigrama Cap. y competencias Mapa de procesos Encuesta de clima	Info. clave 1.1 y 1.6, Anexo A.1 3.b.9, 5.a.6 Result: 7
1.d.5	Comunicación, apoyo y reconocimiento	Esquemas de comunicación, despliegue de objetivos, trabajo en equipo y gestión del desempeño y reconocimiento. Plan de comunicación, Plan de Reconocimiento. Evaluación: encuesta interna de clima laboral. Grupo de mejora Personal BUG: trabajando en la mejora de la sistemática de reconocimiento.	Pacto por objetivos y Gestión del desempeño Plan de comunicación Plan de reconocimiento	Info. clave 1.6 3b.8, 3c.1, 3c.6, 3e.8 7a.1, 7a.2, 7a.3
1.d.6	Igualdad de oportunidades y diversidad	La Dirección se asegura de que se cumpla con la legislación aplicable. Selección de personal: cualquier persona que cumpla los requisitos puede acceder sin discriminación. Colaborando con la UGR en programas de atención a la diversidad. Proyecto piloto de inserción laboral de colectivos desfavorecidos en la BUG (convenios con FEAPS, Asociación Granada Down) Usuarios: Puestos adaptados a discapacidad.	Estatutos de la UGR. Legislación autonómica y estatal. Convenios SADDIS	1a.7, 1c.6, 3e.7 7a.1, 7b.5, Anexo A.R.4 Criterio 8
1.d.7	Diversidad en los servicios			
1.e.1	Captación y análisis interno y del entorno	Existen fuentes de información u observatorios para conocer los cambios y tendencias internos, y del entorno externo incluyendo cuestiones sociales, económicas y ambientales: CBUA; REBIUN; Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía; Plan Bolonia. Requerimientos del EEES; Ley de la Ciencia; Plan Estratégico UGR y memorias anuales; Contrato programa; Cambios económicos; Cambios tecnológicos; Normativa aplicable; Procesos de relaciones con usuarios legislación laboral, LOPD; Cuadro de mando e indicadores y resultados externos, etc. Ver también: Plan de Riesgo Reputacional de la BUG.		1a.6, 1c, 2a, 2b, 2c, 4a, 4c, 5b, 5e
1.e.2	Procesos de decisión: Comisión, Junta Técnica, etc.	Órganos de apoyo que analizan situaciones y toman decisiones en función de las conclusiones, con criterios de viabilidad y flexibilidad. Se canalizan a través del plan anual, los objetivos operacionales y el presupuesto. Ver Plan de Creatividad e Innovación 2013-2015 (1d.3)	Composición de los Órganos. Anexo A.8 DAFO, Plan Estratégico Plan de Creatividad e Innovación	1.b.1, 1d.3, 2a, 2b, 2c Anexo A.8 y A.3
1.e.3	Gestión del cambio, flexibilidad e implicación	La estructura orgánica y funcional se adapta con facilidad y eficacia al cambio. Se implica a los GI para las decisiones en base al mutuo acuerdo, confianza y credibilidad para el éxito en el desarrollo del cambio. Proceso de cambio sistematizado. Aplicación piloto si es necesario. Ejemplos de innovación: 4d, 4e, Anexo A.17	Comunicación interna, Redes externas mecanismos de implicación	2d.4,2d.5, 3d, 4a, 4d, 4e, 5a, 5b, Anexo A.17 Result.: todos

Criterio 2

Introducción

El Plan Estratégico de la BUG está alineado con el Plan Estratégico de la UGR (Proyecto CEI) y con el Contrato-Programa, y contiene lo necesario para cumplir la misión y progresar hacia la visión de la Biblioteca, como se ve más adelante. Para el desarrollo del mismo, se tienen en cuenta las informaciones y datos que provienen del análisis interno y externo, del DAFO, así como de la información contenida en el Plan Estratégico de REBIUN y en el Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía, en sus últimas versiones, en cuyo desarrollo contribuye activamente la BUG. El conjunto también integra la Política de Calidad.

Dado que esta memoria se desarrolla en el ámbito de gestión-resultados que abarca los años 2010 a 2013, el criterio de Estrategia se refiere tanto al Plan Estratégico 2008-2011 como al vigente Plan Estratégico 2012-2015, que se diseñó para dar continuidad a los ejes estratégicos del plan anterior, pero reforzando los siguientes aspectos:

1. Orientación, facilitación y contribución al proceso de enseñanza y aprendizaje a docentes y estudiantes dentro del nuevo modelo del Espacio Europeo de Educación Superior.
2. La BUG como motor de apoyo y orientación a la investigación de la UGR y contribución a su excelencia internacional
3. Ofrecer un servicio de máxima calidad y potenciar la satisfacción de los usuarios.
4. La Biblioteca Universitaria como agente de implicación social de la UGR afianzando las buenas prácticas existentes

Las iniciativas de **mejora e innovación** más relevantes derivadas de los esquemas de evaluación continua y autoevaluación EFQM se han centrado en este Criterio en los dos últimos años, en los siguientes asuntos: *Mapa de Alianzas, nuevo Cuadro de Mando, nuevo Plan de Comunicación, nuevo Plan Estratégico BUG, contribución a los nuevos planes estratégicos de UGR y REBIUN y a los Contratos-Programa, grupos de mejora Benchmarking y Ética, Responsabilidad Social y Comunicación Externa.*

Mapa de Agentes

Ref.	Título	Descripción	Evidencias	Enlaces y medidas
2.a.1	Grupos de interés clave	Identificados los G.I., segmentos y esquemas de relación. Cuadro de GI mejorado en 2012, ciclo del Plan 2012-15. Fundamentos de gestión de calidad de la BUG.	Cuadro de Grupos de Interés (Anexo fig. A.9)	
2.a.2	Mecanismos de captación de las necesidades y expectativas de GI	Implantados como procesos o prácticas sistemáticas. El análisis se revisa anualmente en función del grado en que sirven como entrada a la preparación del plan.	Web, Intranet Encuesta interna de clima laboral Libqual+ Registros de QyS Alianzas/acuerdos estratégicos Redes	3a, 4a, 4d, 4e, 5e Anexo figs. A.9, A.9b, A.12 y A.16 Resultados en 6a, 7a, 8a, 9a.21
	Necesidades y expectativas de G.I.	Atención y respuesta a la demanda de información, (alumnos, ciudadanos, instituciones, alianzas, empresas, y sociedad). Ej. Las Bibliotecas para la sociedad. Establecer alianzas estratégicas mutuamente beneficiosas con UGR, CABCD, CBUA y REBIUN, etc. Colaborar activamente: implicación profesional, aportación de información y disposición para escuchar, responder y participar en actividades de interés para la sociedad.		
2.a.3	Entorno de la BUG	Cuenta con mecanismos de captación de cambios en el entorno. Define los escenarios propios para anticipar el impacto de cambios económicos, tecnológicos, normativos y legales.	Normativas TICs, DIGIBUG, Papyre, IEEE, etc.	Info. clave 1.3 Enlace a 1.e.1
2.a.4	Grupos de mejora dedicados al análisis externo	Grupo de mejora Benchmarking, Grupo Usuarios, Grupo de Marketing y comunicación externa cambiado recientemente a Ética, Responsabilidad Social y Comunicación Externa.	Informes anuales Espacio de trabajo de los grupos en "Documenta"	Info. clave 1.2 Anexo A.10 3.c.3, 3c.4, 6, 7a, 7b
2.b.1	Indicadores y resultados Cuadro de Mando	Cubre todos los aspectos de servicios, procesos, personas, sociedad y claves de la BUG (ver 1.b.2). Regulados según el Sistema de Gestión de la BUG, Revisión del Sistema por la Dirección. Grupo Cuadro de Mando: elaboración de un nuevo cuadro de mando nuevo Plan Estratégico de la BUG 2012-2015,	Cuadro de Mando LibQual+ Carta de Servicios Plan Estratégico 2012-15	Enlace a 1.b.2 Resultados: todos
2.b.2	Competencias y capacidades clave de los partners	Son conocidas y tenidas en cuenta, como parte de la estrategia, y los proyectos en que necesita su colaboración. Unidades de UGR (CEVUG, Servicio de Informática, Vicerrectorado de Calidad, etc.) y otras universidades e instituciones (CBUA, CABCD, REBIUN). La relación se contempla en algunos de los Ejes estratégicos / objetivos.	Mapa de alianzas (Anexo A.12)	Enlace a 4a Anexo A.12 Result. 8, 9b
2.b.3	Referencias externas	Se comparan/intercambian resultados de indicadores clave y las prácticas, procesos y servicios con referencias (CBUA, PE REBIUN 2020). Comités; grupo de mejora Benchmarking (2013)	Redes, comparc., PE REBIUN 2020, Grupo Benchmarking	Anexo A.10 y A.12 Results: todos
2.b.4	Nuevas tecnologías	Información continua sobre el avance de las TIC y su aplicación a los servicios y gestión de la BUG. Plan tecnológico y unidad responsable de la gestión del sistema integrado de las bibliotecas.	Plan tecnológico "La Biblioteca responde" Plataforma Moodle	Anexo A.13 y A.17 4d, 4e, 5b Results: 9b
2.c.1	Proceso de elaboración del Plan estratégico	El Plan Estratégico y su DAFO previo se realizan por la Dirección en colaboración con el grupo de mejora de PE.	Plan estratégico 2012-2015 DAFO	Info. clave 1.3 Anexo A.3, A.4, A.9 y A.10
2.c.2	Análisis DAFO			
2.c.3	Referencias externas para desarrollo del PE	La BUG utiliza como inputs para el desarrollo de su Plan estratégico el Plan Estratégico de la UGR, el Contrato Programa, el Plan Estratégico de REBIUN 2020, y otras informaciones de las entidades asociadas.	Plan Estratégico UGR, Contrato Programa, PE REBIUN	
2.c.4	Mecanismos para entender futuros escenarios y gestionar riesgos estratégicos	Además del grupo "Análisis externo" para la identificación de escenarios y riesgos se creó un Grupo de Plan Estratégico que realizó el DAFO y que elabora el Plan junto con la Dirección. Los riesgos se corresponden con las amenazas del DAFO.	Plan estratégico 2012-2015 DAFO	Anexo A.3 y A.10 Enlace a 2a.4, 3.c.4
2.c.5	Plan Estratégico 2012-2015	Contempla Cinco ejes estratégicos (Información clave 1.3). En las revisiones anuales del sistema se incluye el seguimiento de los objetivos teniendo presente los ejes estratégicos, compromisos, la misión y progreso hacia la visión	Plan Estratégico Cuadro de Mando Revisión del sistema Contrato-Programa	Info. clave 1.3 Resultados: todos
2.c.6	Sostenibilidad económica, social y ambiental	- Sostenibilidad económica: presupuestos sostenidos - Sostenibilidad social: Misión con clara vertiente social - Sostenibilidad ambiental: se integra en el Sistema de Gestión Ambiental de la UGR. Grupo de mejora de Calidad ambiental, como consecuencia de autoevaluaciones EFQM, (sustituido posteriormente por el Grupo de Ética, responsabilidad social y comunicación externa)	Presupuestos Papyre, iniciativas sociedad, SADDIS Normativas	3.c.4, 4b, 4c, 4d, 5b y 5c Resultados en 8a, 8b
2.c.7	Competencias clave para generar beneficios para la sociedad	Residen sobre todo en su personal y en sus partners clave: La evaluación de la generación de valor desde las competencias es continua a través de los indicadores y resultados de los servicios, medidos en calidad y percepción.	Catálogo de competencias, RPT y Fichas Mapa de alianzas	3b.1-2-3-4, 4a Anexo A.12 Results.: 6a, 7a, 8a, 9a

2.d.1	Despliegue de estrategias	Despliegue a todos los procesos, incluyendo presupuestos y recursos, y a toda la plantilla a través de la línea de Dirección. Los objetivos son cuantificables y abarcan todos los aspectos de mejora de servicios, eficacia, innovación, trabajo con partners y referencias externas. Se realizan reuniones informativas y formativas, se desarrollan manuales operativos e instrucciones técnicas de los cambios.	Cuadro de Mando Revisiones del Sistema Contrato-Programa, Plan de Creatividad e Innovación, Documentación del SIG	Enlace a todos los agentes. Resultados: todos
2.d.2	Estructura organizativa	La estructura en unidad central y puntos de servicio se considera la idónea para desplegar la estrategia y para cumplir la misión de la BUG dentro de la UGR.		Info. clave 1.1 Anexo, A.1, A.2
2.d.3	Sistema Integrado de Gestión	Procesos clave identificados en el Mapa e inventario de Procesos y desarrollados en procedimientos, manuales, instrucciones técnicas y registros. Los mecanismos generales del sistema se utilizan para la medición, seguimiento, análisis, revisión y mejora de los procesos.	Mapa de Procesos, procedimientos, manuales, registros.	Anexo A.5, A.6 Enlace a 5a
2.d.4	Comunicación interna y externa del Plan Estratégico	Se comunica al personal a través de: Intranet, la Web y correo electrónico y a través de reuniones con los Jefes de Servicio, Comité de Calidad, y sesiones informativas. Todo lo referente a objetivos relativos a compromisos externos, Carta de Servicios, iniciativas y programas, resultados e información de interés a los GI externos es de acceso público.	Intranet, Web, correo electrónico Carta de Servicios Cursos TEBAM, Plan de comunicación	Enlace con 1a.8, 3d.2 Results: 7a, 9a
2.d.5	Evaluación del progreso. Innovación y perfeccionamiento de la estrategia.	Se realiza un seguimiento de la implantación del Plan a través del progreso en la implantación de las actuaciones y la evolución de los indicadores. Al final de cada ciclo estratégico, se elabora un nuevo plan en que se consideran los nuevos escenarios y las estrategias necesarias para el nuevo ciclo.	Sistema de liderazgo; Informes periódicos, Plan estratégico, CMI Anuarios Memorias; Revisión del Sistema	1.b.1, 2a, 2b Results: todos Anexo A.R. 18

Criterio 3

Introducción

La Biblioteca Universitaria de Granada está considerada como una de las referencias de excelencia dentro del conjunto de Bibliotecas Universitarias de Andalucía y de España. También registra una afluencia de consultas desde ámbitos internacionales de todo el mundo a sus fondos bibliográficos. Esto se debe al esfuerzo y a la dedicación de sus empleados, personas excelentes que creen en la importancia social del trabajo que realizan y en su aportación a la cultura y al desarrollo del país.

Desde la Dirección de la BUG se ponen todos los medios y se propugna el desarrollo de un clima de sensibilidad, compromiso, confianza mutua y cooperación, básicos para llevar a buen término su labor.

La planificación de RRHH está integrada en el Eje 3 del Plan Estratégico. La elaboración de la misma se realiza de acuerdo con el marco legal existente: *Estatuto de los Trabajadores, Estatuto Básico del Empleado Público y el Convenio Colectivo establecido*.

Además de en la elaboración del Plan Estratégico, los empleados de la BUG se implican en el desarrollo y revisión de las estrategias, políticas y planes de gestión de las personas, proponiendo soluciones innovadoras, a través de mecanismos de participación: equipos de trabajo, buzón de sugerencias, canales de comunicación, revisiones del sistema, Comité de Calidad, reuniones de Dirección, cursos de formación, etc. Esto implica prácticamente a toda la plantilla.

Las iniciativas de **mejora e innovación** más relevantes derivadas de los esquemas de evaluación continua y autoevaluación EFQM se han centrado en este Criterio en los dos últimos años, en los siguientes asuntos: *estudio de cargas de trabajo por centros, Aula Virtual de Formación, Catálogo de competencias: puestos de trabajo por categorías profesionales, potenciación de los Grupos de mejora, grupos focales, participación del personal en actividades sociales, Plan de Riesgo Reputacional, mejora del Plan de Comunicación, Plan de Reconocimiento, uso del gestor documental "Documenta", Curso novedades anuales para TEBAM*.

Mapa de agentes

Ref.	Título	Descripción	Evidencias	Enlaces y medidas
3.a.1	Resultados a alcanzar por las personas: Cuadro de mando	El conjunto de indicadores de personas se incluye en el cuadro de mando. El despliegue de los Planes de personas es total, cubriendo el 100% de la plantilla.	Cuadro de Mando Indicadores y objetivos	Enlace 1b.2, 2b.1 Results: todos
3.a.2	Participación. Órganos de representación de los empleados	Junta del PAS Funcionario y Comité de Empresa del PAS Laboral. Participan en todas las reuniones, comisiones y negociaciones que implican temas de interés para ellos.	Junta PAS Func. CE PAS Laboral	Anexo AR.9
3.a.3	Normativa regulatoria	Marco legal de referencia para la planificación y gestión de los RRHH en la Administración Pública. Aplicación y marco específico de la UGR	Estatuto de los Trabajadores; Estatuto básico del Empleado Público; Estatutos de la UGR, Reglamento del PAS y Normativas internas y Convenio Colectivo; Enlace 2a.3	

3.a.4	Acuerdos de Baeza	Para equiparar las condiciones de trabajo del PAS de Universidades Públicas de Andalucía. Firmados y ratificados por las Universidades Andaluzas y las Organizaciones Sindicales, bajo la coordinación de la Consejería de Educación.	Acuerdos de Baeza Mapa de Alianzas	Anexo A.12 Enlace 4a
3.a.5	Políticas en RRHH	Competencia de la Vicegerencia de RRHH. Se realiza a través de: Servicio del PAS, Serv. de Habilitación y SS, Gabinete de RRHH	Políticas en RRHH	Results. en 7
3.a.6	Estructura organizativa y Planes de gestión de las personas	Organización BUG enfocada al servicio a usuarios. La organización de de los RRHH se adecúa a las estrategias, los procesos y a la estructura de los puntos de servicio, teniendo en cuenta las ventajas de las nuevas tecnologías. Evaluación y mejora: Estudio de cargas de trabajo	Planes de personas Plan Estratégico Encuesta de clima Estudio de cargas de trabajo.	Info. clave 1.1 2a.1, 2d.2, 5c.4 Results. 7a, 7b
3.a.7	Servicio del PAS Gabinete de RRHH	Unidad orgánica encargada de la gestión administrativa de la prestación laboral y funcionarial del PAS de la UGR (ofertas de empleo público, calendario laboral, acceso, promoción, concursos, traslados, etc.) Área de organización, Complemento de productividad, Formación del PAS		
3.a.8	Selección de competencias específicas	Proceso para solicitar y seleccionar personas con competencias y experiencia específica: que se aplica en los casos especiales	Normativa interna Plan de Promoción Interna Convocatorias y selección	Results. 7b.1, 7b.5
3.a.9	Promociones, carreras profesionales y movilidad	Se realiza teniendo en cuenta los contenidos y perfiles de los puestos, las descripciones RPT y las propuestas específicas.		
3.a.10	Equidad e igualdad de oportunidades	Se aplica la Ley de la Función Pública y normativa interna, Estatutos de la UGR y el Reglamento del PAS		
3.a.11	Plan de acogida de nuevos empleados	Charlas formativas sobre materias generales y específicas. Asignación de tutores para el personal de nuevo ingreso (proyecto galardonado por la UGR)	Proceso de acogida Premio de Excelencia de la UGR	Info. Clave Fig. 1.2 (2008)
3.a.12	Fuentes de información	Objetivo: mejorar las estrategias, políticas y planes de gestión de personas y otros agentes que influyen en su satisfacción: Encuesta trienal de clima laboral, Grupos focales, Evaluación de la eficacia de la formación, Encuesta de satisfacción de actividades formativas, Encuesta de satisfacción de Alumnos en prácticas		Results. 7a, 8a
3.b.1	Catálogo de Competencias	Realizado en el marco del CBUA: Grupo de Trabajo de Competencias en Bibliotecas Universitarias, en el que participó la BUG. Definidos por categorías profesionales, incluyendo todos los puestos de trabajo	Catálogo, RPT y Fichas	Info. clave 1.1 Resultados 7a
3.b.2	Relación de Puestos de Trabajo y Fichas			
3.b.3	Gestión del talento	Las especialidades en conocimientos y perfiles técnicos están bien identificadas. También se gestiona el talento a la hora de elegir a las personas para el Comité de Calidad, Comisión de Biblioteca y determinados proyectos... En las últimas oposiciones se buscó personal con perfil específico para el Repositorio. La retención del talento es evidente: no hay rotación apreciable.	Guía de liderazgo de la BUG, Plan de Creatividad e innovación	1a.4, 1d.3
3.b.4	Plan Plurianual de Formación del personal	Objetivo: acompañar las necesidades formativas a medio plazo. Estructurado en 9 áreas temáticas.	Plan Plurianual de Formación. Catálogo.	Resultados 7a, 7b
3.b.5	Catálogo Cursos de Formación del PAS	Contiene tres tipos de formación: Cursos de Adecuación Profesional, Cursos de Perfeccionamiento y Cursos de Formación General, Formación Científico-Técnica (Áreas) y Formación Humanística.	Procedimiento. Encuestas de satisfacción Encuesta de Transferencia de la Formación	
3.b.6	Procedimiento Formación del Personal	Sistematiza el desarrollo de la formación en la UGR. Todo el personal de la BUG ha recibido sesiones formativas sobre el Plan Estratégico, Sistema de Gestión, Carta de Servicios, etc.		
3.b.7	Plan de movilidad para el desarrollo	Salidas profesionales con fines de formación de las personas en el extranjero, salidas profesionales	Plan de movilidad	
3.b.8	Evaluación del Desempeño del PAS	Proceso de evaluación del desempeño que se efectuó en 2011 como base de información para analizar situación y la toma de conciencia de los empleados frente a sus responsabilidades y objetivos.	Registros evaluación del desempeño, Informe de evaluación del desempeño BUG	7a.2, 7a.3
3.b.9	Competencias, recursos y oportunidades	Relacionado con los puntos: anteriores de 3.b, con 1d.4, 3c.2 y con 4c, 4d y 4e.		
3.c.1	Alineación de objetivos. Pacto por objetivos	Proceso por el cual se establecen los objetivos y un compromiso personal con la calidad. Incluye la aceptación de tramos y complementos de productividad (diferenciador: no habitual en organizaciones públicas)	Pacto por objetivos y Gestión del desempeño	Info. clave 1.6 1.d.5, 3b.8, 3c.6, 3e.4-8 7a.1-2-3
3.c.2	Delegación de responsabilidades	Determinada y alineada en función de los procesos: desde la Dirección a los responsables de los Centros y desde éstos a los estamentos profesionales. Estructurada a través de funciones, responsabilidades de puestos y objetivos.	Organigrama Propietarios de procesos Encuesta de clima	Info. clave 1.1 An: A.1, AR.4 1d.4, 3b.1-2 5a.6, 7a.1

3.c.3	Cultura participativa y emprendedora, creativa e innovadora	Se ha desarrollado una cultura emprendedora y participativa, proclive a la calidad y excelencia, lo que se traduce en una serie de compromisos, iniciativas y actividades: <i>grupos de mejora, sugerencias, comunicación, así como : mejora de procesos, de servicios, innovación con nuevas tecnologías, etc.</i>	Plan de Creatividad e Innovación 2013-2015 Cartas de servicio Grupos de mejora Grupos Focales	Anexo A.10 Enlaces: 1d.1-2-3, 5a, 5b.1-2, 4d, 4e Resultados: todos
3.c.4	Grupos de mejora	Formados por 6-8 personas voluntarias de diferentes sectores. Analizan, comparan e implican a otros profesionales para que propongan mejoras. Los grupos de mejora trabajan en el desarrollo y/o mejora de los procesos que más lo requieren, lo cual está siempre ligado con creatividad e innovación.		
	Grupos Focales	Se organizan como parte de los grupos de mejora, su cometido profundizar en el análisis de los resultados cuantitativos, debatir y establecer conclusiones de las principales causas, proponer posibles soluciones y llevar a cabo acciones de mejora		
3.c.5	Participación del personal en actividades	La BUG implica activamente a su personal en el diseño e implantación de actividades de orientación social de forma creciente: participación amplia y variada: en jornadas y conferencias, actividades de extensión universitaria, Bibliotecas para la sociedad, FEAPS, CP Albolote, visitas guiadas, etc. Colaboración con la UGR, participación voluntaria Jornadas recepción de alumnos UGR y formación, talleres, cursos etc. En 2014 Participación de la Biblioteca de manera oficial en la Staff Training Week (Semana Internacional del PAS), antes participaba personal de biblioteca de forma individual.	Registros de actividad y participación	Enlace a 1.a.7, 1.c.6 Resultados 7b.7, 8a, 8b
3.c.6	Reconocimiento a la participación	Se reconoce a través de la consolidación de los diferentes tramos de CPMCS y los Premios de Excelencia (UGR): presentación de práctica de mejora innovadora. Otorgada a personas por su carrera profesional.	Correos de agradecimiento	Enlace 1.d.5 Resultados 7a
3.c.7	Plan estratégico de Riesgo Reputacional	El Plan de riesgo reputacional implica a las personas en la prestación de servicios de calidad y asegura el mantenimiento de imagen interna y externa. Es una mejora de 2013.	Plan estratégico de Riesgo reputacional	Enlace 1.a.6 8a.8 y 8a.9
3.d.1	Estudio de necesidades de comunicación	Tras la primera autoevaluación, se hizo un estudio de necesidades de comunicación para el desarrollo del trabajo y los distintos canales disponibles, elaborando el Plan. A esto se añade la recogida de información de necesidades generales para todos los empleados y específicas para cada tipo de colectivo.	Estudio de necesidades de comunicación Plan comunicación y Marketing Intranet, web, listas de distribución, Plataformas Proceso de comunicación	Enlaces a 1.a.8, 2.d.4 Resultados comunicación: 7a.1 Anexo A.R.4 Resultados contribución de las personas: todos
3.d.2	Plan de Comunicación y Marketing de la BUG	Definidos los distintos tipos de comunicaciones y sus correspondientes canales de difusión, responsables y destinatarios. Se siguen mejorando los planes de comunicación, con la inclusión de las Redes sociales como nuevo canal. Se ha realizado una nueva versión de los planes de comunicación externa e interna, con el objetivo de unirlos en un único Plan en 2014 refundiendo en el mismo el plan de Marketing.		
3.d.3	Orientación estratégica. Contribución de las personas al éxito	Orientación estratégica: ver 1.a.8 y 2.d.4 Contribución al éxito: cumplimiento de los tramos CPMCS, participación en auditorías, seguimiento de los indicadores y cumplimiento de los objetivos, reuniones internas, la información y canales de comunicación.	Cumplimiento de tramos CPMCS Sistemas de participación varios	
3.d.4	Compartir la información, el conocimiento y las mejores prácticas	Se comparte con comunicaciones habituales de trabajo. Se pide asesoramiento del personal experto en cada materia. Intercambio de Buenas prácticas, Moodle, uso de los módulos del programa Millennium. Medios mejorados en el tiempo: - 2014: abierto el gestor documental "Documenta" que permite el trabajo colaborativo, compartir documentos, etc. - Creada carpeta de Pantallas Informativas de los Centros; - Curso novedades anuales	Plan de comunicación Encuesta de Clima Gestor documental "Documenta" Curso novedades anuales Reuniones Dirección-Jefes de Servicio	Enlace a 4e.1, 4e.3, 4e.5, 4e.7 Resultados: 7a
3.d.5	Cultura de mejora	Es una realidad consolidada en la BUG: ver mejora de los procesos y cadena de valor: 5a, 5d, innovación en tecnologías: 4d, 4e, y Cultura emprendedora y Grupos de mejora: 3c.3 y 3c.4		Anexo A.10, 5a, 5d, 4d, 4e, 3c.3-4 Results: todos
3.e.1	Servicios y Beneficios. Gabinete de Acción Social	Servicios y beneficios del personal BUG integrados en la UGR: Educativa: estudio de idiomas, para comedores escolares, para la adquisición de libros, etc. Asistencial: ayudas para la dependencia, minusvalías, tratamientos odontológicos, etc. Desarrollo y bienestar social: ayudas a actividades deportivas, ludotecas, vacaciones, etc. Anticipos: situaciones especiales, extraordinarias e imprevistas, etc. Otras: ayudas para deshabitación del tabaco; indemnización por fallecimiento, premio jubilación, etc.		Registros de personal 7b.9
3.e.2	Estatuto Básico del Empleado Público	Normativa que establece y rige la remuneración, contratación, ascensos, traslados, reconocimientos, beneficios sociales, etc. En la página de Gerencia están todos los informes sobre la gestión económica, concursos de proveedores, etc.	Estatuto Básico del Empleado Público	-----

3.e.3	Junta de Personal Funcionario y Comité Empresa	Órganos de representación sindical consultivos en los que puede participar el personal	Leyes, acuerdos, estatutos...	-----
3.e.4	Complemento de productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios	Para valorar e incentivar la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios. Está unido a un sistema de reconocimiento a las personas implicadas. Constituido por 34 Unidades Funcionales (UGR, incluyendo a la BUG).	Procedimiento. Comité Evaluador CPMCS firmado.	7a, 5a Anexo A.R.4
3.e.5	Medidas de conciliación vida familiar y laboral	Normativa aplicable a todo el personal, para poder elegir <i>centro de trabajo y turno, flexibilidad horaria, días de asuntos propios y vacaciones</i> , de forma electrónica y por los propios usuarios.	Normativa Registros asociados Encuesta de clima	Registros de personal
3.e.6	Plan estabilización laboral	a) Mayores de 52 años, inscritos en INEM y que pueden trabajar en AA PP, coste compartido por UGR e INEM. b) Cupo de plazas reservadas para personas con discapacidad.		
3.e.7	Diversidad e igualdad	Sistema de acceso por concurso-oposición (según leyes). Adaptados espacios de la mayoría de las bibliotecas a personas con discapacidad. Desde 2013 todas las bibliotecas son accesibles a personas discapacitadas. (Nueva obra Biblio. Hospital Real). Servicios enfocados a diferentes GI como el <i>Gabinete de Acción Social</i> , la <i>Unidad de Igualdad entre Mujeres y Hombres</i> , <i>Defensor Universitario</i> , etc.	Normativa y leyes Estatutos UGR. Estudio de accesos (Vicerrectorado de Infraestructura) SADDIS	1a.7, 1c.6, 1.d.6 y 7 Results. 7a.1
3.e.8	Sistema de Reconocimiento	Reconocimiento oral o escrito a personas y equipos por una labor excelente y otras razones. Grupo de mejora Personal BUG: trabajando en la mejora de la sistemática de reconocimiento.	Sistema de reconocimientos Registros	Enlace 1.d.5 Results. 7a.1, Anexo A.R.4

Criterio 4

Introducción

La **misión de la BUG** manifiesta una serie de aspectos que hacen que la gestión de sus recursos sea absolutamente vital para asegurar el éxito en el cumplimiento de la misma: *“es la unidad de gestión de los recursos de información...”; “La finalidad principal es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información ... colaborar en los procesos de creación del conocimiento”*.

Las alianzas y los recursos son un tema prioritario y estratégico para la BUG. En **cuatro de los cinco ejes estratégicos** del Plan Estratégico se incluyen objetivos operacionales e indicadores relacionados con los distintos tipos de recursos, lo que se trata de ilustrar de forma muy simplificada en las tablas de la **figura A.11** del Anexo.

Las iniciativas de **mejora e innovación** más relevantes derivadas de la evaluación continua y autoevaluación EFQM se han centrado en este Criterio en los dos últimos años, en: *Estructuración del Mapa de Alianzas, Grupos de Trabajo del CBUA, continuar con la digitalización de fondos históricos, Plan de renovación en Servicio de Informática, Plan Tecnológico (BUG, anual), nueva versión plataforma Moodle, Sistema de inscripción automática cursos virtuales, Calendario de eventos, consulta al catálogo desde móviles (Android), códigos QR, programa de accesibilidad a la web de la UGR (Inclusite), servicio reservas vía web, “Bibliotecario responde”, “Mi cuenta”, nueva aplicación para la gestión de los cursos de formación Curs@ndo, Modelo de gestión del conocimiento, portal de Apoyo a la investigación*

Mapa de Agentes

Ref.	Título	Descripción	Evidencias	Enlaces y medidas
4.a.1	Gestión de las alianzas, convenios y colaboraciones	Los tipos de colaboradores están diferenciados en función del propósito y beneficios asociados (apoyo al cumplimiento de misión, ejes estratégicos y progreso hacia visión...). Dos de los cinco ejes estratégicos están relacionados con la gestión de partners y proveedores. Beneficios y recursos mutuos. Eval. y mejora: Seguimiento de convenios Estructuración del Mapa de Alianzas	Gestión de proveedores. Alianzas, convenios Mapa de alianzas Plan estratégico Informe evaluación de recursos-e y proveedores CBUA Catálogo colectivo, Proyecto Las Bibliotecas para la sociedad, Anuarios	Anexo A.11 y A.12 4e.5, 8b, 9a, 9b
4.a.2	Asociaciones con redes profesionales y otras entidades. Convenios.	REBIUN: Organismo dependiente de la CRUE. Están representadas todas las bibliotecas españolas. CBUA: Potenciar la cooperación entre bibliotecas andaluzas, Otros: GEUIN, RECOLECTA, Junta de Andalucía, BSCH, BVMC, Biblioteca Virtual de Andalucía, Ministerio de Educación, Centro Penitenciario de Albolote, UGR, Proyecto IMPACT		
4.a.3	Sostenibilidad, confianza y transparencia	Las relaciones y convenios se orientan a optimizar el aprovechamiento de recursos económicos, dar mayor accesibilidad a los recursos compartidos y facilitar el uso de las TIC. Transparencia y acceso total, entre ellos y a sus usuarios. Toma de decisiones mancomunadas, confianza y sostenibilidad.		
4.a.4	Proyecto ILÍBERIS	Digitalización de fondos históricos, manuscritos, incunables e impresos (s. XVI-XIX) y obras que provienen de la investigación.	Portal BVMC	Anexo A.12, A.R.14
4.a.5	Convenio con la Fundación BVMC	Potenciar el uso de fondos digitalizados en el marco de proyectos de investigación conjuntos, la difusión de nuevos fondos y el acceso más eficiente a los recursos bibliográficos.	Comisión paritaria de seguimiento	

4.a.6	Catálogo Colectivo del CBUA	La BUG lleva la administración del catálogo. Colabora en la selección de nuevos recursos de información, propone nuevas adquisiciones y se encarga de su actualización y mantenimiento. Grupos de Trabajo del CBUA.	Coordinación de la BUG: http://www.cbua.es/?page_id=40	9a.15 a 9a.18
4.a.7	Colaboraciones con la UGR	La BUG colabora con grupos de investigación de la UGR para la puesta en marcha de productos y servicios y con Vicerrectorados y servicios en diferentes actividades: grupo Secaba; Jornadas de recepción del estudiante; Serv. Informática; Comisión de Doctorado; empresas de distribución de información electrónica...)		Anexo A.12
4.a.8	Gestión de proveedores	Sistema de Calidad con procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores. Beneficios mutuos: Descuentos según pedido, licencias uso recursos electrónicos...	PE01A-08-EVPR Aplicación Millennium Informe eval. proveed.	Info. Clave 1.5 9b.7
4.b.1	Gestión de los recursos económicos y financieros	El macro-proceso de Gestión económica está centralizado en la UGR, y se despliega a unidades y servicios. La BUG participa en el establecimiento de necesidades presupuestarias, de acuerdo con sus estrategias y objetivos y en la justificación y planificación de inversiones. La BUG es responsable de la ejecución presupuestaria propia y por lo tanto, de sus sistemas de seguimiento y gobierno, coordinando y consolidando con todos los puntos de servicio. Se realizan auditorías contables. Mejoras: Aplicación Universitat XXI Económico.		Resultados 9a, 9b
4.b.2	Utilización eficaz y eficiente de los recursos	Para tratar de utilizar los recursos del modo más eficaz y eficiente, la parte de las compras de monografías se revisa anualmente en la Comisión de Biblioteca y se reparte bajo criterios consensuados en dicha Comisión, en función de objetivos y planes.		
4.b.3	Estrategia y Planificación económico-financiera.	Responde a corto plazo (objetivos anuales) y a los objetivos a largo plazo a través de los ejes y proyectos estratégicos. Seguimiento mensual y revisión anual y en cada plan, aunque hay una flexibilidad en la ejecución en caso de necesidad.	Procesos y registros	Info. Clave 1.1 2c.5 y 6
4.b.4	Fuentes de financiación	La BUG tiene un presupuesto anual propio, sostenido en el tiempo en función del Contrato-Programa con la UGR, alineado con los objetivos estratégicos y operativos. Otras fuentes en línea con sus estrategias, planes y acuerdos establecidos: <i>Convenios con partners, recursos de información, presupuestos de otros centros de gastos, infraestructuras, acciones de mejora del Servicio, Departamentos Universitarios, etc.</i>		Info. Clave 1.1 Results 9a.1-2 Anexo A.R.14
4.b.5	Proceso de adquisición de material bibliográfico y documental	Asignación de presupuesto a los distintos puntos de servicio para la adquisición de la bibliografía necesaria para el desarrollo de las actividades docentes y de investigación de la UGR. Mejora: Automatizado con un módulo específico dentro de: - <i>Programa Millennium de Innovative</i> : gestión de los pedidos - <i>Aplicación Universitat XXI Económico</i> : para gestión contable.	Auditorías contables	Results 9a. 9b
4.b.6	Evaluación de inversiones	Las inversiones de la BUG se evalúan para decisión en función de sus efectos en la práctica docente, investigadora y el auto aprendizaje de los alumnos y para minimizar el impacto ambiental: adquisición de recursos bibliográficos y documentales, equipos informáticos, mejora y adecuación de instalaciones y control de activos y consumibles, con efecto ambiental positivo.		Results 9a.3
4.c.1	Estrategias y actividades asociadas a edificios y recursos	La mayoría de las estrategias y gestiones de edificios, equipos, materiales y recursos naturales no dependen directamente de la BUG sino de otros servicios de la UGR. Todos los servicios de la UGR (incluyendo BUG) cuentan con procesos sistematizados (sistemas certificados ISO 9001). No obstante, en lo que atañe a la adecuación, equipamiento y reordenación de los espacios, la BUG incluyó dos objetivos estratégicos en las dos primeras líneas estratégicas de su PE, que dieron lugar a una serie de actuaciones en los últimos años. Mencionamos como ejemplos de nuevos edificios las Bibliotecas de: <i>Ceuta (2013), Facultad de Derecho (en proceso, inauguración en 2015), Parque Tecnológico de la Salud (pendiente de inauguración) y Arquitectura (pendiente, 2014).</i>	Auditorías ISO Líneas estratég. nº 1.3 y 2.5 Renovaciones, ampliaciones, apertura de Bibliotecas de centro, Encuestas usuario y clima, etc.	Anexo A.11 Resultados 6a.1, 7a.1, 9b.2-3-4-5-6
4.c.2	Mantenimiento de activos	La UGR gestiona el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las instalaciones de forma centralizada.	Plan Mantenimiento Unidad Técnica del Vicerr. Infraestructuras y Campus. Registros UGR	http://www.ugr.es/~ufut/index.php?route=www/area-mantenimiento
4.c.3	Seguridad de activos	De gran importancia: seguridad de edificios, instalaciones y equipos, también de fondos muy valiosos: <i>fondo antiguo, incunables, impresos del siglo XVI, manuscritos del s. XIV, etc.</i> Responsable asesor de los planes de emergencia y/o autoprotección de los Centros de la UGR, y apoya e impulsa la PRL con diferentes programas preventivos.		Registros UGR
4.c.4	Servicio de PRL del Vdo. de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte	Sistema PRL certificado por la norma OHSAS 18001, como un multi-emplazamiento. Cada centro o servicio está certificado independientemente y vinculados entre sí.	Plan de Mantenimiento BUG, Política de Prevención de Riesgos UGR, Plan de Prevención UGR, Plan emergencias	http://dcab.ugr.es/pages/servicio_prevencion_riesgos_laborales Results 7a.1, A.R.4, 8b

4.c.5	Gestión ambiental	Los puntos de Servicio de la BUG están incluidos en el <i>Programa de Calidad Ambiental de la UGR</i> . La Dirección de la Biblioteca forma parte del Comité Ambiental de la UGR. La Unidad de Calidad Ambiental UGR establece objetivos anuales para minimizar el impacto ambiental. La BUG ha publicado recientemente la <i>"Guía verde de la Biblioteca"</i> en forma de cartel informativo, como campaña de sensibilización.	Política ambtal. UGR, Certif. ISO 14000 Auditorías Declaraciones Ambientales Guía verde de la Biblioteca	Regist. UGR http://dcab.ugr.es/pages/unidad_calidad_ambiental Results Anexo A.R.4, 8b
4.c.6	Imagen y notoriedad	Gran notoriedad social en Granada por la distribución de los campus, integrados en el casco urbano ocupando edificios históricos o de interés cultural, igual que en Ceuta y Melilla. La UGR es la primera empresa en generar beneficio social y económico en la provincia de Granada	Información en medios Visitas y eventos	8a.5-7-8-9
4.c.7	Responsabilidad social y sostenibilidad	Mejoras y referencias externas: El Grupo de Trabajo de REBIUN ha elaborado un informe sobre la contribución de las bibliotecas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad universitaria. Grupo de Mejora Ética, RS y Comunicación Externa de la BUG		
4.c.8	Gestión de inventarios	Se realiza a nivel inventario general de la UGR. Actualizados sus activos con fichas de equipos.	Procesos y registros	---
4.c.9	Recogida de equipos obsoletos	Procedimiento normalizado en toda la UGR. Acceso a través de la aplicación informática.		8b
4.d.1	Análisis de tecnologías alternativas y emergentes	Expertos funcionales: Centro de Servicios de CSIRC, Vícto. de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte, CBUA, otros: Observan y analizan tecnologías alternativas y emergentes y evalúan su posible impacto en la mejora de los servicios, en la capacidad y eficacia de gestión interna y en el medio ambiente. Innovación tecnológica constante.		
4.d.2	Recursos tecnológicos BUG	- Programas y recursos informáticos utilizados en la gestión de los procesos claves, estratégicos y de soporte. - TIC puestos a la disposición de los usuarios para el acceso a los recursos y servicios de la BUG - Plan de renovación de acuerdo con el Servicio de Informática - Plan Tecnológico (BUG, anual)	Tecnologías de la BUG Proceso y registros	Info. Clave 1.5 Enlace a 2b.4 Anexo A.13 Resultados 6a, 6b, 7a, 9b
4.d.3	Evaluación Recursos tecnológicos	En función de resultados internos y de los servicios: 1) Cumplimiento objetivos y proyectos tecnológicos 2) Prestaciones y la valoración de usuarios internos 3) Nivel de uso y valoración de usuarios externos	Visitas web Encuestas Registros uso, etc.	
4.d.4	Nuevas tecnologías Innovación	Las innovaciones tecnológicas se basan en la tecnología digital, lo que mejora los tiempos y evita la utilización de papel, tanto en gestión como en servicios. Plan de Creatividad e Innovación BUG. Se implica a los principales G.I. (alumnos y profesores) en desarrollos de nuevas aplicaciones - Servicios: <i>Información y referencia, Consulta, Préstamo, Biblioteca digital, Campus virtual, Reproducción, Adquisición de documentos, etc.</i> - Todos los recursos en formato electrónico y conexión local, Wi-Fi o vía VPN. - Centro de Servicios de Informática y Redes: planificación y seguimiento sistemáticos. - Nuevas acciones: nueva versión plataforma Moodle. Inscripción automática cursos virtuales, Calendario de eventos, consulta al Catálogo desde móviles (Android), códigos QR, progr. de accesibilidad a la web de la UGR (Inclusite), servicio reservas vía web, "Bibliotecario responde", "Mi cuenta", nueva aplicación para la gestión de los cursos de formación Curs@ndo - Cambio del sistema Millenium a Sierra, que incorpora mejoras en el buscador, a través de la integración de diversas plataformas.		
4.e.1	Sistemas y fuentes de información	Conjunto de sistemas de información orientadas a dos fines: acceso a información y aplicaciones de gestión para los empleados y para los usuarios. Información interna precisa y suficiente para la toma de decisiones y la gestión operativa. SIG: Gestiona y controla todos los recursos de información. Cinco módulos: "MilAdq", "MilSer", "MilCir", "MilCat", "Milerm". Mejorado en 2014 con el nuevo acceso en entorno web a todos los módulos desde una única pantalla y personalizar el acceso según el perfil. Centro de Coordinación y Gestión: Manto. y desarrollo del SIG, coordinación, normalización, difusión y seguimiento de los procesos relacionados. Mejora: diseñado el Modelo de gestión del conocimiento , migración paulatina a "Documenta", nuevo gestor de contenidos que permite un acceso a la información de forma sencilla y una gestión más eficaz de la documentación que se genera.	SIG, web, registros, Cuadro de Mando, BBDD, CCG Encueta a usuarios Encuesta clima Modelo de gestión del conocimiento	2b.1, 2d.3-4 Resultados 6a.1, 6b, 7a.1 Anexo A.R.4
4.e.2	Repositorio institucional (DIGIBUG)	Recoge la producción científica, facilita la visibilidad y la difusión gratuita científica, académica e institucional, asegurando la integridad y los derechos. Gestiona el Depósito Legal y el ISBN de las tesis doctorales. Open Access. 2014: Posición 136 de 1.897 en el Ranking mundial (mejora sobre 2013 en que ocupaba la posición 204 de 1.563) y se mantiene en la 1ª posición respecto a las universidades andaluzas.		
4.e.3	Catálogo automatizado	Contiene los registros bibliográficos de todo tipo de materiales que constituyen los fondos de la BUG. Se renueva cada año adaptándose a las nuevas funcionalidades.		

4.e.4	Recursos electrónicos	Formados por: bases de datos, revistas, libros, diccionarios y enciclopedias electrónicas. Sistemática continua de adquisición.		
4.e.5	Proyecto IMPACT (Improving Access to Test)	La BUG colabora en el Proyecto IMPACT con bibliotecas europeas y españolas para la mejora del acceso a textos históricos (digitalización) con el fin de compartir buenas prácticas. Forman parte de este proyecto la Biblioteca Nacional, la Biblioteca de la Universidad de Alicante y bibliotecas extranjeras como la British Library o la Biblioteca Nacional de Alemania.	Proyecto IMPACT	Web IMPACT http://www.digitisation.eu/ y web proyecto SUCCEED http://www.succeed-project.eu/
4.e.6	Página web	Cuenta con un amplio contenido informativo para los usuarios sobre centros, servicios, historia, normativa, memorias, anuarios, así como acceso a recursos electrónicos, etc. Cumple los requisitos de visibilidad para personas con discapacidad. Mejora: "Apoyo a la investigación" con información útil para el PDI, "Calendario de eventos", "Trabajo Fin de Grado" con información útil para los estudiantes, Visita virtual Biblioteca Hospital Real		6b.1
4.e.7	Redes para identificar oportunidades de innovación	Relaciones y convenios con redes profesionales y con servicios de la UGR en proyectos relacionados con el conocimiento. (CBUA, AAB, REBIUN, IFLA). Se evalúa con el número de proyectos y los resultados. Otras: Ministerio de Educación, Junta Andalucía, Consejería de Cultura.	Convenios y proyectos	Enlace 4a, 4d.1
4.e.8	Formación virtual y presencial. Tutoriales de prod. y servicios Charlas informativas	La BUG se asegura de que todas las aplicaciones y sistemas son accesibles a usuarios internos y externos, que se adecúan a sus necesidades y que las utilizan adecuadamente. Evaluación: Encuesta LibQual+, encuestas de los cursos de formación, encuesta de satisfacción con el Servicio de edición electrónica de tesis doctorales	Registros asociados	6a.3, 6b.10-11-12-13-14 7a.1-4-5-6-7 7b.3-4
4.e.9	Protección de la información. Reglamento y normativa para el uso de recursos informáticos. Cumplimiento de la LOPD	- Intranet: clave de acceso. Se evalúa con la idoneidad de los recursos disponibles y aplicaciones de información con preguntas en la encuesta de clima. - Acceso externo: desde domicilio del usuario a través de conexión VPN, previa identificación. Se evalúa a través de registros de accesos, utilización, consultas y encuestas. En la BUG existen 2 coordinadores LOPD cuya función es favorecer la implantación de las medidas necesarias y el contacto con la Secretaría General de la UGR a efectos de atender solicitudes o requerimientos que puedan hacer a la Universidad los propios interesados o la AEPD.	Indicadores de uso Encuesta de clima VPN, Libqual+ Código ético BUG. Avisos sobre protección de datos, impresos y formularios web Reglamento de PDCP de la UGR, Guía básica de PDCP UGR	Anexo A.R.4
4.e.10	Protección de la propiedad intelectual	Publicación en abierto bajo las licencias creative-commons; Publicación electrónica de las tesis doctorales con ISBN y Depósito Legal. Programa y campaña anti-plagio: Ephorus	Repositorio DIGIBUG Campaña antiplagio	Enlace 5e.4, 6a
4.e.11	Redes sociales	La Biblioteca Universitaria ha creado un equipo de trabajo de redes sociales formado por diversos integrantes de los grupos de mejora con el objetivo de utilizar las redes sociales como otro canal de comunicación externa con los usuarios. Actualmente la biblioteca cuenta con una página en Facebook iniciada en marzo de 2014 (www.facebook.com/bibliotecaugr) con más de 1600 seguidores.	Facebook de la BUG Plan de Comunicación y Marketing	Nº de seguidores

Criterio 5

Introducción

La BUG posee un Sistema Integrado de Gestión (SIG) de procesos, certificado según Norma ISO 9001 y por la ANECA, que asegura la planificación y desarrollo de sus procesos, y tiene como finalidad la gestión y mejora de los mismos. El SIG cuenta con un conjunto documental y operativo que incluye: *Mapa de procesos, Manual de Calidad, procedimientos, indicadores, manuales, tutoriales e instrucciones técnicas.*

La implicación activa de los empleados es la base fundamental de la dinámica **de mejora**, que parte tanto del seguimiento y análisis de la información interna (*sugerencias, análisis de resultados y causas, auditorías, análisis de rendimiento de procesos, trabajo en equipos, etc.*) como de la externa (*quejas de los usuarios, encuestas de percepciones y sugerencias, etc.*)

La colaboración con otras entidades produce beneficios en la mejora e innovación de los procesos. Como ejemplos, citamos: *el Grupo de trabajo del CBUA que ha desarrollado el Catálogo Colectivo, el Préstamo CBUA, las claves para la detección de duplicados e implicaciones en catalogación, y las pautas para la normalización de títulos de series, así como manuales operativos para la gestión de procesos.*

Las iniciativas de **mejora e innovación** más relevantes derivadas de los esquemas de evaluación continua y autoevaluación EFQM se han centrado en los dos últimos años en *la creación de nuevos servicios y mejoras de los existentes: Planes y acciones de marketing, mejoras en los canales de comunicación y atención a usuarios, campañas contra el plagio, registro y gestión electrónica de Q y S, mejora de la página web, Mapa de procesos modificado para alinearse con el formato utilizado en todos los servicios de la UGR, etc.*

Mapa de Agentes

Ref.	Título	Descripción	Evidencias	Enlaces y medidas
5.a.1	Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Sistema de gestión de procesos, certificado según Norma ISO 9001 y por la ANECA.	SIG, Certificaciones Auditorías	Enlace 1.b.3, 2b.1 Resultados 8b, 9b.1
5.a.2	Certificación ISO 14001	Certificados todos los servicios de la UGR, incluyendo la BUG. Todos tienen indicadores de rendimiento, valores de referencia, acceso a los procesos y formación previa sobre cambios.	Plataforma del Vcdo para la Garantía de la Calidad	
5.a.3	Revisión del Sistema	Participan la Dirección y el Comité de Calidad, para verificar que cumple con los requisitos y los objetivos y determinar su eficacia. Se evalúa y revisa con auditorías internas y externas, y autoevaluaciones EFQM. Amplia participación en la mejora a través de Grupos de trabajo.	Registros de Revisión del Sistema	
5.a.4	Mapa e inventario de los Procesos	Los procesos se clasifican en tres grupos: <i>estratégicos, claves y de soporte</i> . Los procesos del Mapa están identificados, definidos y documentados. Mapa de procesos en 2013 según el formato UGR.	Mapa de procesos Inventario de macro-procesos	Anexo A.5, A.6
5.a.5	Indicadores de rendimiento y percepción	Vinculados a los procesos, miden su eficacia y eficiencia, así como la calidad de los servicios. Los objetivos se establecen anualmente, en línea con los ejes estratégicos. La evaluación del cumplimiento es continua, a través del seguimiento del servicio y de las actividades de apoyo.	Cuadro de Mando Cumplimiento Carta de Serv. y Contrato Programa. Indc.SIG	Anexo A.R.15, A.R. 16, A.R.17 Resultados: todos
5.a.6	Propietario del proceso	Cada proceso del SIG tiene un propietario. Sus funciones y responsabilidades están definidas. Mediante el proceso de auditorías (interna y externa) se controla que los responsables asumen y cumplen sus funciones	Procedimientos	----
5.a.7	Mejora e innovación de los procesos	Se analiza el posible impacto de cambios e innovaciones y los recursos necesarios. Como parte del proyecto se desarrollan las pruebas piloto y los planes de implantación. Las personas implicadas reciben información y formación previamente a su puesta en funcionamiento.	Ejemplos: Web, Dspace, Repositorio, préstamo GTBIB	Enlace a 4d 9b, Anexo A.13 A.R.15
5.a.8	Colaboración con otras entidades en la mejora e innovación	La colaboración con otras entidades produce beneficios en la mejora e innovación de los procesos. Ejemplos: Grupo de trabajo del CBUA: <i>ha desarrollado el Catálogo Colectivo, el Préstamo CBUA, las pautas para la normalización de títulos de series, los manuales operativos, Proyecto IMPACT, etc.</i>		Enlace a 4d.1, 4e.5, 4e.7 9a.14-15-16-17-18
5.b.1	Servicios de valor. Implicación de usuarios	Los servicios se diseñan para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios, en línea con las estrategias de la BUG y la UGR. Se implica a los usuarios y partners para identificar necesidades, oportunidades y mejorar los servicios. Servicios: identificados los servicios BUG: web y Carta de Svcs	Reglamento BUG. Mapa de G.I. Grupos Focales Encuestas, Q y S, Auditorías, Autoevaluaciones Comparaciones Grupos de mejora. Anticipación a la Ley de la Ciencia Grupos Benchmarking y PE	Info. Clave 1.4 Anexo A.9, A.16 Enlace a 2a., 5c.1 Resultados 6a, 6b, 8, 9
5.b.2	Información para anticipar e identificar mejoras	Medios para anticiparse e identificar nuevos servicios, basándose en el análisis de información clave (Encuestas LibQual+, Auditorías, Autoeval. EFQM, Q y S, Comparaciones...) y de las tendencias, nuevas directivas europeas y referencias externas, a través del trabajo con los usuarios y los partners. Cada grupo de mejora realiza un análisis externo para la captación de oportunidades a través de la anticipación de las necesidades y expectativas.		
5.b.3	Innovación y perfeccionamiento de los servicios	Proceso basado en la evaluación de los servicios y la aplicación de cambios y NNTT. Ejemplos de nuevos servicios y mejoras: préstamo de lectores electrónicos, programas y recursos, DIGIBUG, Catálogo, BBDD, DSpace, Moodle, Préstamo consorciado CBUA, BibliotecaAppUGR, Certamen Literario, Acceso a través de la "vía dorada" (revistas de acceso abierto), Portal de Apoyo a la Investigación, Portal "Bibliotesoros", Bookcrossing, aplicaciones para móviles y adaptación web a la telefonía móvil, Préstamo interbibliotecario gratuito a investigadores UGR, visita virtual a la Biblioteca del Hospital Real, etc.		Anexo A.17 4d, 4e, 5c, 6b
5.b.4	Gestión durante el ciclo de vida de los servicios	Los servicios de la BUG se proyectan a corto y largo plazo. Se garantiza continuidad y se apoya a los usuarios para el correcto aprovechamiento y uso (formación, investigación, suministro de información a alumnos, investigadores y ciudadanos).	Indicadores y resultados servicios Carta de Servicios	6, 8 y 9 Anexo A.R.16
5.c.1	Grupos de clientes.	Los principales "grupos de clientes" de la BUG son los usuarios actuales y potenciales de sus servicios. Están identificados y segmentados y existen múltiples sistemas, canales y actividades de captación de sus necesidades y expectativas.	Fundamentos de gestión de calidad de la BUG	Enlace 2a.1, 5b.1 y 2 Anexo A.9 y A.16
5.c.2	Productos y Servicios	Se diseñan y ofrecen servicios para responder a las necesidades y expectativas, relacionados con el acceso y la difusión de todos los recursos de información a la Comunidad Universitaria y otros usuarios. Se recogen en la Carta de Servicios.	Carta de Servicios Encuestas Libqual Nuevos servicios, ejemplos en 5b.3	Info. Clave 1.4 5b.1, 2 y 3 6a.1, 6b, 9a, Anexo A.R.16

5.c.3	Catálogo de la BUG	Recoge todo tipo de documentos descritos a los que puede acceder el usuario: libros, revistas, discos, mapas, vídeos, recursos electrónicos	Catálogo de la BUG	4e.3, 5c.3 Results. 6b.2
5.c.4	Estructura organizativa	Estructura en puntos de servicio orientada a facilitar acceso a los usuarios, teniendo en cuenta las ventajas de las nuevas tecnologías y las nuevas tendencias y directivas. Evaluación y mejora: Encuestas a usuarios, donde se evalúan las características de valor para los usuarios.		Info. Clave 1.1 3a.6, 5b.1 Results: 6a
5.c.5	Promoción de productos y servicios	Acciones de marketing para promoción: <i>noticias en medios, catálogo de exposiciones, folletos divulgativos, marca-páginas, anuncios, vídeos, cursos de formación de usuarios, correos-e, Campañas, difusión Carta de Servicios, La Biblioteca Responde, visitas guiadas, web, "pantallas" de canal biblioteca, elaboración del Plan de Comunicación y Marketing, etc.</i> Campañas de promoción de servicios: - <i>Actualízate</i> : sobre el uso de sus servicios y productos - <i>Sácale créditos a la biblioteca</i> : promoción de cursos de formación de usuarios - <i>Jornadas de Recepción del Estudiante de la UGR</i> . - <i>Cortar y pegar sin citar es plagiar</i> : promoción del uso de la cita bibliográfica - <i>Viaja con la imaginación, viaja con los libros</i> : promoción de la lectura - <i>Las bibliotecas para la sociedad: promoción de expedición de carnés de la Biblioteca Pública y de la Biblioteca de Andalucía desde la BUG</i> - <i>Tesoros de nuestra Biblioteca</i> : promoción de visitas guiadas a la Biblioteca del Hospital Real - <i>"Lee, comparte, participa"</i> y <i>"Dona tu libro y déjalo viajar"</i> : campañas de promoción de donaciones para Bookcrossing - <i>Ahora, la Biblioteca va contigo, ¡Llévatela!</i> : promoción de la aplicación del catálogo para dispositivos móviles - <i>"Más libros, más libres"</i> : promoción de donaciones para Bookcrossing en el "día del libro" 2014 Novedades en Facebook Mejora: Grupo de mejora Ética, RS y Comunicación externa para desarrollo de promoción y difusión de P y S		Enlace 1c.5, 3c, 4e.8, 5c.6, 7 y 8, 5d.1 y 5 5e.2 y 8, 6b.1, 18 y 19, 7b.7, 8a.5, 8 y 9
5.c.6	Sesiones información y formación planificadas	Para alumnos: informar sobre nuevos servicios y/o cambios, cursos para adiestramiento a usuarios en manejo y aprovechamiento de los recursos electrónicos. Sesiones formativas por parte de las empresas que nos venden sus servicios y de bibliotecarios para apoyo a los programas que ayudan al investigador o profesor (Digibug, Ephorus).	Encuesta Indicadores: N° de sesiones, cursos, asistencia	6a.3 6b.10, 11, 12, 13 y 14 8a.5, 8 y 9
5.c.7	Gabinete de Comunicación de la UGR	Presta asesoramiento técnico en aplicación y uso de la identidad visual corporativa, edita soportes de comunicación institucional, promociona su imagen y divulga información en medios de comunicación, publicaciones y web etc.		
5.c.8	Carta de Servicios	Compromisos de calidad con los usuarios. Contiene: misión, servicios, compromisos con objetivos medibles, indicadores, derechos usuarios, horarios y localización, enlaces para S y R.	Carta de Servicios BOJA nº 67 de 2009 (CS 2010-2011) BOJA nº 10 de 2012 (CS 2012-2013) BOJA nº 247 de 2013 (CS actual) Sistema de gestión	5b.1 Anexo A.R.16
5.c.9	Contrato-Programa	Compromisos que establece la Dirección de la BUG, con el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad y la Gerencia de la UGR.	Contrato-Programa Resultados de cumplimiento	Anexo A.R 17
5.d.1	Cadena de valor. Experiencia cliente	Comienza en Jornadas de Recepción en contacto presencial o a través de los medios web. Continúa con la prestación del servicio y los contactos interactivos. Termina con la medición y análisis de la información recibida, innovación y mejora. A través de todos estos contactos el personal de la BUG presta sus servicios y responde a las expectativas de sus usuarios.	Web, Catálogo Q y S, Encuestas Indicadores de calidad	Info. Clave 1.5 Anexo A.16 5e, 6a, 6b, 8a
5.d.2	Facilidades	Horario de apertura de los puntos de servicio amplio y flexible, que se extiende a las 24 horas/365 días para servicios de la Biblioteca electrónica. Información en abierto siempre y con la ventaja de no tener que pertenecer a ninguna comunidad o grupo. Tecnologías actualizadas. Buzón de devolución de libros (recientemente implantado), que facilita a los alumnos la devolución fuera de horas.	Servicio VPN DIGIBUG Canales de acceso	4c.1, 4 y 6 4d.2, 3 y 4, 4e Results. 6a.1 9b.2, 3, 4. 5 y 6
5.d.3	Personal competente y responsable	El personal posee conocimientos, competencias y formación necesarios para desempeñar su labor cara al usuario. La Dirección y el personal bibliotecario tienen la capacidad de delegación y las herramientas para la adquisición de recursos de información y la comunicación al usuario.	Fichas de puestos Formación Sistemas y herramientas Encuestas	1d, 3a, 3b, 3c, 4d, 4e 7a.1, 7b Anexo AR.4
5.d.4	Impacto de productos y servicios: ahorro de medios y consumos	Desarrollo de proyectos de servicios de suministro de información en formato electrónico para fomentar el ahorro de papel y la reutilización de la información. Reutilización de mobiliario, cesión de equipos informáticos obsoletos, uso de lectores de documentos electrónicos, etc.	Políticas de gestión ambiental GM Ética, RS y CE	4c.4, 5 y 7 8b

5.d.5	Sistema de sugerencias de libros a adquirir	Los usuarios proponen la adquisición (desideratas) de nuevos recursos por parte de la biblioteca. Existe una Guía en la web, que indica los pasos a seguir. Se adquieren de acuerdo con el presupuesto y la política de adquisición. Se comunican nuevos recursos a usuarios.	Memoria de Gestión "la Biblioteca responde"; web, REBIUN, Informe Q y S	5e.2, Se analizan en la Revisión por la Dirección
5.d.6	Comparación con referencias	Comparaciones continuas en la prestación de servicios y productos e intercambio de experiencias y buenas prácticas con otras Bibliotecas (REBIUN y CBUA). Como consecuencia del trabajo conjunto dentro de estas redes, se desarrollan innovaciones en productos, servicios y medios.		2b.3, 2c.3, 4a.2, 4e.7 Resultados AR.5, AR.6
5.e.1	Los usuarios. Canales de comunicación y atención	Sistemas y canales de relación y vías para detectar necesidades y expectativas de los usuarios, la mayoría son también parte de los procesos de los servicios. Directos: <i>atención presencial, apoyo a autores, "la Biblioteca Responde" on-line, figura del Defensor U e Inspector de Servicios, Comisión y junta técnica.</i> A través de los medios: <i>Buzón de Q y S, Desiderata, Encuestas: satisfacción, formación, edición electrónica de tesis, uso de la Biblioteca, Estudio transición IU, Grupos Focales.</i>		Enlace 2a.1 y 2, 4e.6 y 11, 5b.1 y 2, 5c.1 y 6, 5d Results. 6a.1
5.e.2	Servicio de "alertas informativas"	A través del apartado de noticias de la web y las listas de correo electrónico, se informa a los usuarios cuando se recibe un nuevo recurso (base de datos, libro electrónico, etc.). Las plataformas de bases de datos ofrecen servicios de alertas en las que el usuario se registra y recibe los documentos de su interés personalmente en su correo.	Noticias web	5d.5 Anexo A.14, A.15
5.e.3	Transparencia y confianza para el usuario	Cuenta con medios necesarios y accesibles, mecanismos de evaluación y mejora (transparencia). El personal recibe cursos sobre habilidades de comunicación y solución de conflictos, para asegurar la mejor respuesta (valor afectivo) y la retención de usuarios. Evaluación: encuestas usuario. Una vez finalizada la vigencia de la Carta de Servicios, se hace público en la web el cumplimiento de los compromisos adquiridos (véase cumplimiento de compromisos de la CS 2012-2013 http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/usuarios)	Carta de Servicios, Declaración derechos usuario, Carné Universitario Inteligente Encuesta Libqual+ Cumplimiento compromisos CS	Ver 5e.1 6a.1
5.e.4	Campaña contra el plagio	Dirigida a los estudiantes de la Universidad. Carteles con el lema "No seas tonto... no te pases de listo. Cortar y pegar sin citar es plagiar". Programa informático "Ephorus", que detecta plagio.	Carteles, Ephorus	
5.e.5	La experiencia y percepción de los clientes	Mecanismos que han mejorado en el tiempo para dar respuesta a los usuarios. Ejemplos: - Registro electrónico de Q y S que permite unificarlas y realizar el análisis con mayor facilidad. - Encuesta LIBQUAL+ ; - Mejora de la página web	Encuesta, Registro Q y S Web Informe de Q y S	4d, 4e , 5d.1, Results. 6a
5.e.6	Asesoramiento sobre uso responsable. Normativa de uso de recursos	La documentación y las acciones presenciales de información, formación y tutoriales, asesoran a los clientes sobre el buen uso de los productos y servicios. Cualquier usuario se puede comunicar, en cualquier momento. Respuesta en un plazo no superior a dos días hábiles. Los usuarios (de la comunidad universitaria: profesores, personal y alumnos) cumplimentan una declaración en la que se comprometen a utilizar los recursos informáticos y de comunicación para uso exclusivo en labores propias de la UGR	Manuales, Guías, Cursos, Autoarchivo, reproducción docs Web, buzón suger. Estatutos de UGR Normativa de seguridad	5c.6 6a.3 6b.10, 11, 12, 13 y 14 8a.5, 8 y 9
5.e.7	Orientaciones para la formación de usuarios en materia de sostenibilidad bibliotecaria	Documento que intenta facilitar la integración de contenidos relativos a la sostenibilidad bibliotecaria en las actividades de formación de usuarios que llevan a cabo las bibliotecas universitarias. El documento no propone un programa formativo ni elabora los contenidos a abordar, sino que expone unas pautas básicas sobre cómo orientar la formación de los usuarios en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental		
5.e.8	"Transición Instituto - Universidad"	Proyecto para trabajar con los institutos en un estudio sobre el interés que podría despertar la BUG entre estudiantes de 2º de Bachillerato, distinguiendo entre los que van a la Universidad y los que no.		8a.1 ANEXO A.R.2



Resultados

INTRODUCCIÓN A LOS RESULTADOS (CRITERIOS 6 a 9)

Ámbito y relevancia de los resultados presentados

Los resultados que se presentan corresponden a los indicadores que contribuyen a la consecución de la misión y las acciones estratégicas de la BUG, que responden a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. La mayor parte están incluidos en tres grupos:

1. Los que corresponden al grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con sus usuarios en la Carta de Servicios.
2. Los que corresponden al grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con la Institución en el Contrato-Programa.
3. Los contenidos como sistema de seguimiento del cumplimiento de las acciones y objetivos que provienen de la implantación de los ejes estratégicos que componen su Plan Estratégico que, en general, tienen que ver con todos los Criterios.

Aparte de éstos, hay otros vinculados a los procesos, que se han incluido fundamentalmente en 9b.

Fiabilidad, oportunidad y precisión. Las fuentes de datos son totalmente fiables, las unidades de medida de los indicadores son precisas y adecuadas a cada característica medida. Cada uno de los indicadores tiene una definición específica así como una fórmula de cálculo, una frecuencia de medición y un responsable. Los resultados están oportunamente disponibles en los sistemas de la BUG para proporcionar la información necesaria y suficiente que ayude a una gestión ágil y adecuada de la Biblioteca en cada uno de sus Centros de Servicio. Con respecto a comparación con datos REBIUN nos encontramos con la dificultad de la diferente forma de recogida de un mismo dato por parte de cada una de las bibliotecas universitarias españolas. Por este motivo, no se han podido obtener comparaciones en todos los indicadores que hubiésemos deseado. La BUG ha propuesto en diversas ocasiones que se unifiquen los criterios de recogida y la definición de los datos.

Segmentación. La segmentación de los resultados es total y es la clave del análisis de los mismos para la toma de acciones específicas. Todos los resultados se segmentan atendiendo a criterios muy amplios, de los cuales ponemos algunos ejemplos:

- **Cientes- usuarios:** por tipología (Alumnos de primer ciclo, segundo ciclo, tercer ciclo, PAS, Usuarios externos), por centro (punto de servicio), por tipo de servicio y por tipo de documentación utilizada, tipos de recursos, medios de acceso, cursos (con o sin créditos, presenciales, virtuales), por características de los servicios (preguntas de las encuestas, clusters, etc.).
- **Personas de la BUG:** por tipo de empleado, por centro, por acción formativa, etc.
- **Búsquedas en bases de datos:** por BBDD, por medio de búsqueda, por tipos de monografías, por títulos.
- **Descargas:** por tipos de productos.
- **Adquisición de recursos de información:** por colecciones y productos, por centros de servicio, etc.
- **Infraestructuras, instalaciones, puestos de lectura, equipos informáticos de uso público y de gestión:** por centros

Confianza en la sostenibilidad basada en las relaciones causa-efecto entre los Agentes y los Resultados mostrados

Los resultados tienen una total vinculación con los procesos, programas y prácticas, así como con la mejora de los medios internos y están a disposición de los usuarios. La Dirección de la BUG y, por delegación, las personas, conocen las relaciones causa-efecto entre las decisiones y acciones tomadas y los resultados conseguidos. Esto se trata de explicar específicamente, dentro de las posibilidades de espacio, tanto en los criterios de agentes como en los de resultados, mediante referencias cruzadas. En los subcriterios se añaden detalles específicos sobre fiabilidad (p.e. ficha técnica de encuestas), segmentación o relaciones causa-efecto con agentes.

6a Percepciones

1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS LIBQUAL+ (figura 6a.1).

LibQual+ la realiza SECABA, grupo que cuenta con el respaldo del MEC y de la CICE de la Junta de Andalucía, y permite la comparación. Consta de 22 preguntas agrupadas en tres apartados: *Valor afectivo* (9 p.), *La Biblioteca como espacio* (5 p.) y *Control de información* (8 p.) más el ítem de observaciones. Ponemos como objetivo el *Nivel de servicio mínimo* 6,50, que puntúa el usuario, y "sat." el nivel observado por éste. La escala es de 1 a 9. Los resultados, incluyendo los comentarios, se analizan segmentados en siete grupos, por tipología y además por centros.

Comparaciones. Figura 6a.2: comparativas con otras universidades de prestigio en función de la disponibilidad de datos.

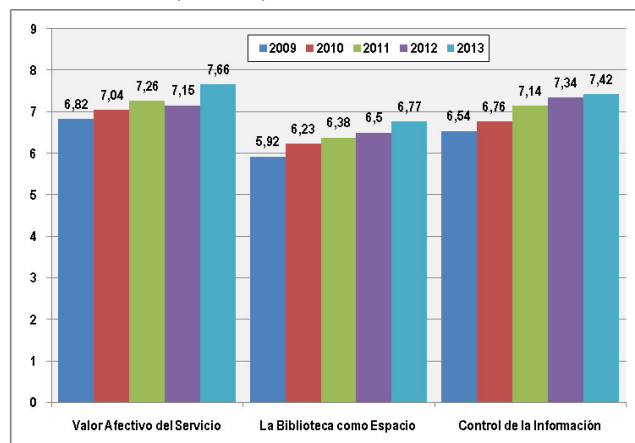


Fig. 6a.1 Histórico de resultados Libqual

	2010					2011						2012					2013					
	BUG	B1	B2	B3	A1	BUG	B4	B5	B2	B6	A2	BUG	B7	B2	B8	A3	BUG	B4	B1	B9	B2	A4
Valor Afectivo	7,26	7,33	7,30	7,30	7,22	7,51	6,98	7,30	7,27	6,72	6,77	7,66	7,29	7,34	7,20	7,7	7,68	7,08	7,37	6,81	7,35	6,83
La Biblioteca como Lugar	6,38	6,50	6,60	7,42	6,89	6,50	6,99	6,24	6,28	6,36	6,73	6,77	6,75	6,74	6,38	6,55	6,90	6,92	6,65	6,89	6,80	6,44
Control de la Información	7,14	6,98	7,06	7,40	6,53	7,34	6,61	7,06	7,13	6,87	6,67	7,42	6,95	7,18	7,04	7,1	7,39	7,11	7,07	6,67	7,50	6,48

Figura 6a.2 Comparativa encuesta Libqual de satisfacción con otras Bibliotecas (B1: Biblioteca 32, B2: Biblioteca 35, B3: Biblioteca 36, B4: Biblioteca 33, B5: Biblioteca 34, B6: Biblioteca 37, B7: Biblioteca 38, B8: Biblioteca 39, B9: Biblioteca 40; A1 a A4 Bibliotecas universitarias españolas).

2. FORMACIÓN DE USUARIOS

Se evalúa analizando tres bloques: *Objetivos y contenido; Organización, metodología y desarrollo y Profesor/bibliotecario*. **Figura 6a.3:** media de satisfacción general con los talleres formativos (escala 1-5) y comparativa con otras Universidades. Existe una equivalencia entre las preguntas de las encuestas utilizadas en los talleres presenciales y los virtuales (ver figura A.R.1 del ANEXO).

3. SATISFACCIÓN CON LA EDICIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

Encuesta bienal con cinco afirmaciones sobre: *Accesibilidad, facilidad de localización, visibilidad en tu investigación, ayuda proporcionada por la tesis, etc.* y dos preguntas sobre la BUG. **Objetivo:** superar un mínimo de 60% de la suma de valoraciones 4 y 5. La segmentación es la misma que en LibQual+. **Figura 6a.4:** satisfacción con el servicio de edición de las tesis. Como área de mejora tras los resultados de la encuesta 2014 se ha puesto más visible los datos de contacto del servicio dentro del apartado web "Apoyo a la investigación": <http://biblioteca.ugr.es/pages/investigacion/tesis-doctorales>.

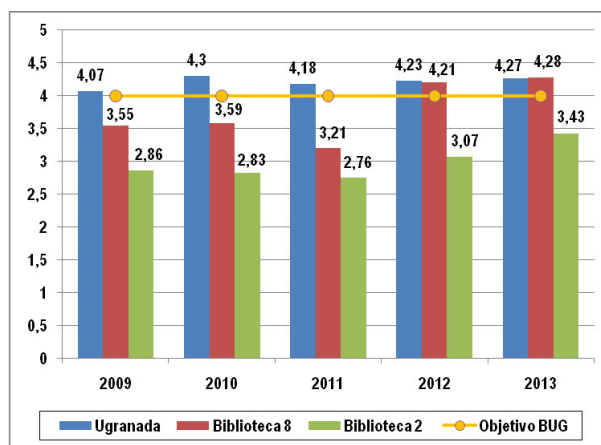


Figura 6a.3 Satisfacción general talleres formativos

Preguntas (puntuación 1 a 5)	Valoraciones 4+5 (%)				Valoraciones 1+2 (%)			
	2008	2010	2012	2014	2008	2010	2012	2014
La página web de la BUG permite encontrar fácilmente la información	41,66	61,15	68,57	62,50	16,66	16,53	17,14	10,00
Las tesis electrónicas son fáciles de localizar y consultar	66,66	54,55	62,85	77,50	8,33	19,01	22,85	7,50
La visibilidad del texto completo de las tesis electrónicas es	91,66	69,42	85,71	70,00	8,33	4,13	11,42	15,00
En caso de problemas de acceso encuentro solución en plazo razonable	41,66	52,89	59,99	50,00	16,66	10,74	25,71	17,50
La accesibilidad contribuye a aumentar la visibilidad de la investig.en la UGR	75,00	86,78	77,14	82,50	8,33	4,96	14,28	2,50
Conoce el Repositorio Institucional de la UGR, DIGIBUG (%: si/no)			Si: 91,42	82,50			No: 8,57	17,50
En su etapa de investigación, ¿cómo le ayuda la Biblioteca de la UGR?			74,27	72,50			5,71	7,50

Figura 6a.4 Satisfacción con el servicio de edición de las tesis

4. ENCUESTA SOBRE USO DE LA BIBLIOTECA

Una de las áreas de mejora como consecuencia de la autoevaluación en 2011 fue evidenciar el uso de la Biblioteca. Para ello se pasó una encuesta puntual sobre utilización. Los servicios más usados son: Préstamo a domicilio, lectura en sala y página web, seguidos de Consulta al Catálogo y a los recursos electrónicos. El objetivo fue conocer si había servicios que no se usaban por parte de los usuarios y cuál era la causa. Los resultados fueron muy positivos: no había ningún servicio que no se usara por lo que no se consideró necesario volver a realizar esta encuesta a corto plazo. El detalle de resultados está disponible para su consulta.

6b Indicadores de rendimiento

Se incluyen en este subcriterio los indicadores relativos a los servicios prestados por la BUG: *Web, Catálogo, Préstamos, Peticiones a otras Bibliotecas, Formación de usuarios y Niveles de actividad por usuario*. Algunos de ellos son complementarios a los que aparecen en el Criterio 9, ya que los servicios tienen una dependencia directa de éstos últimos.

1. WEB DE LA BIBLIOTECA. **Figura 6b.1:** volumen de consultas a la página web de la BUG. El descenso se debe a la preferencia de los usuarios por otros motores de búsqueda, en especial Google.

2. CATÁLOGO DE LA BUG. **Figura 6b.2:** consultas al catálogo Opac. Procedencia (2013): 11% se realizan desde los equipos de uso público de la BUG; 77% proceden de equipos externos a la UGR (incluye un 4,61% de las mismas que son internacionales). El aumento año a año en el uso del Catálogo compensa el estancamiento en el uso de la web.

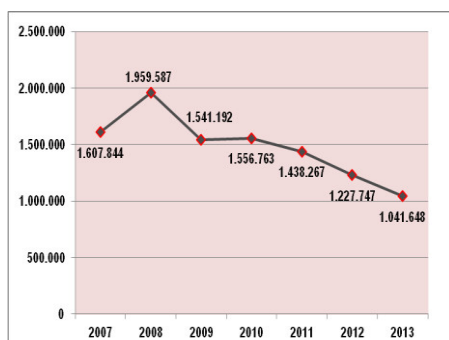


Fig.6b 1 Consultas a la web de la BUG

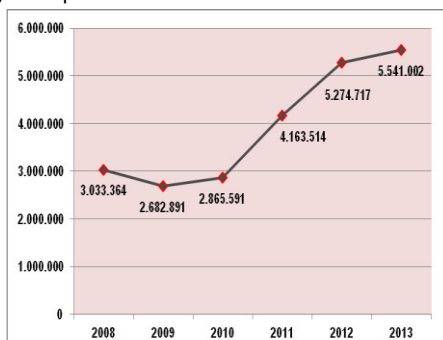


Fig. 6b.2 Consultas al Catálogo

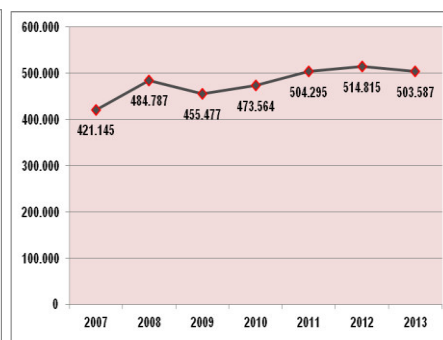


Fig. 6b.3 Préstamos a domicilio

3. CIRCULACIÓN: PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

Préstamo a domicilio. Fig.6b.3: préstamo a domicilio, que aumenta o se sostiene, con una subida excepcional en 2008. En la figura A.R.3 del Anexo se incluye un ejemplo de tipología de usuario y niveles de uso del servicio.

Préstamo Interbibliotecario

La BUG como proveedor. La figura 6b.4 muestra la evolución del número de documentos servidos por la Biblioteca en préstamo interbibliotecario a otras Instituciones españolas y extranjeras. La tendencia es de estabilización, debido al aumento de documentos electrónicos disponibles directamente en la red. **Figura 6b.5:** Muestra el tiempo medio de respuesta en peticiones a la BUG, que disminuye de manera espectacular. Según directrices de REBIUN, el objetivo es de 6 días, superado por la BUG desde siempre.

La BUG como cliente. Las peticiones realizadas por la BUG decrecen sistemáticamente (fig. 6b.6) lo que demuestra el aumento de su autosuficiencia acorde con las necesidades de sus usuarios.

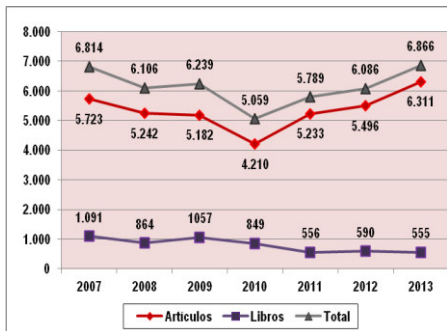


Fig. 6b.4 N° de documentos servidos por BUG

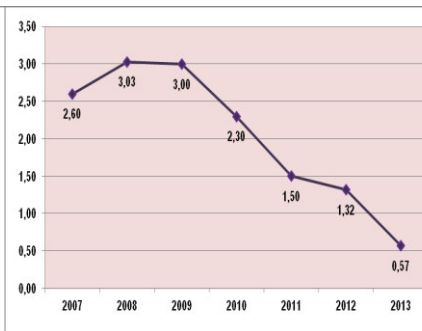


Fig. 6b.5 Tiempo de respuesta BUG (días)

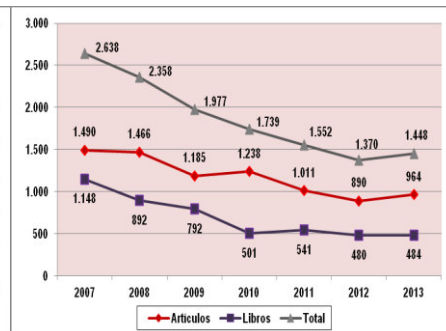


Fig. 6b.6 N° de documentos solicitados

Préstamo CBUA

En enero de 2011 se creó el servicio de Préstamo a usuarios del CBUA, sistema de circulación de documentos entre las Bibliotecas, integrando los recursos bibliográficos de las bibliotecas universitarias andaluzas. **Figura 6b.7:** muestra el número de volúmenes aportados por la BUG, que ha incrementado notablemente, siendo el mayor de todas. **Figuras 6b.8 y 6b.9:** detalle de préstamos efectuados por cada biblioteca de CBUA en 2013 como solicitante y como prestataria, estando Granada a la cabeza del resto. El crecimiento denota un interés por el servicio que ha sobrepasado todas las previsiones

UNIVERSIDAD	N° VOLUMENES		
	2011	2012	2013
Granada	596.529	624.094	724.908
Biblioteca A	548.916	546.296	536.453
Biblioteca B	481.774	335.232	475.086
Biblioteca C	410.459	374.065	399.884
Biblioteca D	327.447	253.070	290.866
Biblioteca E	180.701	169.904	165.182
Biblioteca F	176.594	158.235	162.294
Biblioteca G	133.075	133.613	137.917
Biblioteca H	116.536	122.941	132.316
TOTAL	2.972.031	2.717.450	3.024.906

Figura 6b.7 Aportación al préstamo CBUA 2011-2013

4. FORMACIÓN DE USUARIOS

Figura 6b.10: acciones formativas y asistentes. El objetivo ha sido llegar al mayor número de usuarios. En general, el número de talleres virtuales y asistentes ha ido en aumento. **Segmentación:** con créditos y sin créditos. La formación de usuarios está vinculada a un compromiso en la Carta de Servicios: Objetivo: realizar al menos 100 acciones que respondan a las necesidades de los diferentes tipos de usuarios (carta 2014-2015; en la anterior era un mínimo de 80 acciones formativas).

Año 2013	Biblioteca solicitante	Biblioteca prestataria										Totales
		Ratio	Totales	Univ.1	Univ.2	Univ.3	UGR	Univ.4	Univ.5	Univ.6	Univ.7	
Biblioteca solicitante			641	685	606	554	435	423	863	887	667	5761
Univ.1	0.44	285	0	37	36	34	29	27	51	43	28	285
Univ.2	0.97	663	84	0	78	81	56	54	98	124	88	663
Univ.3	1.03	622	72	120	0	72	68	52	87	79	72	622
UGR	2.71	1503	192	170	195	0	113	93	304	241	195	1503
Univ.4	1.36	591	61	79	52	78	0	47	91	110	73	591
Univ.5	0.58	245	30	19	25	42	27	0	37	38	27	245
Univ.6	0.82	707	76	76	79	106	56	73	0	142	99	707
Univ.7	0.65	577	74	104	68	74	48	30	94	0	85	577
Univ.8	0.85	568	52	80	73	67	38	47	101	110	0	568
TOTALES		5761	641	685	606	554	435	423	863	887	667	5761

Figura 6b.8 Préstamo CBUA

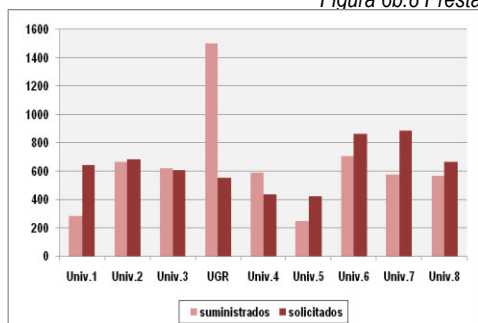


Fig. 6b.9 Comparativa suministrador-solicitante

	2009		2010		2011		2012		2013	
	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A
PRESENCIALES	226	5.725	139	5.765	148	5.751	209	5.051	204	4.503
VIRTUALES	10	308	18	824	29	1.589	41	1.942	37	2.160

Figura 6b.10 Talleres de formación a usuarios (T: Talleres; A: Asistentes)

Comparaciones. Figuras 6b.11, 6b.12 y 6b.13. Comparaciones de la BUG con otras bibliotecas. El número de cursos por bibliotecario de la BUG es superior a la media de REBIUN (fig. 6b.11). El número de horas impartidas por la BUG está muy por encima del resto (fig. 6b.12). En cuanto al número de créditos otorgados a los estudiantes, Granada destaca claramente del resto (fig. 6b.13).

En el caso de la comparativa de nº créditos/alumno, subrayar que hay muy pocas bibliotecas cuyas actividades formativas tienen reconocimiento de créditos por sí mismas.

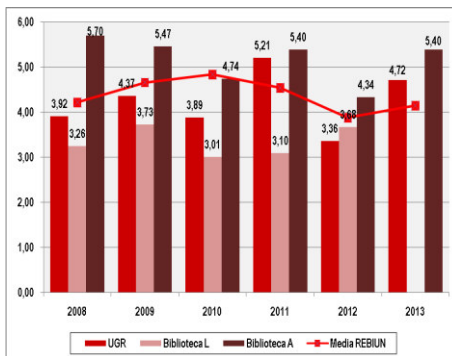


Fig. 6b.11 Comparativa cursos impartidos/bibliotecario

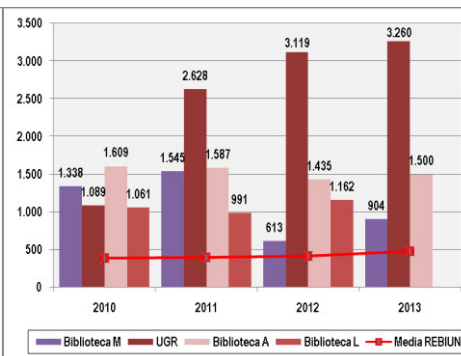


Fig. 6b.12 Comparativa Nº horas cursos impartidos

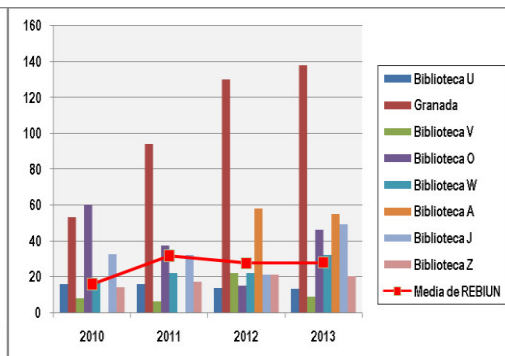


Fig. 6b.13 Comparativa nº de créditos alumnos

	Indicador	O	C
2010	Nº total de cursos virtuales organizados	4	14
	Nº de actividades formativas dirigidas a profesores de UGR	3	4
2011	Nº de talleres formativos ofertados al alumnado y al PDI	20	49
2012	Nº de acciones formativas ofertadas al PAS de la UGR	1	1
2013	Nº de acciones formativas destinadas al PDI	3	52

Figura 6b.14 Cumplimiento de objetivos en el C-P (O: objetivo; C: Consecución)

Formación virtual. La enseñanza virtual es cada vez más demandada. Desde 2008 la Biblioteca ha incorporado a la formación presencial el desarrollo de talleres virtuales a través de la plataforma Moodle que posee y gestiona la propia Biblioteca. Con el devenir de los años la Biblioteca ha orientado su formación a esta modalidad para los cursos especializados por titulaciones. Cada biblioteca de centro diseña e imparte, como mínimo, un taller especializado con reconocimiento de créditos por curso académico, aunque hay bibliotecas con gran demanda que realizan varias ediciones. En los Contratos-programa de los 4 últimos años se han establecido acciones formativas dirigidas al alumnado, al PDI o al PAS de la UGR. Estas cuentan con un estándar a cumplir y se establecen también como Objetivos de Calidad. La figura 6b.14 ilustra el cumplimiento de objetivos del Contrato-Programa.

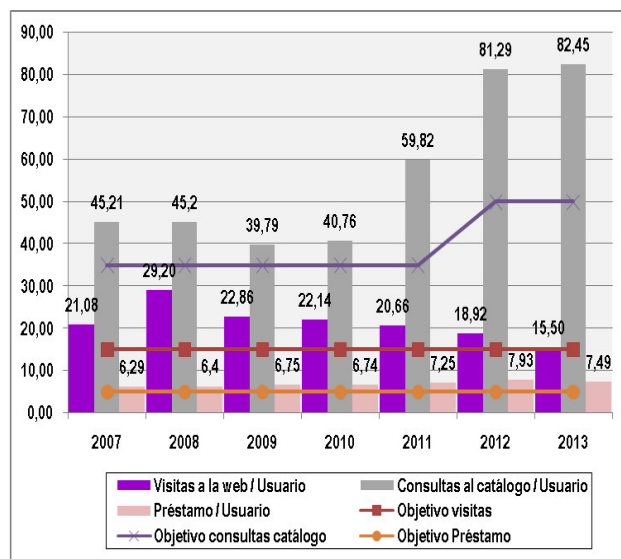


Fig. 6b.15 Préstamos, consultas y visitas por usuario

5. ACTIVIDAD POR USUARIO

Figura 6b.15: evolución de los préstamos por usuario, las consultas al catálogo por usuario y visitas Web por usuario, en general superando objetivos. En lo que respecta a los investigadores, las figuras 6b.16 y 6b.17 muestran respectivamente las consultas a recursos electrónicos por investigador y los artículos descargados por investigador. En ambos casos, la evolución de los resultados y la comparación con otras bibliotecas y con la media REBIUN es muy favorable a la BUG (UGR). Tanto el número de investigadores como el de consultas aumentan, mientras el de descargas baja, ya que el proceso de consultas se realiza a varias BBDD, mientras cada descarga se realiza solamente de una de las bases de datos. .

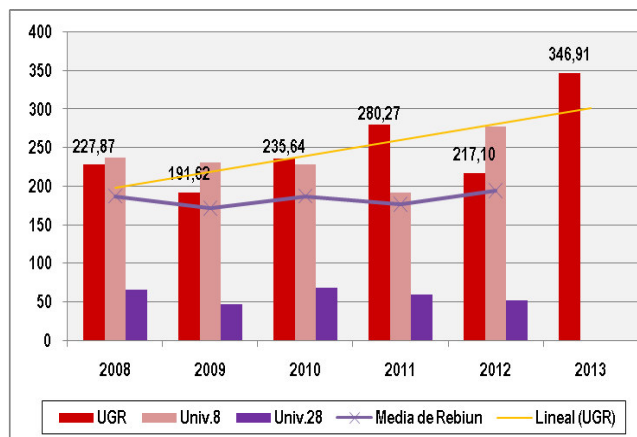


Figura 6b.16 Consultas a recursos electrónicos por investigador

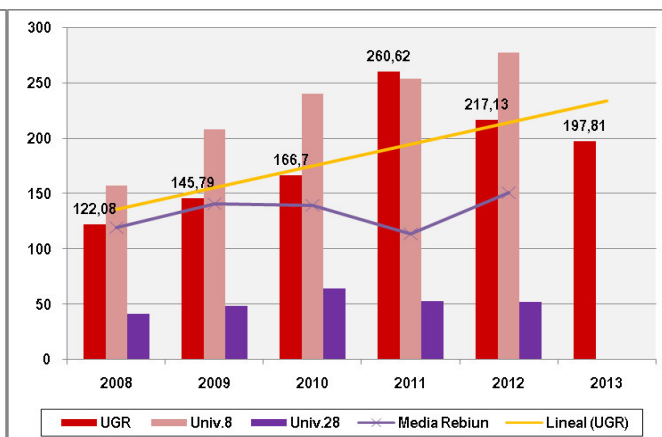


Fig. 6b.17 Artículos descargados por investigador

6. CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Recibidas a través del servicio "La Biblioteca Responde"

Tanto las consultas como las sugerencias de adquisiciones de obras son atendidas en su totalidad. La [figura 6b.18](#) muestra las consultas enviadas a través del formulario en línea disponible en la página web de la BUG. El objetivo y compromiso en la Carta de Servicios es que el porcentaje de consultas respondidas en 2 días o menos sea siempre mayor que el 85% (en 2014 se aumenta el objetivo: responder en el 95% de los casos, en un plazo máximo de 2 días laborables a las consultas realizadas a través del formulario web). En 2012 y 2013, se cumple el 100%, todos los mensajes se responden en menos de 2 días.

[Figura 6b.19](#): muestra la temática de las consultas analizadas de 2010 a 2013 en porcentaje, siendo las más numerosas sobre información y referencia, recursos electrónicos, renovación de préstamos y conexión remota VPN.

Recibidas por correo electrónico o buzón

Las quejas/sugerencias enviadas a los centros por correo electrónico o a través de los buzones de sugerencias las resuelven y responden los Jefes de Servicio de forma individual.

7a Percepciones

La BUG lleva acabo la evaluación de las percepciones de su personal a través de varios sistemas.

1. ENCUESTA DE CLIMA

Tras las dos primeras de 2008 y 2009, la encuesta se realiza con carácter trienal y voluntario y está compuesta por 50 preguntas agrupadas en 6 clusters. Los datos de la [figura 7a.1](#) muestran por clusters la suma de los porcentajes de las tres primeras opciones (*Muy satisfecho, Satisfecho, Moderadamente satisfecho*). El objetivo es >70%. Los resultados en detalle aparecen en la [fig. A.R.4](#) del Anexo.

Comparaciones. La BUG realizó unas comparaciones parciales y cuyos resultados son orientativos, con dos universidades (Univ.13 y Univ.14). Con la primera se ha podido establecer paralelismo en 21 preguntas, con datos de 2009, con la segunda tan sólo con cuatro preguntas compatibles, de 2012. Los resultados se muestran en las [figuras A.R.5 y A.R.6](#) del Anexo.

2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La BUG realizó una evaluación del desempeño en diciembre de 2011. El periodo evaluado fue entre 1/01/2010 a 31/12/2011. El modelo de la evaluación del desempeño consistió en: una Autoevaluación, una Evaluación a cumplimentar por los Jefes de Servicio y una Valoración final (media aritmética). Se utilizó un cuestionario de 40 preguntas, con una escala entre 0 y 20 puntos (10 es el límite del aprobado, 13.3 notable y 16.7 sobresaliente).

El total de personas de la BUG que realizaron la encuesta fue de 165 (89 % del total de trabajadores), lo que denota alta credibilidad y motivación hacia el ejercicio.

El análisis de los resultados se realizó analizando primero a todo el personal en conjunto y después por categorías profesionales. Los resultados de las medias se muestran en las [figuras 7a.2 y 7a.3](#). La diferencia entre los niveles de Autoevaluación y de Evaluación no fue significativa.

En este ejercicio puntual, el personal ha tomado conciencia de las competencias, habilidades y destrezas que son necesarias actualmente para el desempeño de su trabajo, aparte de las propias funciones del puesto.

"La Biblioteca responde"	2009		2010		2011		2012		2013	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Consultas respondidas en 2 días o menos	306	92,5	314	95	453	100	458	100	462	100
Consultas respondidas entre 3 y 5 días	25	7,5	16	5	0	0	0	0	0	0
Total consultas respondidas	331	100	330	100	453	100	458	100	462	100

Figura 6b.18 Consultas recibidas a través del Servicio "La Biblioteca responde"

	2010	2011	2012	2013
Catálogo	1,7	4,6	10,1	12,5
Fondo antiguo	3,5	1,57	7,24	8,33
Formación usuarios	5,3	4,6	2,89	5,2
Información y referencia	10,7	21,87	10,1	4,16
Préstamo	10,7	6,25	14,5	11,5
Préstamo interbibliotecario	10,7	4,6	10,1	10,4
Recursos electrónicos	5,3	7,81	10,1	15,6
Renovación	14,2	17,19	11,6	13,5
Repositorio	8,9	3,13	5,79	4,16
VPN	17,8	12,5	10,1	9,37
Otros	5,3	7,81	7,24	5,2

Figura 6b.19 Tipología de consultas recibidas (%)

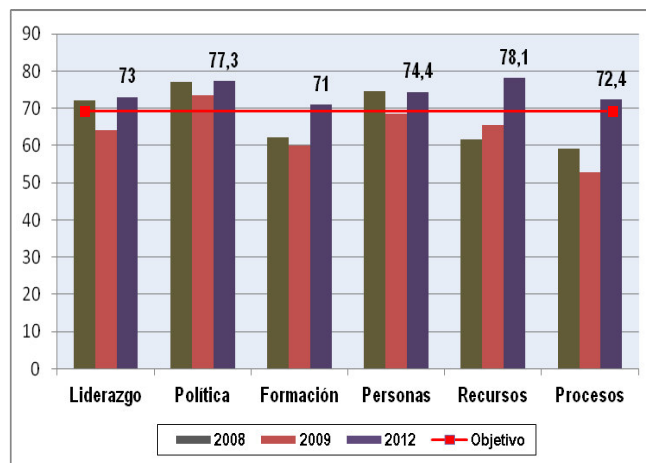


Fig.7a.1 Resultados de encuesta Clima laboral

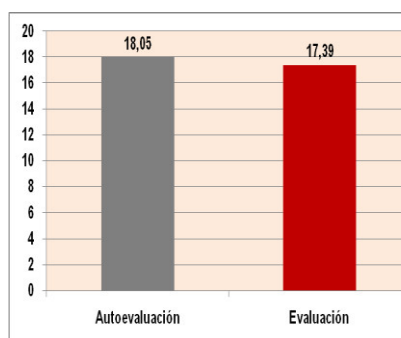


Fig. 7a.2 Media Global de todo el personal

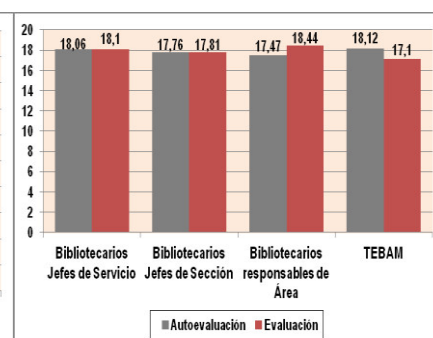


Fig. 7a.3 Media resultados por categoría

3. FORMACIÓN DEL PAS

Satisfacción en la transferencia de la formación al puesto.

La Formación del PAS se valora anualmente de dos formas: al finalizar cada curso y pasados 3 meses desde la finalización de la actividad (se envía una encuesta online).

El objetivo marcado es > 3,5% y la escala de 1 a 5. Las **figuras 7a.4 y 7a.5** muestran los resultados relativos a las acciones formativas. En 2013 solo se han valorado los cursos de adecuación (obligatorios), es por eso que el promedio de la valoración total corresponde a los mismos.

Eficacia de la formación

Figura 7a.6: valoración de la eficacia de las acciones formativas.

Figura 7a.7: valoración global de los cursos segmentados según el servicio que realiza la propuesta.

Los cursos relacionados con el Área de Biblioteca son mejor valorados (excepto en 2013), debido a la metodología establecida, orientada a la aplicabilidad al puesto de trabajo.

ACCIONES FORMATIVAS			
Año	Nº cursos	Nº asistentes	Valoración
2010	16	275	3,6
2011	13	109	3,91
2012	16	283	3,9
2013	23	251	3,95

Figura 7a.4 Acciones formativas PAS

CURSOS DE ADECUACIÓN		
Nº cursos adecuación	Nº asistentes	Valoración
5	162	4,02
2	117	4,04
2	165	3,57
6	172	3,94

Fig. 7a.5 Cursos de adecuación del PAS

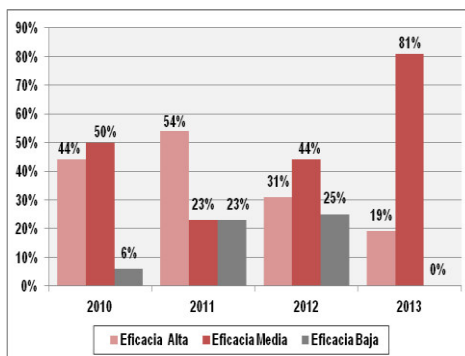


Fig. 7a.6 Eficacia de acc. formativas 2010-13

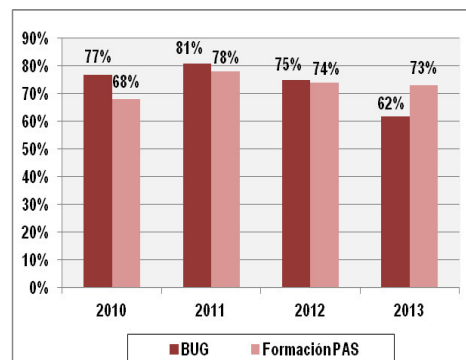


Figura 7a.7 Valoración global cursos

7b Indicadores de rendimiento

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Figura 7b.1: muestra la evolución de la plantilla de la BUG que crece hasta 2008 y excepcionalmente en 2009, para posteriormente realizar un reajuste, de acuerdo con las necesidades.

Figura 7b.2. El coste total de la plantilla incrementa año a año hasta 2010. Los datos reflejan el año en que se hace el gasto, es decir, se imputa al ejercicio cuando se hace el cargo. El descenso de 2011 se debe al porcentaje de bajada en el sueldo de los funcionarios y el de 2013 al descenso de plantilla.

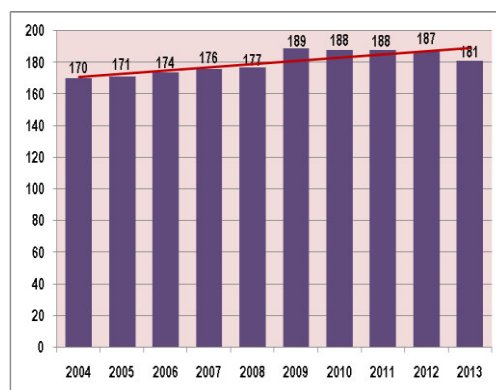


Fig. 7b 1 Evolución de Plantilla de la Biblioteca

FORMACIÓN DEL PERSONAL

La **figura 7b.3** muestra el número total de cursos ofertados por Formación del PAS según tipología: Adecuación (obligatorios) y Perfeccionamiento (de libre elección) que han sido realizados por personal de la BUG.

La **figura 7b.4** muestra la evolución de todos los cursos ofertados. Los cursos semipresenciales pueden considerarse como virtuales.

	2009	2010	2011	2012	2013
Func. A1 y A2	2.853.883	2.905.084	2.781.119	2.602.896	2.066.039
Func. C, Lab. G. III y IV	4.272.310	4.878.961	4.429.093	4.736.984	4.345.074
Contratados y becarios	80.325	96.000	89.474	42.000	27.703
Total	7.206.518	7.880.045	7.299.686	7.381.880	6.438.815

Fig. 7b 2 Coste de Plantilla

Formación externa del Área de Formación del PAS de la UGR.

Para gestionar eficazmente los cambios, desde la BUG se organizan y/o imparten acciones formativas e informativas relacionadas con sus áreas de trabajo. Los cambios en general tienen que ver con nuevas herramientas, aplicaciones informáticas y plataformas debido a la adquisición de nuevos recursos electrónicos o cambios en los programas informáticos utilizados en la BUG. La **figura A.R.7** del Anexo muestra los detalles de las acciones formativas de este tipo.

	Adecuación		Perfeccionamiento		TOTAL	
	Cursos	Asistentes	Cursos	Asistentes	Cursos	Asistentes
2007	1	44	7	29	8	73
2008	3	131	26	111	29	242
2009	3	77	26	103	29	180
2010	2	151	14	124	16	275
2011	3	117	30	96	33	213
2012	8	206	8	77	16	283
2013	6	172	17	79	23	251

Figura 7b.3 Nº total de cursos ofertados por Form. del PAS según tipología

OTROS RESULTADOS

Promociones y concursos. La plantilla de la BUG está bastante estabilizada en los últimos años. No obstante, las promociones y concursos del personal funcionario han continuado y crecido: **fig. 7b.5.** Detalle en **fig. A.R.8** del ANEXO.

Ratios de personal (figura 7b.6). Tanto el ratio de alumnos de 1º y 2º por personal, como el ratio de usuarios potenciales por personal de la BUG son relativamente altos en comparación con otras Bibliotecas Universitarias. Esto es debido a las características de la UGR cuyo número de alumnos es muy alto y equiparable con las Universidades de Sevilla y del País Vasco.

Participación activa del personal de la BUG.

Para formalizar el proceso de medida, la BUG realizó una encuesta con el objetivo de recoger información sobre la participación de su personal en los distintos órganos y proyectos de la Universidad, de la propia Biblioteca o en otras actividades profesionales realizadas a lo largo del año. En la figura A.R.9 del Anexo se resumen los resultados, indicando en qué tipo de actividad se ha participado. Como ejemplo, se incluye en la figura 7b.7 el detalle de los resultados correspondientes a las medidas de los tipos de actividad.

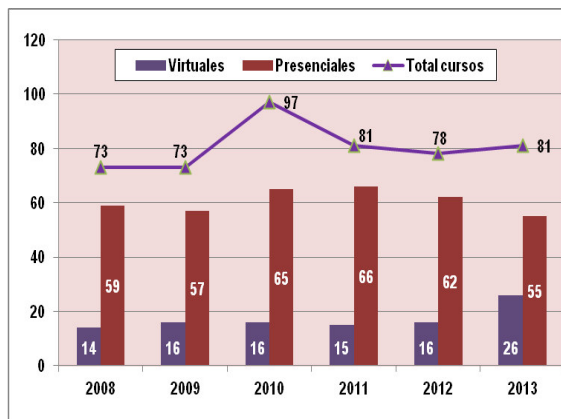


Figura 7b.4 Cursos Formación del PAS según modalidad

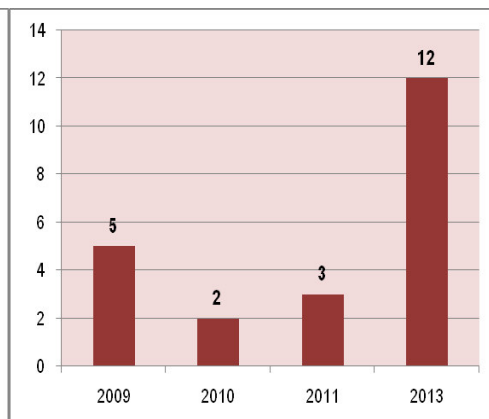


Figura 7b.5 Número de promociones y concursos

Ratios de usuarios por personal	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Relativo a alumnos de 1º y 2º ciclo	313	283	305	295	289	305
Relativo a usuarios potenciales	365	340	374	370	347	371

Figura 7b.6 Ratios de usuarios por personal

Órganos / Proyectos de la BUG	2011-2012		2012-2013	
	Nº	%	Nº	%
Comisión de Biblioteca	5	4,67%	3	2,94%
Junta Técnica	4	3,74%	7	6,86%
Comité de Calidad	13	12,15%	12	11,76%
Grupos de Mejora	29	27,10%	29	28,43%
Proyectos de Biblioteca (Bookcrossing, Institutos, etc.)	37	34,58%	33	32,35%
Visitas guiadas a personal externo (escolares, institutos, educación de adultos, etc.)	27	25,23%	32	31,37%
Actividades culturales (exposiciones, etc.)	14	13,08%	15	14,71%
Jornadas de Recepción de estudiantes (de centros o generales)	33	30,84%	28	27,45%
Otros	5	4,67%	7	6,86%

Figura 7b.7 Resultados porcentaje participación activa del personal de la BUG

Participación en encuesta de clima laboral. Figura 7b.8: la participación del personal de la BUG en la encuesta de clima laboral aumenta año a año, acercándose al 100% de la plantilla.

Acción Social. Figura 7b.9: mejoras en la cuantía de ayudas en Acción Social de la UGR.

Concepto	2008	2010	2011	2012	2013
Anticipos reintegrables (€)	1.800	2.400	2.400	2.400	2.400
Ayuda vivienda (€)	3.600	5.000	5.000	5.000	5.000
Ludotecas verano (plazas)	560	797	855	1.005	925
Indemnización fallecimiento (€)	6.698	7.900	8.500	8.500	8.500
Subvención ayuda CE Infantil (€)	350	1.000	1.000	1.000	1.000

Figura 7b.9 Mejoras en Acción Social

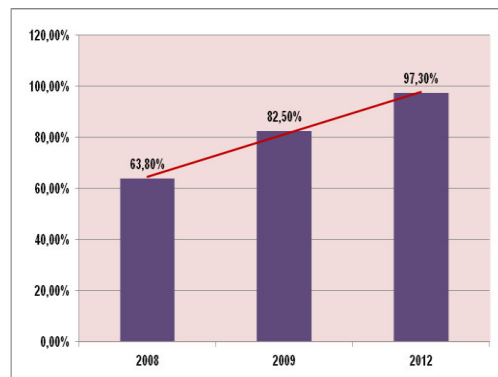


Figura 7b.8 Participación en la encuesta de clima

8a Percepciones

ESTUDIO TRANSICIÓN DESDE EL INSTITUTO A LA UNIVERSIDAD: PERSPECTIVA DE LA BUG

Uno de los compromisos de la BUG, de acuerdo con el Plan de Mejora de la Gestión y Garantía de la Calidad (cursos 2010-11 y 2011-12) fue realizar acciones específicas para difundir los recursos de información y los servicios ofertados por la BUG entre el alumnado de segundo de BTO con la organización de charlas informativas. Figura 8a.1: participación de los alumnos en esta actividad. La bajada se debe a que los propios centros de bachillerato, debido a la sobrecarga de tareas de los alumnos, se han visto obligados a suspender esta actividad con la Biblioteca. A partir del curso 2013-14 se continúa ofreciendo solo a los centros que lo solicitan. La figura A.R.2 del Anexo, muestra detalles de los resultados del estudio.

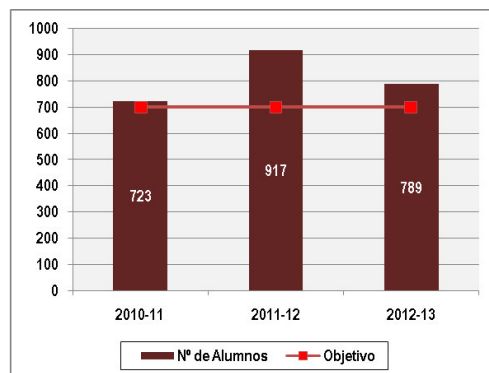


Fig. 8a.1 Participación alumnos

ALUMNOS EN PRÁCTICAS

La BUG colabora con la Facultad de Comunicación y Documentación atendiendo a los alumnos que realizan prácticas durante un cuatrimestre. Asimismo, lo hace con los becarios Ícaro colaborando con el Vicerrectorado de Estudiantes y dotándoles de becas que suponen una ayuda en su formación y a su vez económica. Ambas se realizan bajo la tutela del personal de la Biblioteca. Esto les ayuda a estar mejor preparados y, de esta manera, aportar un beneficio a nuestra sociedad. La **figura 8a.2** se refiere a la encuesta a los alumnos de la Facultad de Comunicación y Documentación. En la primera pregunta tan sólo un alumno manifestó que no le gustaría realizar este trabajo en el futuro. Los resultados de satisfacción son muy altos.

LA BUG COMO MOTOR CULTURAL Y SOCIAL

Proyecto: las Bibliotecas para la sociedad. Entre los **objetivos prioritarios** de la BUG se encuentra el potenciar la presencia de la Biblioteca en la Sociedad, como así lo recoge nuestro Plan Estratégico en su eje 5. Este proyecto cumple un doble objetivo: 1. *Animación a la lectura y a un ocio constructivo*, y 2. *Apertura a la Sociedad*. Este Proyecto se inició en abril del 2013, con el objetivo de dar a conocer el mismo a los estudiantes universitarios y a la sociedad en general. Se editan carteles y trípticos informativos. A diciembre de 2013 el total de nuevos usuarios en la BUG ha sido de **176**, de los que **96** (>50%) han sido captados a través de este proyecto. Para 2014 se marca como objetivo aumentar 10% en ambos ítems.

La BUG abierta a toda la sociedad. La **figura 8a.3** muestra el número de usuarios externos registrados en comparación con otras bibliotecas. Como se observa, el dato de Granada a partir de 2011 es muy dispar y no comparable con el resto debido a la depuración que se realizó de la base de datos de usuarios, en que se han ido eliminando todos aquellos que teníamos registrados durante muchos años sin haber tenido ningún préstamo. Nuestros usuarios externos son los que realmente utilizan el servicio. Se ha planteado a las demás bibliotecas la necesidad de homogeneizar el método.

Fondo antiguo (Fig. 8a.4). Desde 2009, DIGIBUG difunde en acceso abierto los resultados de la investigación realizada en la UGR y de su fondo antiguo, con un aumento notable de los fondos disponibles y un incremento espectacular en las visitas.

	2010	2011	2012	2013
Fondo del Hospital Real digitalizado disponible a través de Millenium	10.379	12.479	13.245	13.374
Fondo Antiguo digitalizado y disponible a través del Repositorio	8.352	10.456	11.415	13.961
Visitas a estos documentos	7.779	10.141	59.183	78.390

Fig. 8a.4 Fondo antiguo

ACTIVIDADES CULTURALES Y SOCIALES

La BUG es proactiva en la realización de actividades culturales abiertas a toda la sociedad: *Exposiciones bibliográficas, Visitas guiadas a la Biblioteca del Hospital Real, Publicaciones, Relaciones Institucionales y Relaciones Internacionales, Jornadas de recepción de estudiantes, etc.*

Las visitas van dirigidas a todo el personal de la UGR, bajo el título "*Los tesoros de nuestra Biblioteca*". La bajada 2010/2011 se debió a suspensión por obras en las cubiertas del Hospital Real y el consiguiente cierre de esta biblioteca (**fig. 8a.5**).

La **figura A.R.10** del ANEXO indica personas ilustres que visitaron la Biblioteca del Hospital Real en los últimos años. La **figura A.R.11** muestra un listado de las exposiciones y de las publicaciones relevantes.

OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES

Apoyo personas con discapacidad. Todas las bibliotecas de la BUG están adaptadas para la atención a personas con discapacidad. Además, la BUG ofrece el servicio SADDIS de apoyo a personas con discapacidad visual. La UGR lleva a cabo este servicio desde 2006 en colaboración con ONCE (**fig. 8a.6**).

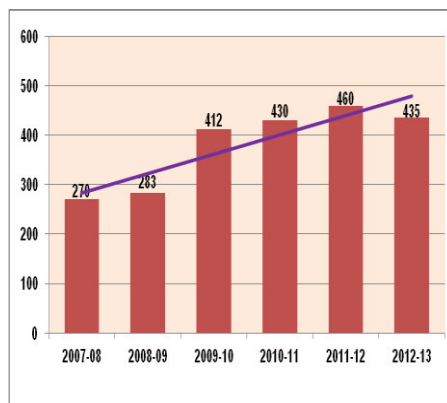


Fig. 8a.6 Alumnos con discapacidad matriculados

	2011-12	2012-13
Nº de alumnos	31	10
Después de superar estas prácticas, ¿te gustaría realizar este trabajo en el futuro?	Si: 97%	Si: 90%
¿Te ha parecido interesante la realización de estas prácticas? (*)	8,5	8,70
La formación recibida ha sido la adecuada (*)	8,7	9,00
¿Crees que te resultará útil en el futuro? (*)	7,9	8,60

Fig. 8a.2 Encuestas a alumnos en prácticas (*) escala valoración 1 – 9

Biblioteca	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Biblioteca C	-	1413	2032	2275	2406	2948
Granada	4990	5110	4458	119	73	351
Biblioteca I	4839	5953	6006	5210	5803	6057
Biblioteca A	1586	1444	1355	1306	2208	2042
Biblioteca J	1024	1024	1427	513	3255	5266
Biblioteca K	1953	8259	9794	10530	10362	10756

Fig. 8a.3 Usuarios externos registrados. Comparativa

Año académico	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Exposiciones	6	10	2	2	2
Visitas	9	81	19	25	35
Asistentes	330	1057	792	1280	568

Fig. 8a.5 Nº de Actividades Culturales y Sociales de la BUG

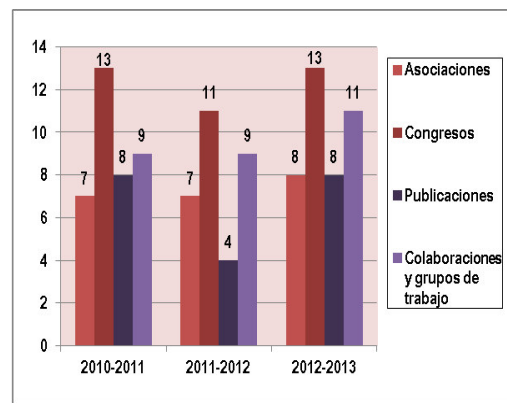


Fig. 8a.7 Participación externa del personal de BUG

Participación y colaboración externa. En las **figuras A.R.12 y A.R.13** del Anexo se incluyen ejemplos de otras actividades sociales llevadas a cabo por la BUG. La BUG participa y colabora con asociaciones, grupos, instituciones, profesionales y administrativas, jornadas, foros, etc. (**Fig. 8a.7**).

El número total de convenios activos es de 19 (12 convenios firmados a través de la UGR, más 7 alianzas de colaboración de la BUG para formar parte de proyectos concretos: CBUA, GEUIN, Recolecta, BVA, Hispana, Impact, Declaración de Berlín)

	2010	2011	2012	2013
Medios digitales	36	59	45	57
Medios impresos	14	17	41	30
Med. audiovisuales (Radio, TV)	3	1	2	0

Figura 8a.8 Noticias sobre la BUG en prensa

RECONOCIMIENTOS

En la Información Clave se incluyen los reconocimientos a la BUG (**figura I.2**).

COBERTURA EN LOS MEDIOS Y COMUNICACIÓN

Las actividades llevadas a cabo en la BUG son referenciadas en la prensa local, radio y TV.

La **figura 8a.8** muestra el número de noticias acerca de la BUG exclusivamente y en las que aparece referenciada; principalmente prensa local.

La **figura 8a.9** muestra el número de noticias de la Biblioteca en prensa digital, radio y TV de alcance nacional e internacional.

NOTICIAS		Total
2007	2 en El País Digital	2
2009	1 en El País Digital, 1 en ABC Digital, 1 en La Razón Digital, 1 en Canal Sur TV, 1 en Canal Plus TV, 1 noticia en prensa digital Argentina, 7 en prensa digital de México, 1 en prensa digital de Puerto Rico, 1 en prensa digital de Venezuela	15
2010	1 en ABC Digital, 1 en Canal Sur TV, 2 en Canal Plus TV	4
2011	3 noticias en El País Digital, 1 noticia en El Mundo impreso, 1 noticia en Canal Sur TV	5
2012	1 noticia en RNE, 1 noticia en Canal Sur TV	2
2013	1 noticia en ABC Digital, 1 noticia en La Vanguardia digital	2

Figura 8a.9 Número de noticias de BUG en prensa digital nacional o internacional, Radio y TV (en esta tabla se destacan solo las nacionales o internacionales)

8b Indicadores de rendimiento

APORTACIÓN A LA SOCIEDAD

Aportación de la BUG al Catálogo Colectivo de Universidades y al Sistema Central CBUA. La BUG es la segunda, después de la Universidad 8, en aportación a este fondo colectivo. Se adjuntan las cifras de registros en el Sistema Central (**fig.8b.1**).

Aportación al Servicio de préstamo del CBUA

Figura 8b.2: número de volúmenes del servicio Préstamo CBUA a dic. de 2013. La BUG es la que más aporta.

Año	Univ.1	Univ.2	Univ.3	Granada	Univ.5	Univ.4	Univ.6	Univ.8	Univ.7	Total
2008	244.076	469.783	405.048	680.178	304.419	198.418	620.727	914.569	154.815	3.992.033
2009	260.577	497.029	440.711	760.198	336.719	231.237	655.301	993.150	179.279	4.354.201
2010	269.225	512.952	467.878	806.247	368.333	253.361	678.819	1.034.490	198.789	4.590.094
2011	315.870	561.360	529.681	915.321	397.097	310.311	729.128	1.249.671	219.386	5.227.825
2012	273.537	794.664	521.587	1.242.531	327.761	228.150	804.218	1.888.552	165.704	6.246.704
2013	337.848	627.589	636.957	1.141.426	511.784	363.750	823.271	1.359.748	288.843	6.091.216

Figura 8b.1 Aportaciones al Sistema Central de Universidades Andaluzas

GESTIÓN AMBIENTAL

La UGR cuenta con una Política ambiental y posee

el certificado según la Norma ISO 14001. La BUG es parte de esta certificación y contribuye en su ámbito al cumplimiento de la normativa. Se resumen a continuación los aspectos directamente relacionados con actividades de la BUG.

1. Residuos sólidos urbanos.

La **figura 8b.3** muestra algunos datos. La retirada de aparatos eléctricos y electrónicos comenzó el año 2009. Así mismo, la UGR organiza retiradas de ropa coincidiendo con los cambios de estación.

Cantidades UGR (Kg/año)	2009	2010	2011	2012	2013
Papel	263.930	264.854	221.628	249.570	190.000
Consumibles informáticos	1.388	914	457	922.5	1.302.5
Pilas prismáticas	775	506	700	1.096	1.352
Aparatos Eléctricos/Electrón.	12.085	9.638	6.479	7.837	822
Ropa usada	477	275	555	696	1.082

Figura 8b.3 Reciclaje de residuos

2. Consumo papel.

Prácticas orientadas a minimizar el consumo de papel: *Impresión a doble cara, reutilización, adquisición y uso de recursos-e, de dispositivos electrónicos, lectores electrónicos, sustitución de comprobantes papel por avisos electrónicos...* Los préstamos Papyre aumentaron en 2010/11, aunque la tendencia actual es a bajar debido a la adquisición de dispositivos de lectura electrónica por los propios usuarios.

	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Nº lectores electrónicos Papyre	146	146	156	173
Nº de préstamos de Papyre	820	1.413	516	488

Figura 8b.4 Préstamos de Papyre

UGR (anual)	2009	2010	2011	2012	2013
Agua (m³)	273.122	222.734	190.717	265.791	464.534
Energía eléct. (kwh)	21.018.298	16.353.353	18.628.417	22.387.031	26.764.153
Gas natural (m³)	916.879	82.643	565.434	548.966	398.679

Figura 8b.5 Consumos

(Fig. 8b4).

3. Consumos. Existen procedimientos para el control de consumos. **Figura 8b.5:** medias anuales de consumo. En el marco de las buenas prácticas BUG, se han cambiado las bombillas a bajo consumo, y como iniciativa propia se apagan los ordenadores e interruptores al cerrar por la noche.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

AMBIENTAL. La UGR cuenta con servicios institucionales que realizan actividades de sensibilización y formación ambiental, para la comunidad universitaria: *Sostenibilización curricular, "Mes a mes", Campaña de sensibilización sobre Ahorro Energético, Cursos de formación del PAS, Actividades y Campañas de sensibilización ambiental (Movilidad sostenible, Ahorro energético, Movilidad: conducción eficiente, Residuos peligrosos domésticos), etc.*

La BUG ha publicado recientemente la "Guía verde de la BUG" en forma de cartel informativo y como campaña de sensibilización.

APORTACIÓN ECONÓMICA

La BUG contribuye a la ciudad como creador de empleo y apoyo a la economía local (librerías de Granada e inversiones en proveedores). En las **figuras 8b.6 y 7** se indican los importes, núm. de ejemplares y lo que suponen en porcentaje sobre el total en material bibliográfico, así como el importe por encuadernación y restauración (siempre es el 100% del gasto por estos motivos). Durante 2012 y 2013 no se realizaron restauraciones, por lo que el importe es cero (0%) los dos años (fig. 8b.7).

COLABORACIÓN DE LA BUG CON CÁRITAS

La BUG colabora desde 2008 en encuadernaciones a la ONG "Cáritas". La **figura 8b.8** muestra la facturación total, cuyo descenso de los últimos años, se debe a que cada vez se encuaderna menos porque las revistas se compran en formato electrónico.

9a Resultados Clave de la Actividad

Se incluyen en este subcriterio los indicadores económicos y no económicos considerados claves para la sostenibilidad de la BUG.

1. RESULTADOS ECONÓMICOS**1.1 FUENTES DE FINANCIACIÓN**

Presupuesto asignado a la BUG. Aún en época de crisis, el presupuesto asignado por la UGR se ha aumentado/sostenido hasta 2012. Así, se asegura la adquisición de los recursos necesarios para el aprendizaje, investigación y docencia (fig. 9a.1).

Financiación externa.

- **CBUA.** Las actividades del CBUA se financian con las aportaciones de las propias universidades, de la Junta de

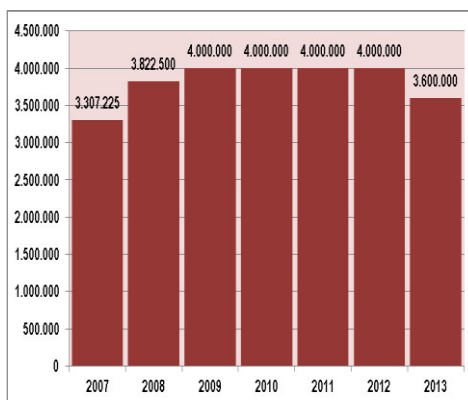


Fig. 9a.1 Presupuesto asignado a BUG por UGR (€)

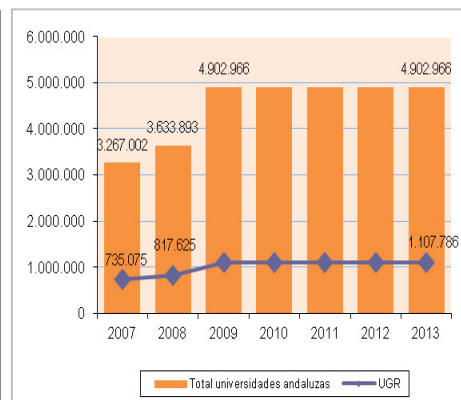


Fig. 9a.2 Presupuesto asignado CBUA

Andalucía y con fondos de la UE (fig.9a.2). La BUG recibe una parte muy importante del total de CBUA. Desde 2009, el porcentaje de participación de las universidades es proporcional a la financiación ordinaria que reciben de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia cada año. La totalidad de los recursos destinados a los fines del Consorcio se gestiona directamente desde el CBUA.

- **Ayudas Ministerio Cultura.** El Ministerio de Cultura ayuda a las bibliotecas españolas con un presupuesto anual de 500.000€ utilizado para la creación, transformación de recursos digitales y su difusión y preservación. La **figura A.R.14** del Anexo muestra una comparativa, donde la mayor beneficiaria es Granada (*proyecto Illiberis*), con la excepción de la concedida al Consorcio de Universidades X en 2011. Es una muestra de credibilidad y confianza. A partir de 2012 el Ministerio suspendió la concesión de estas ayudas a causa de la crisis que afecta a algunas comunidades autónomas, entre ellas Andalucía.

Inversiones y gastos	2010	2011	2012	2013
Monografías bibliotecas Centros	1.132.149	1.056.374	751.842	683.981
Revistas en papel centralizadas	627.360	426.256	210.906	199.273
Publicaciones periódicas electrónicas	1.199.972	670.038	829.846	1.317.879
Bases de datos	332.100	400.140	340.282	557.365
Material informático (manto. renovación)	343.806	322.841	133.319	367.394
Encuadernación y conservación	69.686	62.617	52.590	52.695
Gastos de funcionamiento	29.146	67.433	232.960	24.356
Otros	121.257	65.423	175.586	161.967
Contratos investigación, becas apoyo tco.	149.500	89.474	42.000	348.412
Edición	5.001	14.984	14.277	7.030
Total	4.009.978	3.175.580	2.783.609	3.720.354

Figura 9a.3 Inversiones y gastos

Año	Material Bibliográfico			Encuad.
	Importe	Nº ejemplares	% (*)	Importe
2009	424.548,18	12.375	70,1%	85.697,15
2010	498.723,58	15.070	63,91%	68.409,57
2011	513.960,73	15.671	64,62%	60.422,97
2012	533.775,98	17.402	68,03%	52.589,77
2013	553.592,16	17.083	70,69%	52.138,41

Figura 8b.6 Inversión en proveedores locales de material bibliográfico y encuadernación (*): excluyendo los proveedores exclusivos de productos únicos

Año	Proveedores locales	
	Importe (€)	% del total
2006	16.205,20	100%
2007	9.987,60	100%
2008	2.780,37	100%
2009	1.740,00	100%
2010	1.276,00	100%
2011	2.194,80	100%

Figura 8b.7 Inversión en proveedores locales de restauración

AÑO	Facturación
2008	8.932,00 €
2009	18.311,88 €
2010	12.808,60 €
2011	12.202,56 €
2012	9.798,15 €
2013	13.216,47 €

Figura 8b.8 Encuadernaciones Cáritas

1.2. INVERSIONES Y GASTOS

La **figura 9a.3** muestra las inversiones y gastos realizados, a cargo del presupuesto UGR.

Inversiones en recursos. La **Figura 9a.4** presenta otra visión de la inversión: las inversiones en recursos de información correspondientes a los presupuestos de la UGR y del CBUA. En el apartado suscripciones a revistas en papel no se recogen desde el año 2009 las aportaciones efectuadas por Facultades y Departamentos.

El descenso en 2012 se debe a que algunos recursos se pagan de forma bianual y al gran esfuerzo económico realizado en los años anteriores.

Bibliografía básica. **Fig. 9a.5:** evolución del ratio de compra de bibliografía básica por alumno de grado. La bajada se debe, en parte, a la compra de libros electrónicos

Recursos electrónicos. La inversión en recursos electrónicos ha aumentado sistemáticamente excepto en 2011, lo que confirma la apuesta de la BUG en apoyo al I+D+i, (**Figura 9a.6**).

	2010	2011	2012	2013
Adquisiciones de monografías UGR	1.636.811	1.605.582	1.165.220	683.981
Suscripciones a revistas papel UGR	627.360	426.256	210.906	199.273
Información electrónica UGR	2.182.798	1.358.605	1.490.585	2.285.493
Información electrónica CBUA	1.107.786	1.107.786	1.107.786	1.107.786
Total	5.554.755	4.498.229	3.657.986	4.276.533

Figura 9a.4 Evolución del gasto en información bibliográfica

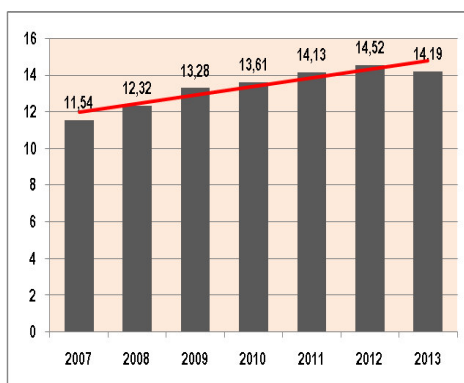


Fig. 9a.5 Ratio del presupuesto bibliografía básica por alumno de grado

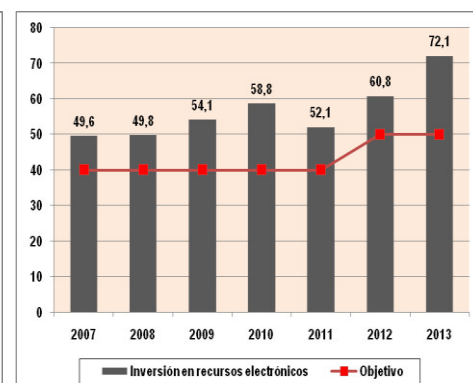


Fig. 9a.6 Inversión rec. electrónicos vs total (%)

2. RESULTADOS NO ECONÓMICOS

2.1 DESARROLLO DE LAS COLECCIONES. FONDOS INGRESADOS EN EL CATÁLOGO AUTOMATIZADO

Se ha dividido en tres apartados: 1. Registros bibliográficos y de ejemplares, 2. Recursos electrónicos y 3. Donaciones. Todos los datos están totalmente segmentados por centros y por tipo de material.

1. Registros bibliográficos y de ejemplares. Evolución del contenido por nivel bibliográfico

La **figura 9a.7** muestra la evolución creciente de los registros bibliográficos y de ejemplares incluidos en la Base de datos del Catálogo informatizado de la BUG. En 2011 se hizo una revisión de los registros bibliográficos de publicaciones periódicas fusionando una buena parte de ellas, por lo que en este tipo de material se han computado únicamente los registros de fondos.

Exclusividad de la colección por centros. Hay títulos específicos que sólo están ubicados en ciertos centros, para que éstos respondan adecuadamente a las necesidades bibliográficas de los alumnos y a las específicas de los investigadores.

	2009		2010		2011		2012		2013	
	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.	Bibliogr.	Ejempl.
Monografías	626.659	904.134	668.952	985.778	760.334	1.042.575	832.280	1.106.009	925.289	1.162.604
Publicaciones seriadas	27.462	10.738	56.896	57.344	54.842	66.347	74.804	87.503	74.741	92.683
Tesis	23.354	8.921	32.186	13.725	30.542	17.187	32.113	18.524	31.418	17.351
Fondo antiguo	115.069	58.342	116.958	61.104	117.256	61.605	119.113	65.464	120.435	67.720
Vaciados	1.557	3		5		6	1047	7	1479	1367
Totales	794.101	982.138	874.992	1.117.956	962.974	1.187.720	1.059.357	1.277.507	1.153.362	1.341.725

Figura 9a.7 Evolución del contenido de la base de datos: Registros bibliográficos y de Ejemplares (datos acumulativos)

2. Recursos electrónicos

Bases de datos. Ofrecemos acceso a 159 bases de datos. **Figura 9a.8:** Las búsquedas realizadas crecen año a año. Los datos están disponibles segmentados por base de datos.

Revistas electrónicas. El número de títulos suscritos de publicaciones periódicas aumenta como se observa en la **figura 9a.9**.

Libros electrónicos. Cada año se incrementa la adquisición de libros destinados especialmente a los estudiantes y, cuando es posible, se adquieren en español. **Figura 9a.10:** El total de libros electrónicos ofrecidos por nuestra página web y el Catálogo de la Biblioteca es 654.542 a finales de 2013.

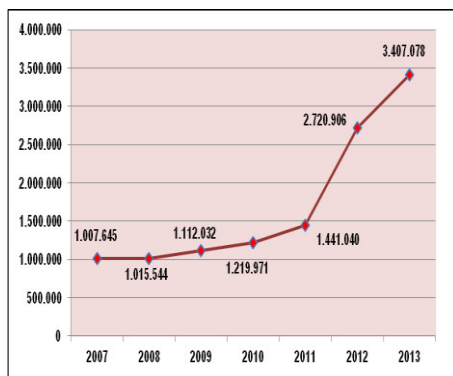


Fig. 9a.8 Búsquedas en Bases de datos

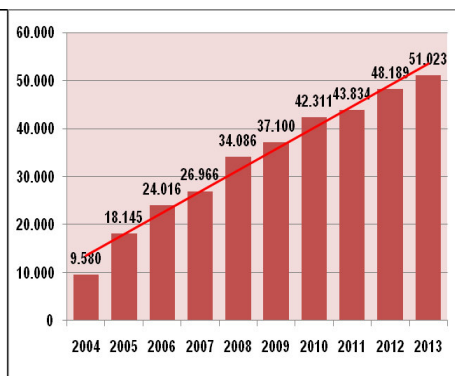


Fig. 9a.9 Evolución Nº de títulos de revistas

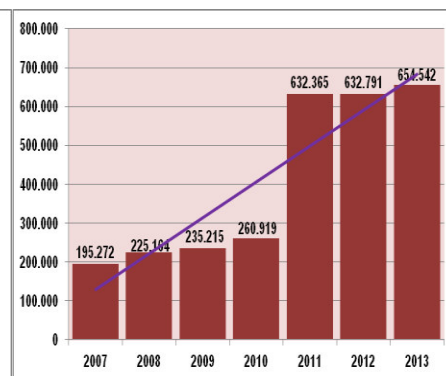


Fig. 9a.10 Evolución del nº de libros

Registros informatizados. En la Fig. 9a.11 se ve el aumento del porcentaje de registros informatizados del catálogo, frente al total. Este resultado se debe al esfuerzo de la BUG en la automatización de su fondo, que ha llegado al 100% del total.

Descargas de artículos. Las descargas de artículos a texto completo por parte de usuarios, alumnos e investigadores, muestran tendencias muy positivas (Fig. 9a.12).

3. Donaciones La BUG recibe documentos en donación de distintas procedencias. Comentamos, por su interés, la recibida de la Biblioteca Confucio, fruto de un convenio entre la Universidad de Pekín y la UGR: 5.000 ejemplares, junto con material audiovisual, relativos a la civilización, cultura, historia y religión de China y al estudio y la enseñanza del mandarín

Aparte de esto, la figura 9a.13. muestra las donaciones desde 2010. El dato de 2013 es muy elevado porque se recibió toda la biblioteca privada de D. Emilio Orozco Díaz.

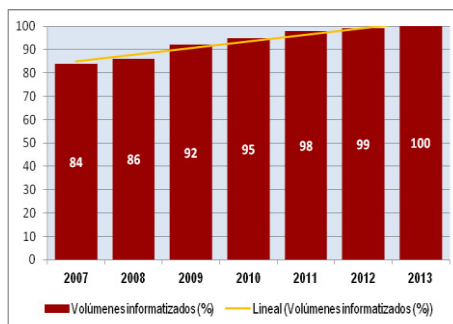


Fig. 9a.11 Volúmenes informatizados (%)

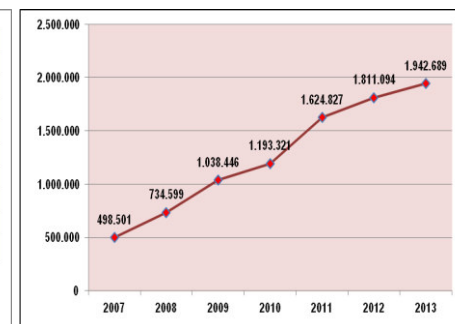


Figura 9a.12 Descargas de artículos

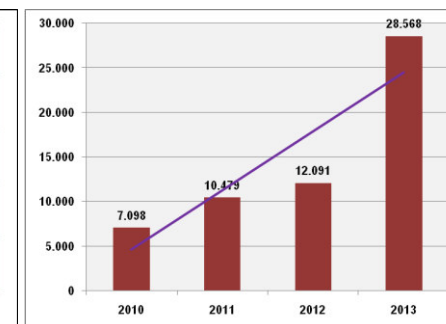


Fig. 9a.13 Donaciones a la BUG

2.2 COOPERACIÓN REBIUN Y CBUA. COMPARACIONES

REBIUN. La BUG mantiene una actividad continua de colaboración con REBIUN (ver 4a). Su aportación de registros bibliográficos al Catálogo Colectivo es continua. Su aportación a la colección se refleja en la figura 9a.14. Los valores de la BUG superan notablemente la media de REBIUN. También los valores de las consultas y descargas de los recursos electrónicos por investigador, superan la media de REBIUN, debido al grado de conocimiento que tienen los investigadores de los recursos ofertados (resultados en 6b: figuras 6b.16 y 6b.17).

CBUA. El Catálogo Colectivo del CBUA, se nutre de los registros aportados por los sistemas locales que forman la red de bibliotecas. La BUG mantiene una alta aportación al Catálogo Colectivo del Consorcio (CatCBUA) (Fig. 9a.15). Además, la BUG lleva la administración del Catálogo. En cuanto a los registros de Institución, la Fig. 9a.16 refleja su evolución creciente. En ambos casos el volumen de registros aportados por la BUG se mantiene en segundo puesto tras Universidad 8, universidad de mayor tamaño.

Préstamo consorciado CBUA. En enero de 2011 entró en funcionamiento el préstamo CBUA que pone a disposición de la comunidad universitaria más de dos millones de documentos que, sin ningún coste para el usuario, se pueden solicitar como préstamo y que en 5 o 7 días están disponibles en la Biblioteca desde la que se solicita. Se amplía información en 6b.

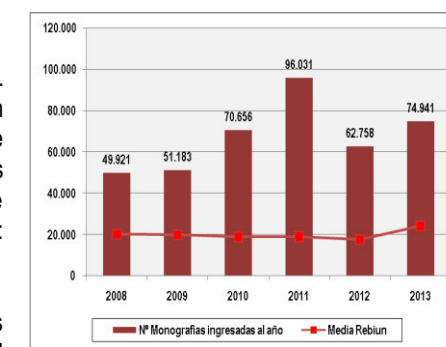


Fig. 9a.14 Monogr. ingresadas en el año

Universidad	2009	2010	2011	2012	2013
Universidad 8	568.230	585.710	742.859	758.822	804.287
Universidad de Granada	378.269	402.603	467.300	499.257	586.346
Universidad 1	74.494	74.134	78.386	108.313	98.553
Universidad 2	190.839	194.378	198.503	203.458	222.202
Universidad 3	134.655	142.680	156.342	177.682	192.305
Universidad 5	123.260	131.394	133.075	152.174	175.286
Universidad 4	79.769	85.579	106.743	82.543	116.971
Universidad 6	327.147	331.945	342.882	352.201	382.495
Universidad 7	48.370	52.996	59.575	63.076	86.861
Total	1.925.033	2.001.419	2.285.665	2.397.526	2.665.306

Figura 9a.15 Evolución de los registros máster aportados al catálogo colectivo CBUA

Evaluación de recursos electrónicos CBUA

La evaluación la colección electrónica suscrita permite avanzar en el estudio de la rentabilidad de los productos, conjugando el coste y el uso, para la adquisición o renovación de licencias. Las figuras 9a.17 y 9a.18 muestran una comparativa de las consultas y descargas de recursos desde la colección electrónica CBUA, desde 2010 a 2013. Como se ve, la UGR se mantiene la primera en consultas y la segunda en descargas. Segmentación y detalles: Informe de evaluación de recursos electrónicos (anual).

Universidad	2009	2010	2011	2012	2013
Universidad 8	993.150	1.034.490	1.249.671	1.888.552	1.359.748
Universidad de Granada	760.198	806.247	915.321	1.242.531	1.141.426
Universidad 1	260.577	269.225	315.870	273.537	337.848
Universidad 2	497.029	512.952	561.360	794.664	627.589
Universidad 3	440.711	467.878	529.681	521.587	636.957
Universidad 5	336.719	368.333	397.097	327.761	511.784
Universidad 4	231.237	253.361	310.311	228.150	363.750
Universidad 6	655.301	678.819	729.128	804.218	823.271
Universidad 7	179.279	198.789	219.386	165.704	288.843
Total	4.354.201	4.590.094	5.227.825	6.246.704	6.091.216

Figura 9a.16 Registros de institución aportados a CBUA

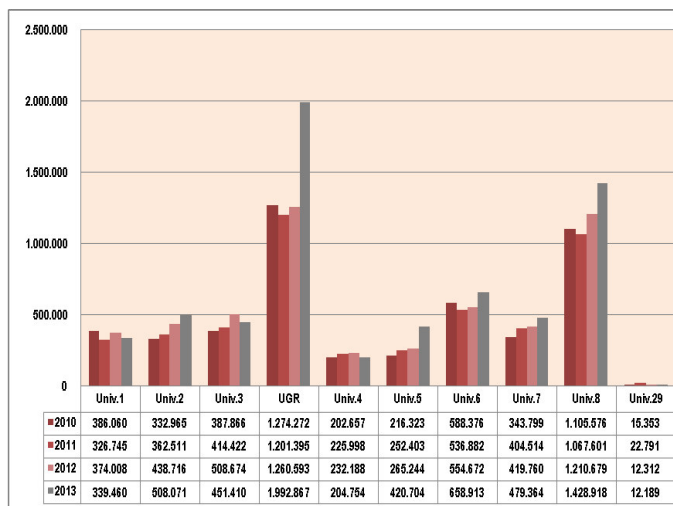


Fig. 9a.17 Comparativa CBUA. Nº de consultas

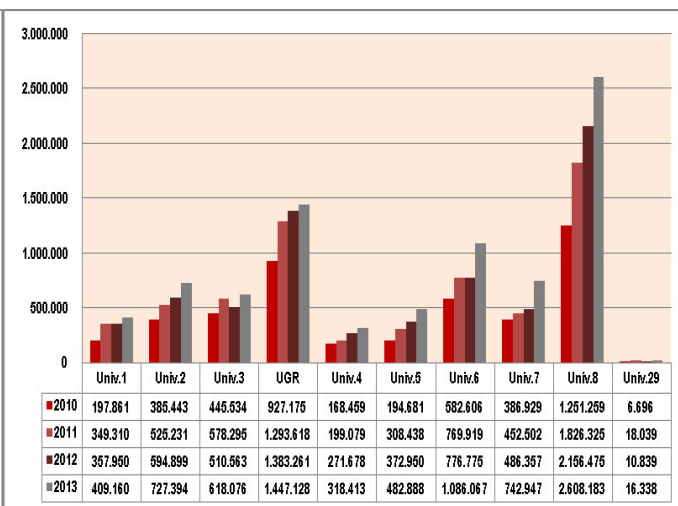


Fig. 9a.18 Comparativa CBUA. Nº de descargas

2.3 CONTRIBUCIÓN A LA INVESTIGACIÓN Y SU VISIBILIDAD

En octubre de 2009, la UGR puso en funcionamiento su nuevo servicio DIGIBUG, Repositorio Institucional de la Universidad, para incrementar la accesibilidad a la ciencia producida por la UGR y lograr el aumento de la visibilidad y "valor" público de la institución. Desde entonces ha crecido constantemente (Fig. 9a.19).

Este repositorio está presente en directorios y registros nacionales e internacionales.

Ranking de Repositorios. DIGIBUG ha ido ganando posicionamiento en el Ranking de Repositorios Institucionales desde el puesto 384, de 800 repositorios en 2009, hasta el 136 entre 1.897 repositorios internacionales en 2014 (Fig. 9a.20). Desde el principio ha ocupado continuamente la primera posición en el ámbito de las Universidades Andaluzas. El repositorio recibe numerosas visitas de 115 países. Estados Unidos, España, Francia, Rusia, China, México y Alemania son los lugares desde donde más nos consultan (por ese orden). A finales de 2013 contamos con 334 usuarios autorizados para auto-archivar documentos.

3. PERCEPCIONES. ENCUESTA A DIRECTIVOS UGR

En 2014 la Biblioteca Universitaria, ha implantado una iniciativa para conocer la opinión de los distintos responsables de la gestión de la Universidad de Granada, de la cual forma parte. La finalidad de esta encuesta es conocer mejor su valoración de la Biblioteca Universitaria desde su posición institucional. La encuesta incluye cinco preguntas acerca de misión, servicios, valoración, excelencia y calificación (fig. 9a.21).

DIGIBUG	2009	2010	2011	2012	2013
Nº de documentos	4.832	13.567	15.989	19.425	25.551
Nº de consultas	3.853	29.825	81.115	214.110	280.526

Figura 9a.19 Nº de documentos y Visitas al repositorio DIGIBUG

	2011	2012	2013	2014
Posición Digibug	308	301	204	136
Nº repositorios	1.154	1.438	1.563	1.897
Nº usuarios registrados	138	265	334	---

Figura 9a.20 Ranking repositorios institucionales internacionales

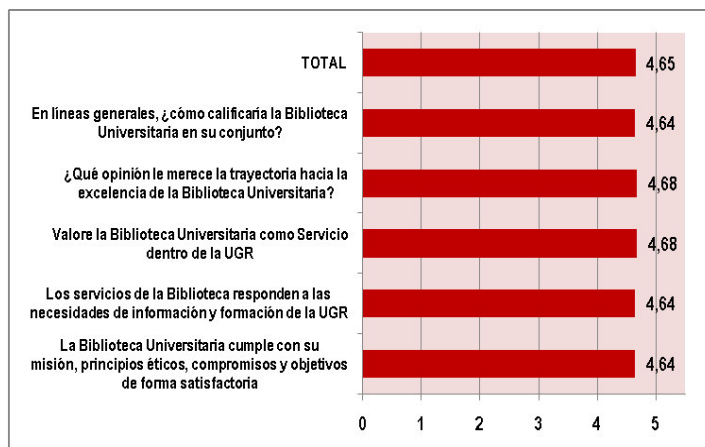


Figura 9a.21 Resultados encuesta a directivos UGR (escala 1-5)

9b Indicadores Clave de Rendimiento de la Actividad

1. INDICADORES DE MEJORA DE PROCESOS

Los indicadores/resultados relativos a la gestión/mejora de los procesos tienen influencia prácticamente en todos los resultados de la BUG. Algunos de ellos son parte de los indicadores clave contenidos en la Carta de Servicios y otros ya están incluidos en subcriterios de esta memoria. No obstante, incluimos aquí todos los que se consideran fruto de la mejora de los procesos, que son objeto de seguimiento a través de los mecanismos del sistema de gestión de la calidad, indicando aquellos que ya están en otros subcriterios (figura A.R.15 del ANEXO). La mayoría de los indicadores cumplen con los límites establecidos.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
No conformidades	0	0	2 m.	0	0	0
Observaciones	17	28	24	13	10	8

Figura 9b.1 Resultados de las auditorías externas m: menores

Resultados de las auditorías externas. Cada año tiene lugar la auditoría externa de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad con los resultados que se incluyen en la figura 9b.1.

2. PRINCIPALES MAGNITUDES EN INSTALACIONES

Superficie, puestos de lectura y estanterías. Figura 9b.2: magnitudes clave de las infraestructuras de la BUG.

Nº de alumnos por puesto de lectura. Tanto la evolución del ratio de alumnos por puesto de lectura como la comparación con el valor medio de todas las Bibliotecas Universitarias, son positivos (Figura 9b.3) No tenemos la media de REBIUN (los resultados descendientes son positivos). Este es el resultado del esfuerzo que viene haciendo la UGR en la adecuación de sus instalaciones al EEES.

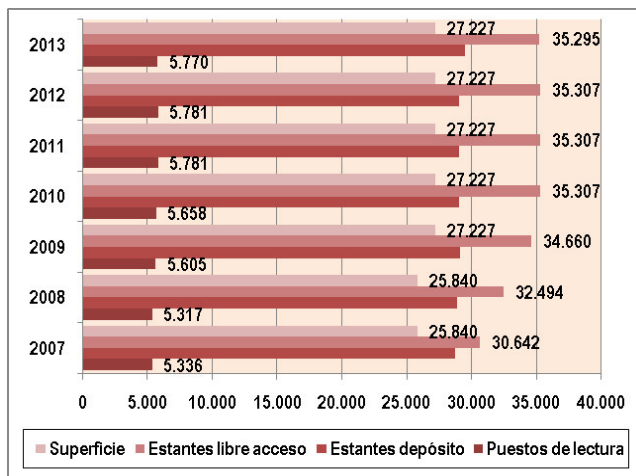


Figura 9b.2 Evolución en Instalaciones

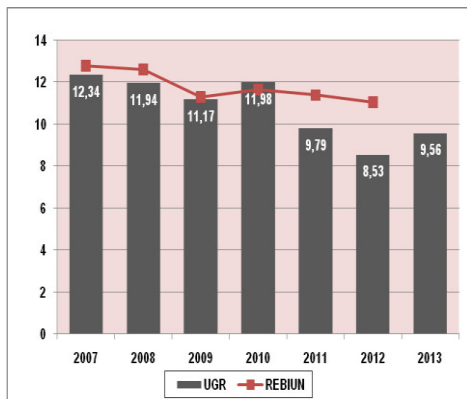


Figura 9b.3 Nº de alumnos por puestos de lectura

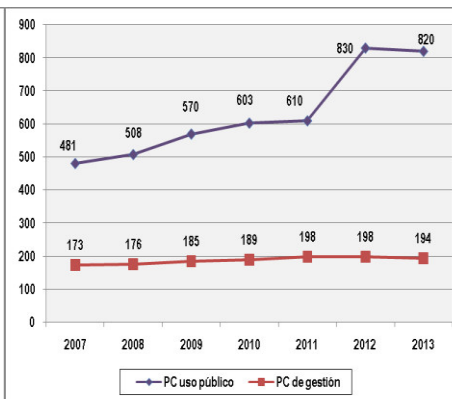


Figura 9b.4 Evolución de equipos informáticos

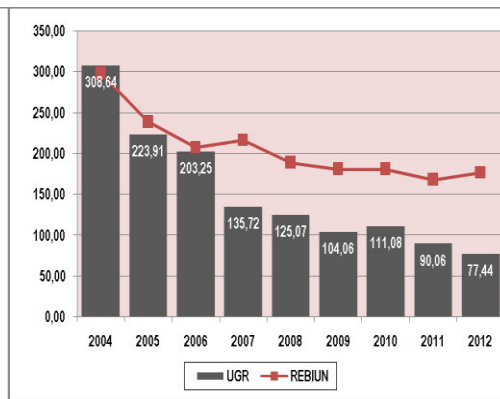


Fig. 9b.5 Ratio Estudiantes por puesto informatizado

3. EQUIPOS

Equipos informáticos. La figura 9b.4 muestra la evolución de equipos informáticos de uso público y de gestión de la BUG.

La figura 9b.5 muestra otra medida del incremento en la adquisición de equipos informáticos para uso de los alumnos: el ratio de estudiantes por puesto informatizado, que evoluciona a la baja (bajar es positivo), comparándose muy favorablemente con REBIUN.

Máquinas de autopréstamo y autodevolución. La BUG ha sido pionera en la instalación de máquinas de autopréstamo y autodevolución en algunos de sus puntos de servicio. En la actualidad hay 6 máquinas de autopréstamo funcionando en 6 Bibliotecas de Centro, superando así la media de REBIUN que está en 2 máquinas por biblioteca. De las 70 bibliotecas que recoge Rebiun, sólo 35 cuentan con máquinas de autopréstamo. La figura 9b.6 muestra una comparativa de la BUG del número de máquinas con otras Bibliotecas y la media de REBIUN.

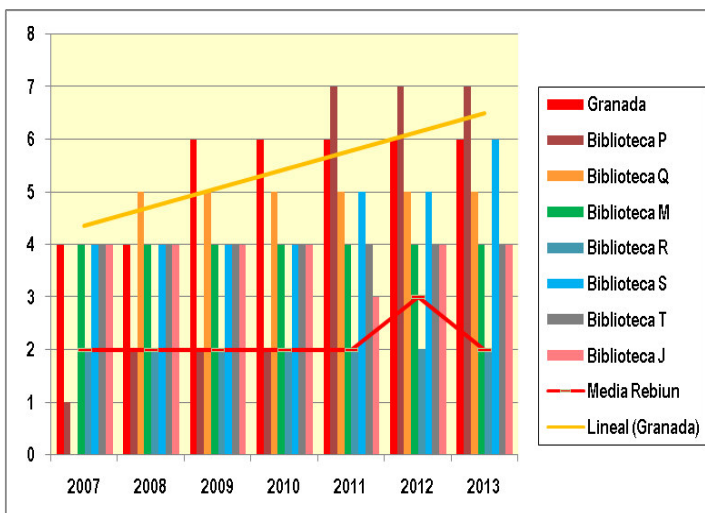


Figura 9b. 6 Comparativa evolución de nº de máquinas autopréstamo

4. EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

El Procedimiento PE01A-08-EVPR desarrolla la metodología utilizada para evaluar a los *proveedores de recursos de información (impresos y electrónicos)*, a los de *préstamo interbibliotecario* y a *proveedores de servicio/material de oficina*. Debido a la complejidad del procedimiento, mostramos solamente unos ejemplos en la [figura 9b.7](#) del año más actual.

5. RANKING EN REBIUN

La BUG mantiene una posición muy destacable en una serie de mediciones y resultados relevantes en comparación, no solamente con la media de REBIUN, sino frente al conjunto de las **70 universidades** que proporcionan sus datos. Aunque muchos de los resultados mostrados en la [figura 9b.8](#) ya aparecen anteriormente en esta memoria, no se han presentado en forma de ranking de posicionamiento, lo que hacemos ahora.

6. ANEXO A RESULTADOS CLAVE

Para la BUG es muy importante monitorizar y analizar sistemáticamente el grado de cumplimiento de dos compromisos contraídos: 1. Con sus usuarios, a través de la Carta de Servicios y 2. Con la Institución, a través del Contrato-Programa.

Así mismo, es importante hacerlo con respecto a las líneas estratégicas que componen su Plan Estratégico.

En cada caso hay conjuntos de indicadores cuyos resultados evidencian el nivel de cumplimiento. En el caso de la Carta de Servicios y el Contrato-Programa algunos de ellos, por su naturaleza, ya están incluidos anteriormente en los subcriterios correspondientes; aun así, reproducimos en el ANEXO las tablas completas que permiten ver el conjunto. En el caso del cumplimiento de las líneas estratégicas, todos ellos se incluyen en los subcriterios correspondientes, tal como se indica.

Proveedores (2013)	Aptos
Evaluación de proveedores de libros	91%
Préstamos Interbibliotecarios Artículos	93%
Préstamos Interbibliotecarios Libros	100%
Recursos electrónicos	100%
Material oficina, Impresiones, Informática, Encuadernación	100%

Fig. 9b.7 Ejemplo resultados evaluación y homologación proveedores

Concepto	Posición BUG			
	2010	2011	2012	2013
Ordenadores de gestión	10	10	9	8
Ordenadores de uso público	8	6	5	5
Lectores y reproductores diversos	6	5	4	4
Máquinas de autopréstamo-autodevolución	6	9	9	10
Colecciones				
Total volúmenes impresos	6	2	3	1
Monografías electrónicas / Usuario	20	20	20	16
Gasto en monografías / Total de adquisiciones	9	9	7	9
Ingresos anuales de títulos	1	1	1	3
Servicios				
Visitas a la biblioteca / horas de apertura	3	2	2	n/d
Número de entradas a la Biblioteca	5	3	2	5
Préstamos domiciliarios	10	10	8	9
Consultas al catálogo biblioteca	12	11	8	5
Consultas al catálogo / Usuario	37	25	20	18
Búsquedas o consultas rec. electrónicos	4	6	2	1
Docs. descargados recursos electrónicos	6	4	5	4
Consultas a recursos electrónicos de pago / Investigador	27	9	8	n/d
Artículos descargados recursos electr. de pago / Investigador	28	7	10	n/d
Número de cursos impartidos	16	13	10	16
Nº de cursos imp. formación reglada	15	14	10	19
Nº de cursos imp. no formación reglada	13	7	8	12
Número total de horas de formación	7	1	1	1
Número total horas formación reglada	5	1	1	1
Nº total de horas de formación no reglada	6	8	7	12

Figura 9b. 8 Ranking REBIUN: posicionamiento de la BUG en indicadores (vs 70 universidades)

6.1 Cumplimiento de la Carta de Servicios

La [figura A.R.16](#) del ANEXO muestra los indicadores de la Carta de Servicios, y los estándares de cumplimiento según consta en la misma como documento público. Como se puede observar, el estándar comprometido se cumple en todos ellos, salvo contadas excepciones.

6.2 Cumplimiento del Contrato-Programa

La [figura A.R.17](#) del ANEXO muestra los indicadores y los estándares de cumplimiento comprometidos en el Contrato Programa suscrito con la UGR. Los estándares comprometidos en el CP son muy diversos, algunos de ellos no cuantificables como variables sino como acciones específicas realizadas frente a un Plan o programa, por lo que suelen variar cada año. Otros se mantienen.

La BUG ha cumplido sistemáticamente todos sus compromisos con la Institución.

6.3 Cumplimiento del Plan estratégico

La [figura A.R.18](#) del ANEXO incluye los indicadores que utilizamos para hacer un seguimiento y asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico de la BUG. En la columna derecha se indican los que ya aparecen en otros subcriterios.

Siglas	Significado
AAB:	Asociación Andaluza de Bibliotecarios
AAPP:	Administraciones Públicas
ANECA:	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
ALFIN:	Alfabetización Informacional (Referencia figura 3a.1)
AUG:	Archivo Universitario de Granada
AUPA:	Asociación de Universidades Públicas Andaluzas
BBDD	Bases de datos
BBPP	Buenas Prácticas
BSCH:	Banco Santander Central Hispano
BVMC:	Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes
BUG:	Biblioteca Universitaria de Granada
CABCD:	Consejo Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
CBUA:	Consortio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas
CCG	Centro de Coordinación y Gestión
CEE:	Comité de Evaluación Externo
CEI:	Comité de Evaluación Interno
CICE:	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa
CICYT:	Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología
CMI:	Cuadro de Mando Integral
CP :	Contrato Programa
CPMCS:	Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía
CRAI:	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
CRUE :	Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas
CS :	Carta de Servicios
CSIRC:	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
CVUG:	Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada
D.L.:	Depósito Legal
DAFO:	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DIGIBUG:	Repositorio Institucional de la Universidad de Granada.
EEES:	Espacio Europeo de Educación Superior
EEl:	Espacio Europeo de Investigación
EFQM:	European Foundation for Quality Management
EP	Empleado Público
FECYT:	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología
G.I.:	Grupos de Interés
GEUIN	Grupo Español de Usuarios de Innovative
ISBN:	Número Internacional Normalizado de Libros
IFLA:	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
IMPACT :	Improving Access to Test
ISI:	Information Sciences Institute
IT	Instrucción Técnica
JA:	Junta de Andalucía
LADE:	Lectura Amigable de Documentos Electrónicos
LOPD:	Ley Orgánica de Protección de Datos
MADOC:	Mando de Adiestramiento y Doctrina del Ejército de la Tierra
MEC:	Ministerio de Educación
OCU :	Oficina de Cooperación Universitaria
PE :	Plan Estratégico
PDCP	Protección de Datos de Carácter Personal
PDI:	Personal Docente e Investigador
PAS:	Personal de Administración y Servicios
PRL:	Prevención de Riesgos Laborales
Proyecto CEI :	Proyecto de la UGR orientado a conseguir la calificación de Campus de Excelencia Internacional
P y S	Productos y Servicios
Q y S :	Quejas y Sugerencias
REBIUN:	Red de Bibliotecas Universitarias Españolas
RECOLECTA:	Recolector de Ciencia Abierta
RPT:	Relación de Puestos de Trabajo
RRHH :	Recursos Humanos
RRII:	Relaciones Institucionales UGR
RS :	Responsabilidad Social
SABCD:	Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
SADDIS	Servicio de Apoyo Documental a Discapacitados/os
SCGS:	Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema
SECABA:	Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad de las Bibliotecas

SIG	Sistema Integrado de Gestión
SGC:	Sistema de Gestión de la Calidad
TEBAM:	Técnicos Especialistas de Bibliotecas, Archivos y Museos
TICs:	Tecnologías de la Información y de la Comunicación
UCUA:	Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas
UGR:	Universidad de Granada
VPN:	Virtual Private Network

AGENTE		INFO CLAVE	CRITERIOS																				ANEXO																			
Nº	Nombre		1					2				3					4					5					6		7		8		9									
			a	b	c	d	e	a	b	c	d	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	a		b	c	d	e	a	b	a	b	a	b	a	b							
5.e.5	La experiencia y percepción de los clientes																		x	x				x	O	x																
5.e.6	Asesoramiento sobre uso responsable. Normativa de uso de recursos																							x		O	x	x						x								
5.e.7	Orientaciones para la formación de usuarios en materia de sostenibilidad bibliotecaria																																									
5.e.8	"Transición Instituto - Universidad"																									O																

O: Agente donde se describe

X: Agente o Resultado relacionado

AR.2



Biblioteca Universitaria

Biblioteca Universitaria

Hospital Real. Cta. Hospicio, s/n
18071 Granada [España]
Tel. 958 243 053 | Fax 958 244 058
biblioteca.ugr.es



Biblioteca



Catálogo



Repositorio



ugr

Universidad de Granada
Biblioteca Universitaria



The background of the cover is a collage of vertical strips showing various scenes from a library. It includes bookshelves filled with books, stacks of papers, and individual documents, all in a warm, slightly desaturated color palette. The text is overlaid on this background.

ANEXOS

MEMORIA EFQM 2014

Biblioteca Universitaria
de Granada

LISTA DE EVIDENCIAS

La siguiente lista es una selección de los documentos o figuras que se consideran relevantes como evidencias y de su localización: carpetas, este Anexo, intranet o páginas web. La documentación que está en la intranet de la Biblioteca, en la Web de Documenta o en la plataforma web del Vicerrectorado de Calidad requieren una contraseña para consultarla.

Documento	Localización	Figura o Enlace
Acciones formativas externas	Anexo	Figura A.R.7
Acuerdos de Baeza	Web Junta del PAS funcionario UGR	http://www.ugr.es/~jppasf/welcome_archivos/ley/acuerdo_de_baeza.pdf
Análisis DAFO de la BUG	Anexo	Figura A.3
Anuarios de la BUG	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/anuarios
Autoevaluaciones y evaluaciones externas. Informes	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Ayudas concedidas a Universidades por el Ministerio de Cultura	Anexo	Figura A.R.14
Campaña contra el plagio	Boletín Aprender de los Mejores, 40 (2014) (Fundibeq) Web BUG	http://www.fundibeq.es/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/learn/newsletter/Aprender_de_los_Mejores_N_40_Marzo_2014.pdf http://biblioteca.ugr.es/pages/tablon*/noticias-12/2011/04/29/acortar-y-pegar-sin-citar-es-un-plagio-campaaa-contra-el-plagio-de-la-biblioteca-universitaria
Carta de Servicios	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/usuarios
Catálogo automatizado	Web BUG	http://adrastea.ugr.es/search*spix
Catálogo de Competencias	Web Gerencia UGR	http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/cpmcs
Catálogo de Cursos de Formación del PAS	Web Gerencia UGR	http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/formacion_pas
CBUA	Web CBUA	http://www.cbua.es/
CBUA Catálogo colectivo	Web CBUA	http://cbua.cica.es/
Código ético	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa/index
Conciliación de la vida familiar y laboral. Normativa	Web Junta del PAS funcionario UGR	http://www.ugr.es/~jppasf/welcome_archivos/ley/Concilia_Funcionario%20acuerdo%2010%20noviembre.pdf
Contrato-Programa	Web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad UGR	http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/unidades_funcionales/bibliotecas#_doku_plan_de_mejora
Cuadro de Grupos de Interés	Anexo	Figura A.9
Cuadro de Mando Integral (CMI)	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Encuesta de clima. Comparación con Univ.14	Anexo	Figura A.R.6
Encuesta de clima. Comparativa con Univ.13	Anexo	Figura A.R.5
Encuesta de clima. Informes	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Encuesta de clima. Resultados por pregunta.	Anexo	Figura A.R.4
Encuesta Libqual. Informes	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/usuarios/index
Equivalencia de planes estratégicos	Anexo	Figura A.4
Equivalencia entre las preguntas de las encuestas talleres presenciales y virtuales	Anexo	Figura A.R.1
Esquema de relaciones: Ejes Estratégicos con objetivos Alianzas y Recursos	Anexo	Figura A.11
Estatuto Básico del Empleado Público	Web Secretaría General UGR	http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasestatal/5yu8
Estructura de la Biblioteca Universitaria de Granada	Anexo	Figura A.2
Estudio a alumnos de Institutos : "Transición Instituto-Universidad: Perspectiva de la Biblioteca Universitaria"	Anexo	Figura A.R.2
Estudio de cargas de trabajo	Dirección BUG	
Evaluación del Desempeño del PAS	Web Gerencia UGR	http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/evaluacion-de-competencias/acuerdoevaluaciondesempeo/%21
Evaluación de recursos-e y proveedores. Informe	Web Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	https://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Exposiciones y publicaciones	Anexo	Figura A.R.11
Fundamentos de calidad de la BUG	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa
Gestión ambiental. Registros	Web Delegación del Rector para la Calidad Ambiental y el Bienestar	http://dcab.ugr.es/pages/unidad_calidad_ambiental/declaracion-ambiental-anual-de-la-universidad-de-granada
Gestor documental "Documenta"	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
GEIUN	Web GEIUN	http://biblioteca.ucm.es/geiun/
Grupos de clientes y procesos relacionados	Anexo	Figura A.16

Grupos de interés de la BUG	Anexo	Figura A.9
Grupos de mejora. Participación activa de las personas de la BUG	Anexo	Figura A.10
Grupos focales	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Guía básica de protección de datos	Web Secretaría General UGR	http://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos/guiabasicaed03/%21
Guía de Liderazgo	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Guía verde de la BUG	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa
Impacto de la innovación y mejora en los servicios y sus usuarios	Anexo	Figura A.17
Indicadores de cumplimiento de los compromisos Carta de Servicios	Anexo	Figura A.R.16
Indicadores de cumplimiento del Contrato Programa	Anexo	Figura A.R.17
Indicadores de cumplimiento del Plan Estratégico	Anexo	Figura A.R.18
Indicadores de mejoras de los procesos	Anexo	Figura A.R.15
Informe de evaluación de recursos electrónicos CBUA (anual)	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Informe de Quejas y Sugerencias recibidas en la BUG 2013	Web Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	https://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Inventario de macro-procesos	Anexo	Figura A.6
Jornadas de Recepción del Estudiante de la UGR	Web Vicerrectorado de Estudiantes UGR	http://ve.ugr.es/pages/sipe/jornadas_recepcion
La Biblioteca responde	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde
Ley de la Ciencia	Web Secretaría General UGR	http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasestatal/2
Manual de Calidad	Web Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	https://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Manual de Imagen Corporativa de la UGR	Web Secretaría General UGR	http://secretariageneral.ugr.es/pages/imagen/descargas/manual
Mapa de Alianzas	Anexo	Figura A.12
Mapa de Procesos	Anexo	Figura A.5
Modelo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)	Web EEES Web Secretaría General UGR	http://www.eees.es/es/eees http://secretariageneral.ugr.es/pages/org_gobierno/claustro_universitario/claustroeees/claustro-eees
Modelo de gestión del conocimiento	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Normativa para el uso de recursos informáticos.	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa
Organigrama de la BUG y su integración en la UGR	Anexo	Figura A.1
Orientaciones para la formación de usuarios en materia de sostenibilidad bibliotecaria	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Otras actividades sociales llevadas a cabo	Anexo	Figura A.R.12
Pacto por objetivos	Web Gerencia UGR	http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/organizacion/Productividad_F.pdf
Participación activa del personal de la BUG	Anexo	Figura A.R.9
Participación en Jornadas, Congresos	Anexo	Figura A.R.13
Personalidades que visitaron la Biblioteca en los últimos años	Anexo	Figura A.R.10
Plan Bolonia. Requerimientos del EEES	Web EEES Web Secretaría General UGR	http://www.eees.es/pdf/Bolonia_ES.pdf http://secretariageneral.ugr.es/pages/org_gobierno/claustro_universitario/claustroeees/claustro-eees
Plan de acogida de nuevos empleados	Web Gerencia	http://gerencia.ugr.es/pages/descargas/premio_iniciativa/C/patpas
Plan de Comunicación y Marketing de la BUG	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Plan de Creatividad e Innovación 2013-15	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Plan de movilidad del PAS con fines de formación	Web Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo	http://internacional.ugr.es/pages/perfiles/pas/pas_ugr#_doku_movilidad_de_personal_de_administracion_y_servicios_pas_con_fines_de_formacion_curso_academico_2013_2014
Plan de Promoción Interna. Convocatorias y selección	Web Servicio de Personal de Administración y Servicios UGR	http://serviciopas.ugr.es/
Plan de Reconocimiento	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login

Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía	Web Junta de Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es/culturaydeporte/web/html/sites/consejeria/areas/biblioteca/documentos/IPSBA.pdf
Plan Estratégico 2012-2015	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa/index
Plan Estratégico de REBIUN	Web Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CTC/Bib_Univ/Planestrategico2020.pdf
Plan Estratégico de Riesgo Reputacional	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Plan Plurianual de Formación del personal	Web Gerencia UGR	http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/formacion_pas
Plan tecnológico	Dirección BUG	
Política de Calidad	Anexo	Figura A.7
Políticas de gestión ambiental	Web Delegación del Rector para la Calidad Ambiental y el Bienestar	http://dcab.ugr.es/pages/unidad_calidad_ambiental/politica_ambiental_ugr
Portal de Apoyo a la Investigación	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/investigacion/index
Premio de Excelencia de la UGR	Web Gerencia UGR	http://gerencia.ugr.es/pages/descargas/resolucionpremios http://gerencia.ugr.es/pages/descargas/publicidadpremios
Préstamo CBUA	Web BUG Web CBUA	http://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/prestamo#_doku_prestamo_online_cbua http://www.cbua.es/?page_id=644
Promociones y concursos	Anexo	Figura A.R.8
Proyecto Bookcrossing	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/bookcrossing http://www.ugr.es/~cruceadelibros/
Proyecto DIGIBUG	Web DIGIBUG Intranet BUG	http://digibug.ugr.es/ http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Proyecto ILÍBERIS	Web Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes	http://www.cervantesvirtual.com/bib/portal/granada/include/fondoantiguo_iliberis.html
Proyecto IMPACT	Web IMPACT	http://www.digitisation.eu/
Proyecto Las Bibliotecas para la sociedad	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Proyecto piloto de inserción laboral de colectivos desfavorecidos	Web Secretaría General UGR	http://oficinavirtual.ugr.es/convenios/index.jsp
Quejas y Sugerencias. Registros	Web Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	https://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
REBIUN	Web REBIUN	http://www.rebiun.org/
RECOLECTA	Web Recolecta	http://recolecta.fecyt.es/
Recursos electrónicos (Libros). Ejemplos de renovación	Anexo	Figura A.14
Recursos electrónicos. Ejemplos de recursos electrónicos suscritos	Anexo	Figura A.15
Redes sociales	Facebook de la BUG	https://www.facebook.com/bibliotecaugr
Reglamento de la BUG	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa/reglamento
Reglamento del PAS	Web Secretaría General UGR	http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasugr/resolucionde25dejulio1997
Reglamento de Protección de datos de carácter personal de la UGR	Web Secretaría General UGR	http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/temas/proteccion
Relación de Puestos de Trabajo y Fichas	Web Gerencia UGR	http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/area_organizacion
Repositorio institucional (DIGIBUG)	Web DIGIBUG	http://digibug.ugr.es/
Revisión del Sistema por la Dirección. Registros	Web Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	https://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Sistema de liderazgo para la gestión y la decisión	Anexo	Figura A.8
Sistema de sugerencias de libros a adquirir	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/sugerir_libros
Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Web Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	https://wdb.ugr.es/~vicalidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Tecnologías de la BUG	Anexo	Figura A.13
Tutoriales de productos y servicios	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/
Usuarios y niveles de uso del servicio préstamo	Anexo	Figura A.R.3

ANEXO AGENTES

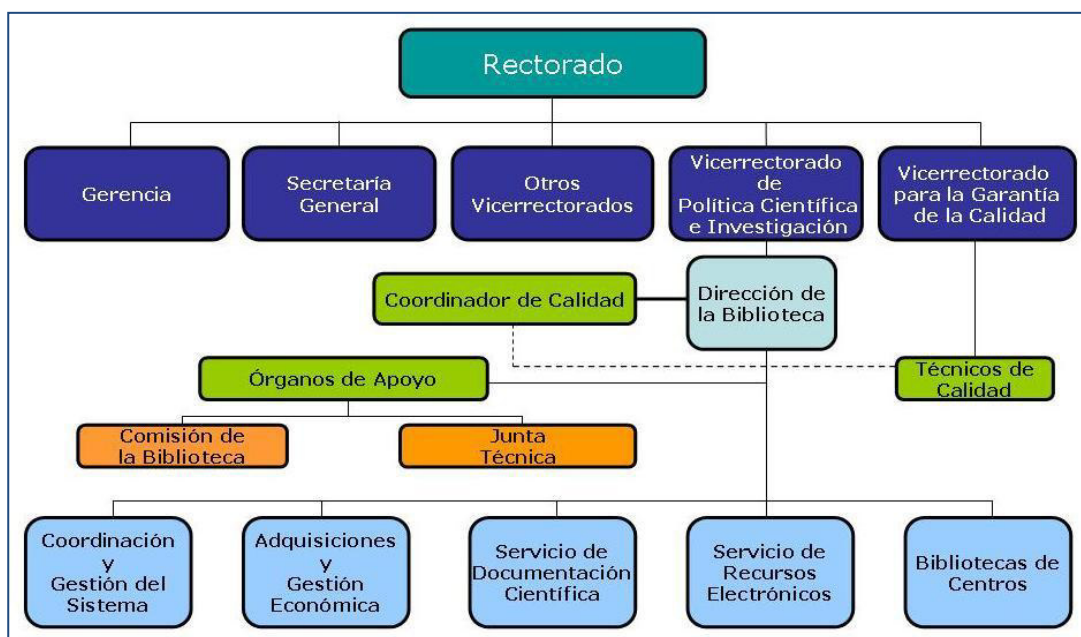


Figura A.1 Organigrama de la BUG y su integración en la UGR

Servicios centralizados	Bibliotecas del Centro
<p>Dirección de la Biblioteca: Ostenta la representación de la Biblioteca Universitaria y ejerce las funciones de Dirección y gestión ordinaria de ésta. Dirige, impulsa, coordina y supervisa las actividades y funciones de la BUG.</p> <p>Adquisiciones, gestión económica y préstamo interbibliotecario: Es responsable de la adquisición centralizada de los materiales bibliográficos y documentales de la BUG, controlando a la vez el desarrollo de las colecciones. Igualmente tiene entre sus competencias el seguimiento, control y gestión del presupuesto de gasto de la Biblioteca. Asimismo, es el servicio responsable del Préstamo interbibliotecario de la BUG y del intercambio de publicaciones y gestión de los duplicados</p> <p>Servicio de documentación científica: Es el encargado de gestionar el repositorio institucional de la UGR (DIGIBUG), de coordinar la gestión electrónica de las tesis doctorales, y de asesorar en política científica a los diferentes usuarios y servicios que lo soliciten</p> <p>Centro de coordinación y gestión del sistema: Tiene como misión el mantenimiento y desarrollo del sistema integrado de gestión de la Biblioteca Universitaria, así como la coordinación, normalización, difusión y seguimiento de los procesos que puedan estar relacionados con éste. Sus objetivos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conseguir una mayor eficacia y eficiencia del sistema. 2. Desarrollar acciones de cooperación que contribuyan a una mayor rentabilidad y difusión de la BUG. 3. Lograr una mayor integración y explotación de servicios en el sistema integrado de gestión de la Biblioteca. 4. Aplicar tecnologías de la información y comunicación <p>Servicio de Recursos electrónicos: Este servicio tiene como finalidad poner a disposición de los miembros de la comunidad universitaria de Granada los diferentes recursos electrónicos de que dispone la Biblioteca Universitaria. Con este objetivo lleva a cabo una serie de procesos en orden a gestionar los recursos a la hora de su selección, tratamiento y puesta a disposición de los usuarios, facilitando su localización y uso a través de la página web de la Biblioteca.</p>	<p>Biblioteca Biblioteca de Medicina y CC. de la Salud</p> <p>Biblioteca del Campus de Ceuta</p> <p>Biblioteca del Campus de Melilla</p> <p>Biblioteca del Colegio Máximo</p> <p>Biblioteca de los Institutos y Recursos Especializados (SADDIS)</p> <p>Biblioteca Politécnica</p> <p>Biblioteca del Edificio San Jerónimo</p> <p>Biblioteca de ETS de Arquitectura</p> <p>Biblioteca de ETSI Informática y de Telecomunicación</p> <p>Biblioteca de Bellas Artes</p> <p>Biblioteca de Ciencias</p> <p>Biblioteca de Ciencias del Deporte</p> <p>Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales</p> <p>Biblioteca de Ciencias de la Educación</p> <p>Biblioteca de Ciencias Políticas y Sociología</p> <p>Biblioteca de Derecho</p> <p>Biblioteca de Farmacia</p> <p>Biblioteca de Filosofía y Letras</p> <p>Biblioteca del Hospital Real</p> <p>Biblioteca de Psicología</p> <p>Biblioteca de Traducción e Interpretación</p>

Figura A.2 Estructura de la Biblioteca Universitaria de Granada

<p>FORTALEZAS</p> <p>F1 Imagen: Imagen corporativa, alianzas, participación en proyectos de impacto social y en actividades de extensión cultural, campañas de marketing, relaciones con empresas y otras unidades dentro y fuera del ámbito de la UGR</p> <p>F2 Gestión interna: Gestión por procesos, participación, sistema de gestión de calidad, excelencia europea EFQM, cuadro de mando integral, alto grado de profesionalización, formación muy específica del personal, evaluación del desempeño, buena comunicación interna, reconocimiento, buen clima laboral.</p> <p>F3 Tecnología: Plan tecnológico, creciente desarrollo de la biblioteca electrónica, planes de enseñanza virtual, alfabetización informacional, repositorio institucional, desarrollo de nuevas aplicaciones, pantallas informativas.</p> <p>F4 Espacio: Adecuada gestión y planes para la mejora y adecuación del espacio de los centros, considerable incremento de puestos informáticos.</p> <p>F5 Colección: Notable colección tanto en formato impreso como electrónico, acceso abierto a través del repositorio institucional, edición electrónica de tesis doctorales.</p> <p>F6 Usuarios: Información adecuada sobre grupos de interés y sus necesidades, mejora en la satisfacción de los usuarios, carta de servicios, satisfacción de los usuarios con las acciones formativas, plan de comunicación externa, atención muy orientada a los usuarios.</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1 Imagen: Necesidad de un mayor uso del benchmarking con organizaciones similares. Falta de evaluación y revisión de las alianzas existentes. Escasa evidencia del impacto de la Biblioteca en la sociedad. Necesidad de evaluación del impacto de las campañas de promoción.</p> <p>D2 Gestión interna: Falta de segmentación en la encuesta de clima laboral. Escasa flexibilidad en la gestión de recursos humanos.</p> <p>D3 Tecnología: Falta de desarrollo de aplicaciones para nuevos dispositivos móviles.</p> <p>D4 Espacio: Problemas con la falta de espacio en general y la separación de espacios para los distintos usos requeridos por el EEES en algunos centros. Baja valoración del espacio físico en las encuestas de satisfacción de usuarios.</p> <p>D5 Colección: Necesidad de conseguir más fuentes de financiación externas al presupuesto ordinario para el incremento de los recursos de investigación. Falta de un proceso sistematizado de adquisición de bibliografía básica.</p> <p>D6 Usuarios: No existe una campaña de sensibilización dirigida a los usuarios para el cuidado y respeto del material bibliográfico e informático. Bajo porcentaje de alumnos que reciben formación impartida por la Biblioteca en relación al total de alumnos potenciales.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1 Imagen: Búsqueda de alianzas estratégicas. Potenciar la presencia de la Biblioteca en redes nacionales e internacionales. Consecución de un mayor impacto en la sociedad.</p> <p>O2 Gestión interna: Gestión más eficiente de los recursos. Adecuación de la RPT de la Biblioteca a las nuevas necesidades.</p> <p>O3 Tecnología: Implementación de nuevos servicios virtuales y garantizar la disponibilidad y actualización de los recursos TIC necesarios para la gestión y el acceso a los recursos de información.</p> <p>O4 Espacio: Aprovechamiento de los cambios y reestructuraciones en los edificios de algunas facultades para las posibles mejoras de las bibliotecas correspondientes. Creación de bibliotecas que agrupen grandes áreas de conocimiento.</p> <p>O5 Colección: Revisión de los criterios de selección del material bibliográfico. Potenciar el uso de la biblioteca electrónica.</p> <p>O6 Usuarios: Asesoramiento a investigadores y establecimiento de un plan de formación específico. Continuación del desarrollo del repositorio institucional que garantice la accesibilidad a la ciencia producida por la UGR y a su patrimonio bibliográfico.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>A1 Imagen: Escasa participación del personal en asociaciones profesionales, congresos y conferencias. Ausencia de evidencias sobre el impacto y la contribución de la Biblioteca al logro de los resultados clave de la UGR en la formación de sus titulados, en la investigación y en los servicios a la sociedad.</p> <p>A2 Gestión interna: Interrupción de proyectos y sobrecarga de trabajo debido a la normativa que dificulta la ampliación de la plantilla.</p> <p>A3 Tecnología: Uso extendido de Motores de búsqueda en internet como únicas herramientas de acceso a la información.</p> <p>A4 Espacio: Falta de espacio y adecuación insatisfactoria de los espacios de algunos centros de carácter histórico.</p> <p>A5 Colección: Reducción del presupuesto para las adquisiciones bibliográficas consorciadas.</p> <p>A6 Usuarios: Potencial aumento en los servicios a distancia. Disminución de usuarios por la creciente competencia entre Universidades.</p>

Figura A.3 Análisis DAFO de la BUG (2011)

PLAN	EJE / LÍNEA	OBJETIVO
BUG	Eje 1. Aprendizaje, docencia y adaptación al EEES	1.1. Incrementar la actividad de formación de usuarios (Alfabetización Informacional) que permita a los usuarios ser autosuficientes en competencias informacionales
UGR	Eje 1. Línea 1.1. Oferta formativa renovada y adaptada al EEES	Acción 1.1.6 Desarrollo de oferta de la formación a lo largo de la vida
REBIUN	Línea 2. Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión	1. Integrar de forma progresiva las competencias informáticas e Informacionales (CI2) en los diferentes estudios de la universidad como estrategia educativa para el desarrollo de las capacidades válidas para toda la vida.
BUG	Eje 2. Mejora científica y transferencia del conocimiento	2.1. Continuar con el desarrollo del proyecto DIGIBUG que garantice la accesibilidad a la ciencia producida por la Universidad y su patrimonio bibliográfico
UGR	Eje 2. Mejora científica y transferencia del conocimiento. Línea 2.3. Investigación excelente e internacional	Acción 2.3.6 Plan de comunicación de los recursos de investigación y de la oferta de ciencia y tecnología.
REBIUN	Línea 2. Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión	4. Promover mandatos y políticas institucionales de acceso abierto a la producción científica de cada universidad para incrementar la visibilidad y el impacto de la universidad.
BUG	Eje 2. Mejora científica y transferencia del conocimiento	2.2. Asesorar a investigadores en políticas científicas y de derechos de autor
UGR	Eje 2. Mejora científica y transferencia del conocimiento. Línea 2.7. Protección del conocimiento y gestión de la propiedad intelectual e industrial	Acción 2.7.1 Establecer protocolo de protección. Informar con regularidad y asesorar a los potenciales usuarios de las posibilidades y los procesos de protección
REBIUN	Línea 2. Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión	5. Implementar servicios de información y asesoramiento sobre propiedad intelectual y protección de datos para el uso de la información en el desarrollo de la docencia, aprendizaje, investigación y gestión.

Figura A.4 Ejemplos de equivalencia de planes estratégicos

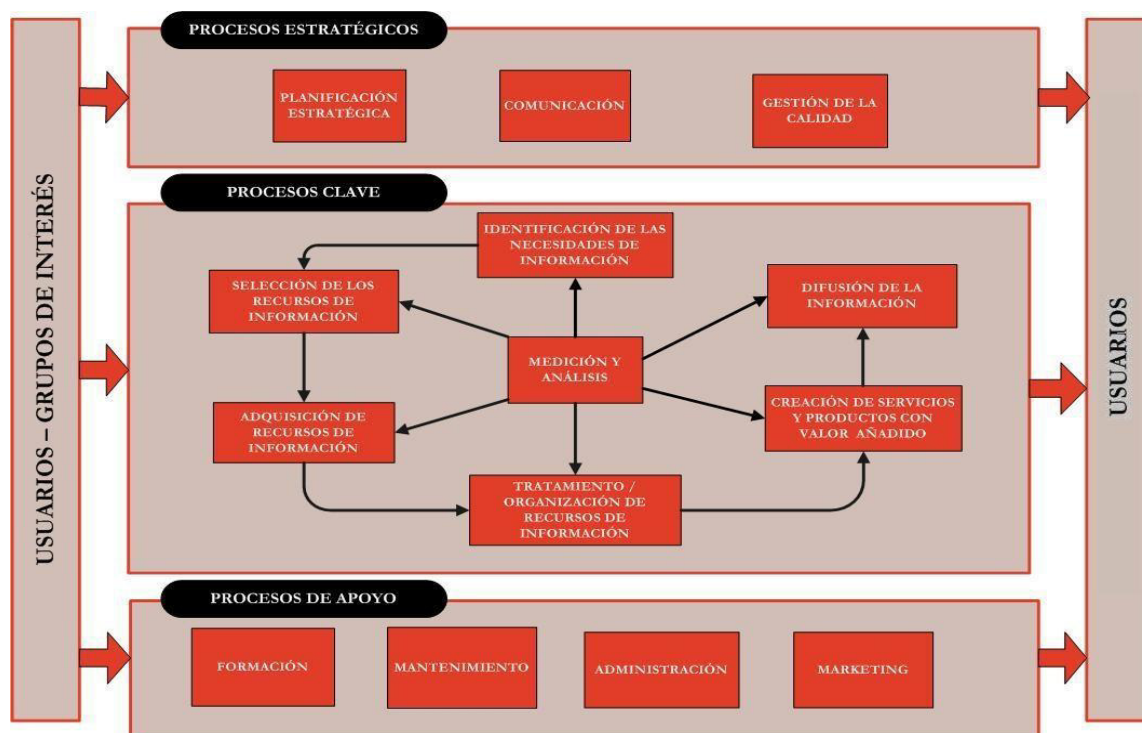


Figura A.5 Mapa de procesos de la BUG.

PROCESOS		Propietarios/ responsables	Procedimiento relacionado	Esquema ISO
PROCESOS ESTRATÉGICOS				
E3	Planificación estratégica	Dirección y Grupo de trabajo	-	Resp. de la Dirección
E1	Comunicación	Dirección y Líderes	-	Resp. de la Dirección
E2	Gestión de calidad	Dirección y Líderes	PE01A-09-SUGE, PE01A-10-SATI, PG-02-AUDI, PG-03-NOCO	Resp. de la Dirección
PROCESOS CLAVE				
C1	Identificación de necesidades de información	Bibliotecarios	-	Realización del producto
C2	Selección de los recursos de información	Bibliotecarios	-	Realización del producto
C3	Adquisición de los recursos de información	Dirección, Serv. Adq., Bibliotecarios	PE01A-01-ADQU, PE01A-08-EVPR	Realización del producto
C4	Tratamiento/organización de recursos de información	Bibliotecarios	PE01A-02-TRAT	Realización del producto
C5	Creación de servicios y productos con valor añadido	Todo el personal	PE01A-06-ALFI	Realización del producto
C6	Difusión de la información	Todo el personal	PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-05-RECL	Realización del producto
C7	Medición y análisis	Dirección, Grupos, Líderes	PE01A-09-SUGE, PE01A-05-RECL, PE01A-10-SATI, PG-03-NOCO	Medición, análisis y mejora
PROCESOS DE SOPORTE				
S2	Formación	Dirección y Líderes	PG-05-FORM	Gestión de los recursos
S3	Mantenimiento	Jefes de Servicio	PE01A-07-MANT	Gestión de los recursos
S1A y S1B	Administración (Gestión administrativa y gestión económica)	Personal administrativo	-	Gestión de los recursos
S4	Marketing	Dirección y Grupo de mejora	-	Gestión de los recursos

Figura A.6 Inventario de macro-procesos

Política de calidad

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior, mediante la investigación, la docencia, el estudio, la transferencia del conocimiento a la sociedad y la extensión universitaria.

La Universidad de Granada fundamenta su actividad en el principio de libertad académica, que se manifiesta en las libertades de cátedra, de investigación y de estudio, se orienta por los valores de respeto a la dignidad y libertad de las personas, a la justicia, a la igualdad, a la solidaridad y a la corresponsabilidad en el desarrollo sostenible, y se compromete a la consecución de los siguientes fines:

1. La creación, desarrollo, transmisión y crítica del saber mediante una docencia e investigación de calidad y excelencia.
2. La formación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos, técnicas y métodos científicos o para la creación artística.
3. La contribución al progreso y al bienestar de la sociedad mediante la producción, transferencia y aplicación práctica del conocimiento y la proyección social de su actividad.
4. La transmisión de los valores superiores de nuestra convivencia, la igualdad entre mujeres y hombres, el apoyo permanente a las personas con necesidades especiales, el fomento del diálogo, de la paz, del respeto a la diversidad cultural y de la cooperación entre los pueblos.
5. La realización de actividades de extensión universitaria dirigidas a la creación del pensamiento crítico y a la difusión de la ciencia, de la técnica y de la cultura.
6. La implicación local y la proyección regional, nacional e internacional de su actividad, a través del establecimiento de relaciones y/o alianzas con otras universidades, instituciones y empresas.
7. La promoción y conservación de su patrimonio histórico y de su entorno cultural, urbanístico y ambiental, como expresión de su vínculo con la sociedad.

La Universidad de Granada dispone de centros, estructuras y servicios específicos de apoyo a la comunidad universitaria que tienen como fin contribuir al mejor desarrollo de la actividad docente, de estudio, de investigación, de transferencia de conocimiento, de gestión y administración, y de bienestar social.

En el ámbito de sus responsabilidades, todos los centros, servicios y unidades de la Universidad de Granada, han implantado un sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001, en el que se comprometen a:

1. Contribuir, en el ámbito de sus competencias, a que la Universidad de Granada alcance una cultura de innovación, creatividad, calidad y excelencia.
2. Alcanzar resultados equilibrados, cumpliendo con la legislación vigente y con los requisitos exigidos por la norma UNE-EN-ISO 9001.
3. Generar un marco de confianza y seguridad hacia las personas usuarias del servicio público, esforzándose, a través de una atención personalizada, por conocer, comprender y satisfacer sus necesidades y expectativas.
4. Potenciar el factor humano, fomentando el trabajo en equipo y la participación activa en la orientación a nuestras personas usuarias.
5. Establecer periódicamente objetivos de calidad.
6. Divulgar y compartir esta política de calidad con todo el personal.
7. Desarrollar alianzas con nuestros grupos de interés, asumiendo la responsabilidad de un futuro sostenible.
8. Liderar con visión, inspiración e integridad, promoviendo en todos los niveles de la organización, una cultura de calidad, basada en la mejora continua y en la gestión por procesos.

El Rector de la Universidad de Granada aprueba y respalda esta política de calidad y realizará, de forma permanente, la evaluación de la aplicación y eficacia de estas disposiciones, garantizando la evolución y mejora del sistema de gestión de la calidad de la UGR.

Francisco González Lodeiro
Rector de la Universidad de Granada
26 de febrero de 2013

Figura A.7 Política de Calidad de la UGR

Órgano	Composición	P	Cometido
Equipo de Gobierno UGR	Órganos unipersonales: Rector, Vicerrectores, Secretaria General, Gerente, Órganos colegiados: Consejo Social, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario		
Consejo de Gobierno de la UGR	Rector, Secretaria General, y Gerente 50 miembros de la Comunidad Universitaria: - 15 designados por el Rector del PDI, PAS y estudiantes - 20 elegidos por el Claustro (miembros del PAS, PDI y estudiantes) - Los Decanos o Directores de las dos Facultades o Escuelas con mayor número de titulaciones y de entre las restantes, los Decanos o Directores de las dos Facultades o Escuelas con mayor número de estudiantes - 5 Decanos de Facultad o Directores de Escuela, 5 Directores de Departamento y 1 Director de Instituto Universitario de Investigación - 3 miembros del Cons. Social no pertenecientes a la Comunidad Universitaria.	C	Órgano colegiado de Gobierno de la UGR: Establecer las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad, así como las directrices y procedimientos para su aplicación, según las competencias normativas establecidas en los Estatutos de la Universidad.
Comité de Calidad BUG	La Dirección de la Biblioteca con los Coordinadores de los Grupos de trabajo para la mejora y el Responsable de Calidad	A	Órgano de Revisión del Sistema de Calidad, revisión de la eficacia del SIG y formulación de objetivos
Comisión de Biblioteca	El Rector, o por delegación, el Vicerrector de los que dependa el servicio; Director técnico; 3 miembros del personal adscrito al servicio (1 TEBA y 2 funcionarios); 7 miembros en representación de los usuarios: 5 profesores, 2 alumnos	C	Comisión consultiva del Consejo de Gobierno y del Rector para todo lo que contribuya al cumplimiento de los fines y mejora de la calidad del servicio correspondiente. Según funciones establecidas en Art.11, Cap. 3 del Reglamento BUG
Junta técnica BUG	Miembros natos: Director y Subdirector de la BUG Miembros electos: Cuatro Facultativos/Ayudantes; Dos Técnicos Especialistas/Técnicos Auxiliares; Administrativo/Auxiliar	C	Asesora al Equipo Directivo de la Biblioteca en sus funciones Según los establecidos en el Art.12 del Capítulo 3 del Reglamento de la BUG.

Figura A.8 Sistema de liderazgo para la gestión y la decisión P: periodicidad de reunión: A: anual, M: mensual, C: a convenir etc.

Grupo de interés	Segmentación	Canales de relación y captación de necesidades y expectativas	Referencias
Personas			
Alumnos de postgrado y becarios de investigación	Tratamiento Individual. Por áreas de conocimiento	Relacionados con el apoyo para el acceso a la producción científica, la investigación, la publicación de tesis, la digitalización, la difusión de su investigación, desideratas, etc. Encuestas de satisfacción LibQual+ y de la Edición electrónica de las Tesis Doctorales	5b, 5c, 5d, 5e 6a
Personal Docente e Investigador			
Alumnos, becarios	Tratamiento Individual. Por titulaciones y centros	Relacionados con los servicios. Encuestas de satisfacción de usuarios LibQual+ (informes elaborados por el Grupo SECABA, Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad de las Bibliotecas, UGR) Desideratas. Buzón de sugerencias. Encuestas de satisfacción con la Formación de usuarios. El formulario de consultas on-line. La página web. El servicio "la Biblioteca responde" on-line. La figura del Defensor Universitario. La Comisión de la Biblioteca a quienes se pueden dirigir.	4d, 4e, 5b, 5c, 5d, 5e 6a, 6b
Ciudadanos	Tratamiento individual y en grupo	Jornadas de recepción de estudiantes abierto para todos, visitas guiadas para los grupos de alumnos de institutos, atención personalizada en las Bibliotecas de Centro	1c, 5b, 5c, 5d, 5e
Personal de Administración y Servicios	Tratamiento individual y en grupo	Contactos en reuniones sistemáticas; Encuestas de satisfacción del personal; Necesidades de formación del personal; Trabajo en equipo; buzón de sugerencias y quejas; Comunicación interna.	1a, 1d, 3b, 3c, 3d, 7a, 7b
Entidades/Partners			
Universidad de Granada	Relación colaborativa	Representación en la Junta de Personal y en el Comité de Empresa. Consejo de Gobierno Actividades de desarrollo del Plan Estratégico de la UGR y el Contrato programa	1c, 4a
La propia BUG	Puntos de serv. y funciones	A través de todos los canales de comunicación establecidos	Info. Clave 7a, 7b
Otras Universidades	Relación con Universidades, Bibliotecas y entidades	Relaciones de intercambio y aprendizaje mutuo, y de las que se analiza la información disponible y experiencias que puedan servir como buena práctica, para aplicarla a nuestra unidad. Pertenencia a CABCD, CBUA y Rebiun.	1c, 4a, 5b, 9a, 9b
CABCD			
CBUA			
REBIUN			
Empresas	Relación individual	Facilitan el contacto con científicos y especialistas de la UGR, de cara a una mejor transferencia de los resultados de investigación y nuevas tecnologías.	4a, 8b
Sociedad en general	Grupos representativos. Ciudadanos.	Cualquier ciudadano tiene la posibilidad de acceder a todos los recursos de la Biblioteca.	4c, 8a, 8b

Figura A.9 Grupos de interés de la BUG

Personas	<p>Alumnos de postgrado y becarios de investigación: A los que se les da apoyo en su proceso de investigación para la publicación de tesis doctorales, trabajos de investigación...</p> <p>Personal docente e investigador (PDI): Se les facilita el acceso a la información científica, se les adiestra en el manejo de las herramientas para la búsqueda y recuperación de la información y se les da apoyo tecnológico para la difusión de ciencia. Además, se les proporcionan los recursos necesarios para su actividad docente en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.</p> <p>Alumnos, becarios: Se les dota de herramientas e instrumentos que necesitan para el aprendizaje, estudio e investigación, y se les proporciona el acceso coherente a los materiales.</p> <p>Ciudadanos: Se les proporciona acceso a los servicios generales de la biblioteca como unidad enmarcada en una institución de servicio público que tiene una responsabilidad social.</p> <p>Personal de Administración y Servicios (PAS): De los que depende directamente el éxito de la UGR y a quienes se trata de proporcionar un trabajo interesante y una proyección laboral futura.</p>
Entidades/Partners	<p>UGR y cada una de sus unidades: con las cuales la BUG actúa y de las que recibe las correspondientes guías y apoyos corporativos.</p> <p>La propia BUG: cuyas necesidades y expectativas se centran principalmente en el hecho de llevar a buen término su misión, responsabilidades y compromisos, que debemos tener en cuenta de forma equilibrada con las de los otros grupos de interés.</p> <p>Otras Universidades: Con las que se mantienen relaciones de intercambio y aprendizaje mutuo, y de las que se analiza la información disponible y experiencias que puedan servir como buena práctica, para aplicarla a nuestra unidad</p> <p>Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (SABCD) y Sistema Español de Bibliotecas: establecen el marco legal de cooperación bibliotecaria y coordinación técnica a nivel autonómico y estatal respectivamente.</p> <p>REBIUN: organismo estable en el que están representadas todas las bibliotecas universitarias españolas, entre las que se encuentra la BUG; cuyo fin es la coordinación de las políticas bibliotecarias y las acciones cooperativas.</p> <p>Consortio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA): cuya misión es potenciar la cooperación entre las bibliotecas universitarias andaluzas, sobre tres ideas básicas: mejorar el aprovechamiento de los recursos económicos, dar mayor accesibilidad a los recursos compartidos y facilitar el uso compartido de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>Empresas: destacan las que suministran servicios y productos de información, las que comparten proyectos de desarrollo tecnológico y cualquier otra que mantenga un vínculo con la BUG.</p> <p>Sociedad en general: Se aproxima la ciencia a la sociedad mediante el acceso abierto, lo que maximizará la comprensión científica, y los rendimientos de la inversión, puesto que las publicaciones se utilizarán más y mejor.</p> <p>Colegios y Asociaciones profesionales: para provisión de servicios especializados de información y conocimiento por parte de la BUG de las necesidades específicas de dichos grupos.</p>

Figura A.9b Grupos de interés de la BUG. Detalle

Equipos y colaboraciones continuos o recientes	Reseñas
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de elaboración del Plan Estratégico - Equipo de elaboración de la Carta de Servicios - Junta Técnica de Biblioteca - Equipos de Evaluación Interna - Comisión de Biblioteca (ref. Presentación memoria) - Juntas de Facultad - Colaboración en la gestión de obras en los edificios - Participación en actividades de apoyo a la sociedad (ref. 3e) - Equipos de participación externa (ref. 4a) - Participación en Proyectos tecnológicos (ref. 4d y 4e) - Comité de Calidad - Grupos focales de análisis de información y datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo de mejora Plan Estratégico: redacción y comunicación del Plan Estratégico, lleva a cabo un análisis profundo de la autoevaluación y realiza un conjunto de Debilidades y Fortalezas por Criterio, además de una comparación con el DAFO del Plan anterior. - Grupo de mejora "Usuarios": programación anual de las acciones formativas con reconocimiento de créditos, pautas para el diseño de los cursos virtuales en la plataforma Moodle, análisis de encuestas Libqual, elaboración de recursos y materiales de apoyo al personal docente e investigador, planteamiento de la elaboración (benchmarking) de nuevas encuestas para grupos focales, elaboración, revisión y actualización del plan de formación de usuarios, asesoramiento al Centro de Coordinación y Gestión del Sistema en materia de revisión de tipología de préstamos a usuarios en el sistema, reclamación de ejemplares, alumnos extranjeros, política de préstamo, normativa de sanciones, - Grupo de Ética, responsabilidad social y comunicación externa: Continuación y remodelación del grupo Marketing y Comunicación externa. Redacción del código ético, estudio de posible colaboración con colectivos sociales del entorno, organización y difusión de actividades culturales sociales, difusión de documentos, informes y buenas prácticas para una gestión sostenible de las actividades de la BUG, colaboración en la difusión de la BUG a través de las redes sociales, elaboración y revisión del Plan de Comunicación externa. - Grupo Personal: elaboración de Propuesta del Plan de Formación Plurianual, dividido en Cursos de Adecuación y Cursos de Perfeccionamiento, estudio de un Proyecto de Formación fuera de la UGR, estudio de mejoras del Plan de Comunicación Interna optimización de la comunicación entre el personal de la BUG, análisis de la encuesta de participación activa del personal en proyectos y grupos, análisis de la encuesta de clima laboral, organización de grupos focales de personal, elaboración del plan de reconocimiento,... - Grupo Cuadro de Mando: elaboración y actualización del cuadro de mando integral debido a la publicación de un nuevo Plan Estratégico de la BUG 2012-2015, la publicación de una nueva Carta de Servicios y la firma de un nuevo Contrato-Programa. - Grupo Patrimonio Bibliográfico: sistematiza toda la información y documentación sobre el fondo antiguo y potencia su difusión como una de las características fundamentales y diferenciadoras de la BUG. - Grupo Benchmarking: análisis y comparación (benchmarking) de la BUG con
Grupos de mejora surgidos en la Autoevaluación 2004	
<ul style="list-style-type: none"> Grupo 1. Formación de usuarios Grupo 2. Plan de comunicación Grupo 3. Estadísticas e indicadores Grupo 4. Mapa de procesos y manuales de procedimiento Grupo 5. Estudio de expectativas de usuarios Grupo 6. Desarrollo y gestión de la colección Grupo 7. Estudio de las implicaciones de la BUG en el EEES Grupo 8. Procesos administrativos e imagen corporativa Grupo 9. Plan de marketing 	
Grupos de mejora surgidos en la Autoevaluación de 2010	
<ul style="list-style-type: none"> Grupo 1. Calidad ambiental Grupo 2. Personal BUG Grupo 3. Marketing y comunicación externa Grupo 4. Cuadro de Mando Integral Grupo 5. Usuarios Grupo 6. Observatorio: análisis de situación y tendencias Grupo 7. Plan Estratégico 	
Grupos de mejora surgidos en la Autoevaluación de 2012	
<ul style="list-style-type: none"> Grupo 1. Plan Estratégico Grupo 2. Personal BUG Grupo 3. Marketing y comunicación externa 	

Grupo 4. Cuadro de Mando Integral Grupo 5. Usuarios Grupo 6. Observatorio: análisis de situación y tendencias Grupo 7. Calidad Ambiental Grupo 8. Patrimonio bibliográfico	otras instituciones similares nacionales e internacionales, identificación de mejores prácticas en otras organizaciones, elaboración de la encuesta a los responsables directivos de la UGR
Grupos de mejora surgidos en la Autoevaluación de 2014	
Grupo 1. Plan Estratégico Grupo 2. Personal Grupo 3. Ética, responsabilidad social y comunicación externa Grupo 4. Cuadro de mando integral Grupo 5. Usuarios Grupo 6. Benchmarking Grupo 7. Patrimonio bibliográfico	

Figura A.10 Participación activa de las personas de la BUG. Grupos de mejora

Línea Estratégica	Objetivo Operacional	Relación				
		4a	4b	4c	4d	4e
1: Aprendizaje	Realizar mejoras en las Bibliotecas que aún no disponen de cabinas de trabajo individual, salas de trabajo en grupo y áreas TICs de acceso a los recursos de información.	■		■	■	
	Incrementar la colección de apoyo al aprendizaje		■			■
2: Investigación	Instalar Dspace como gestor de repositorio de producción científica					■
	Nueve objetivos relacionados con la investigación e investigadores				■	■
	Continuar con el desarrollo del Millennium Access Plus					■
	Implementar nuevos servicios virtuales y garantizar la disponibilidad y actualización de los recursos TIC				■	■
	Incrementar la colección digital en todas las áreas del conocimiento y adquirir más colecciones de backfiles		■			■
	Habilitar en las Bibliotecas aulas de trabajo con fines de investigación			■		
	Facilitar equipamiento informático para uso de la investigación				■	
3: Personas y organización	Continuar con el incremento del presupuesto asignado por la UGR a la BUG.		■			
	Obtener financiación externa de entidades públicas y privadas.					
	Diseñar una campaña de marketing dirigida a los usuarios internos y externos de la BUG que fomente el conocimiento de los recursos y servicios					■
5: Alianzas, cooperación y sociedad.	Contribuir al fortalecimiento del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía	■				
	Potenciar la presencia de la Biblioteca en REBIUN y la participación en otras redes nacionales e internacionales.					■
	Participar en congresos, reuniones y grupos de trabajo, nacionales y extranjeros, que promuevan el avance de la Biblioteca.	■				■

Figura A.11 Plan estratégico 2008 – 2011 Esquema de relaciones: Ejes Estratégicos con objetivos operaciones relativos a Alianzas y Recursos

Nota: en la columna 4b se han minimizado los puntos de relación, ya que casi todo está relacionado con presupuestos

Línea Estratégica	Objetivo Operacional	Relación				
		4a	4b	4c	4d	4e
1: Aprendizaje, docencia y adaptación al EEES	Realizar mejoras en las Bibliotecas que aún no disponen de cabinas de trabajo individual, salas de trabajo en grupo y áreas TICs de acceso a los recursos de información.	■		■	■	
	Incrementar la colección de apoyo al aprendizaje		■			■
2: Mejora científica y transferencia del conocimiento	Gestionar el repositorio de producción científica de la UGR que permita la preservación y la visibilidad de la ciencia producida en la Universidad.					■
	Cinco objetivos relacionados con la investigación e investigadores				■	■
	Continuar con el desarrollo de programas de gestión de los recursos de información					■
	Implementar nuevos servicios virtuales y garantizar la disponibilidad y actualización de los recursos TIC				■	■
	Mantener y, cuando se posible, incrementar la colección digital en todas las áreas del conocimiento		■			■
	Participar en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía	■				■
	Habilitar en las Bibliotecas aulas de trabajo con fines de investigación			■		
Facilitar equipamiento informático para uso de la investigación				■		
3: Personas y organización	Diseñar campañas de marketing dirigidas a los usuarios internos y externos de la BUG que fomenten el conocimiento de los recursos y servicios					■
5: Alianzas, cooperación y sociedad.	Contribuir al fortalecimiento del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA)	■				
	Potenciar la presencia de la Biblioteca en REBIUN y la participación en otras redes nacionales e internacionales.					■
	Participar en congresos, reuniones y grupos de trabajo, nacionales y extranjeros, que promuevan el avance de la Biblioteca.	■				■

Figura A.11 Plan estratégico 2012-2015: Esquema de relaciones: Ejes Estratégicos con objetivos operaciones relativos a Alianzas y Recursos

Nota: en la columna 4b se han minimizado los puntos de relación, ya que casi todo está relacionado con presupuestos

Alianzas/Colaboraciones		Objetivos generales	Fecha de la firma	Localización convenio	Dirección Web
Redes y Consorcios	REBIUN	Establecer la estrategia del conjunto de las Bibliotecas Universitarias en España	06/06/1997	Archivo de la Biblioteca/Intranet	http://www.rebiun.org/
	CBUA	Mejorar el aprovechamiento de los recursos económicos, dar mayor accesibilidad a los recursos compartidos y facilitar el uso compartido de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	04/07/2002	Archivo de la Biblioteca/Intranet	http://www.cbuu.es/
	GEUIN	Actuar como foro de influencia ante la empresa Innovative Interfaces Inc. (III) para la mejora y desarrollo del sistema Innovative Millenium (IM) en beneficio de los miembros del GEUIN.	16/04/2002	Archivo de la Biblioteca/Intranet	http://biblioteca.ucm.es/geuin/
	RECOLECTA	Impulsar, promover y dar visibilidad a los repositorios institucionales españoles.	Colaboración Fecyt y Rebiun		http://www.recolecta.net/buscador/
Junta de Andalucía	Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	Adquisición de recursos de información básica para la investigación en Andalucía	Acuerdo a través de CBUA		
	Consejería de Cultura y Deporte	Poner a disposición de los ciudadanos obras pertenecientes al patrimonio histórico, de dominio público, dentro del proyecto de la Biblioteca Virtual de Andalucía	2009	Archivo de la Biblioteca	http://www.juntadeandalucia.es/cultura/aydeporte/web
Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes		Difundir el patrimonio bibliográfico de la Universidad	12/03/2009	Archivo de la Biblioteca/Intranet	http://www.cervantesvirtual.com/
Hispana / Europeana		Hispana reúne las colecciones digitales de archivos, bibliotecas y museos conformes a la Iniciativa de Archivos Abiertos que promueve la Unión Europea y cumple en relación a los repositorios digitales españoles funciones análogas a las de Europeana en relación a los repositorios europeos, es decir, constituye un agregador de contenidos de las bases de datos de colecciones digitales	Subvenciones Ministerio	Archivo Biblioteca	http://hispana.mcu.es/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/presentacion
Centro Penitenciario de Albolote		Facilitar el acceso a los fondos bibliográficos de la UGR a la población reclusa del centro penitenciario	25/02/2013	Archivo de la Biblioteca/Intranet	
IMPACT Centre of Competence in Digitisation		Partner para realización de pruebas con diferentes tecnologías para la digitalización del patrimonio histórico	27/06/2013	Archivo de la Biblioteca	http://www.digitisation.eu/
Declaración de Berlín		Adhesión al movimiento de acceso a la ciencia en abierto	12/11/2010	Servicio de Documentación Científica/Intranet	http://www.mpd.l.mpg.de/
Universidad de Granada	e-ciencia	Integrar las tesis doctorales de la UGR en DIGIBUG	11/01/2005	Archivo de la Biblioteca/Intranet	http://digibug.ugr.es/
	Reconocimiento de créditos	Realización de talleres Formativos con reconocimiento de créditos	24/07/2012	Intranet	
	Contrato-Programa VGC	Realizar acciones de mejora en la BUG	27/02/2013	Archivo de la Biblioteca	http://calidad.ugr.es/
	Convenios UGR-Con otras Instituciones	Convenios firmados por la UGR que incluyen una cláusula de uso de la biblioteca		Secretaría General	http://secretariageneral.ugr.es/pages/convenios#_doku_busqueda_de_convenios
	SECABA	Realizar encuestas de satisfacción de usuarios	15/12/2012	Archivo de la Biblioteca	http://sci2s.ugr.es/secaba/
Empresas y proveedores	Proveedores de información electrónica	Determinar los acuerdos en cada una de las licencias que se firman		Servicio de Adquisiciones	

Figura A.12 Mapa de alianzas

Programas y recursos informáticos utilizados en la gestión de los procesos claves, estratégicos y de soporte.	TIC puestos a la disposición de los usuarios para el acceso a los recursos y servicios de la BUG:
<ul style="list-style-type: none"> - Millenium para adquisiciones, circulación y catalogación (Innovative Interfaces) - Moodle (versión 1.9) para diseño y desarrollo de formación virtual de usuarios - Aplicación "Curs@ndo" para la gestión de la formación de usuarios - Programa "LimeSurvey", para cuestionarios on-line - Acceso Identificado de la UGR – Programa El Bibliotecario Responde - Universitat XXI Económico, para facturación y contabilidad - Otorga, para la gestión de vac., días de asuntos propios etc. del personal. - Procesos de administración electrónica - Plataforma web de evaluación de servicios, para la gestión y seguimiento de Cartas de Svcs, contratos-programa e indicadores y documentación del Sistema de calidad. - Software libre "Dspace" para el Repositorio Institucional: DIGIBUG - Gestión del préstamo interbibliotecario con el software GTBIB - Aplicación en línea para quejas y sugerencias E-Biblioteca - Equipos de autopréstamo y sistemas de RFID en diferentes centros - Buzón de autodevolución (2014) - Gestión de la red administrativa (CSIRC) y mantenimiento de equipos. - Serials Solutions para la gestión de las revistas electrónicas. - Gestor documental Documenta para la gestión de documentación de centros y grupos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura WIFI en toda la UGR. - Acceso a los recursos de la BUG desde casa con conexión VPN. - Plan de renovación de equipos de informática. - Proyecto LADE: Lectura amigable de documentos electrónicos (Papyre, libro electrónico) - Préstamo de portátiles - Servicio de referencia virtual: la Biblioteca Responde - Nueva página Web muy mejorada respecto a la anterior - Organización cursos de formación de usuarios virtuales con formulario de inscripción automática online en Internet. - Calendario de eventos - Adquisición del interfaz del catálogo Encore, acorde con la filosofía 2.0 - Servicio de reserva y renovación del préstamo de libros online - Aplicación para dispositivos móviles "BibliotecAppUGR" - Página de la BUG en Facebook

Figura A.13 Tecnologías de la BUG

<p>2010</p> <p>SAGE Reference online: Nuevas obras de referencia y manuales disponibles online. Plataforma con más de 100 enciclopedias y otros tantos manuales pertenecientes a las áreas de Ciencias Sociales y Humanidades.</p> <p>E-Book-Spanish Collection: Colección de 74 libros electrónicos de Elsevier sobre Ciencias de la Salud, que cubren necesidades de esta área.</p> <p>African Writers Series: Esta edición online de Heinemann's African Writers Series incluye en torno a 250 obras de ficción, poesía y drama.</p> <p>Editions and Adaptations of Shakespeare: Contiene las once principales ediciones de las obras de Shakespeare, además de otros poemas y una selección de obras apócrifas publicadas desde 1623 a 1866.</p>
<p>2011</p> <p>Libros electrónicos de Springer: ampliación de suscripción a 2011. Seis series de los libros electrónicos de SPRINGER sobre Matemáticas, Informática, Ingeniería, Humanidades, y Economía y empresa</p> <p>Libros electrónicos de Cambridge: ampliación de suscripción a 2011. Adquisición de 137 libros de carácter multidisciplinar en versión online a Cambridge Books Online.</p> <p>EbookEnciclo: Cuidada selección de textos en español de diversos autores y editoriales, dando cobertura a las temáticas más diversas. Contiene más de 2.000 títulos. Permite búsquedas globales en el 100% del texto.</p> <p>INGeBOOK: Plataforma que pone a disposición de los usuarios colecciones de libros de ciencias e ingenierías especialmente dirigidos para alumnos de los primeros cursos de esas materias.</p> <p>Protocols en Biomedicina y Ciencias de la Vida de la editorial Springer: La Universidad de Granada ha adquirido todos los Protocols en Biomedicina y Ciencias de la Vida de la editorial Springer (25,000 hasta hoy).</p> <p>Ullmann's Encyclopedia of Industrial Chemistry: Versión online de una clásica obra de referencia sobre los diferentes temas relacionados con la química industrial. Se empezó a publicar en alemán en 1914 por Fritz Ullmann.</p>
<p>2012</p> <p>Cambridge Histories Online. Colección de obras publicadas a partir de los 60. Incluye 15 de áreas de estudio sobre diferentes aspectos de la historia. Entre ellas: historia de Estados Unidos, historia general, historia económica, historia de la ciencia, literatura, filosofía, teoría política y social, religión y antropología. EEB - Early European Books. Colección de documentos online que facilita a los usuarios el acceso y la exploración de los primeros registros impresos de la Europa moderna. Complementa la colección EEBO, referida exclusivamente a los documentos impresos en Inglaterra en ese mismo período.</p> <p>Libros ingeniería Springer. Acceso, entre otros, al paquete de libros electrónicos de SPRINGER "Ingeniería 2011", con más de 700 títulos (incluye obras de referencia, series, monografías y libros de texto)</p> <p>Indo-European Etymological Dictionaries Online. Fuente de información que reconstruye el léxico de las más importantes lenguas indoeuropeas y es considerada una fuente de referencia online para los lingüistas.</p> <p>Pearson España del ámbito científico-técnico. Colección de libros electrónicos, del área científico técnica, a través de la plataforma Ingebook.</p> <p>Ebooks de matemáticas Springer. Ebooks editados entre 2005 y 2008 que se suman a los ya existentes publicados entre 2009 y 2012 por la misma editorial.</p>
<p>2013</p> <p>Ebooks de Springer: Ebooks publicados en 2013 por la editorial Springer. Series sobre Química, Ciencias de los Materiales, Ciencias de la Tierra, Física, Astronomía, Biomedicina y Ciencias de la Vida.</p> <p>Libros electrónicos sobre Energía de Springer: Colección de libros electrónicos sobre Energía de la editorial Springer.</p>

Figura A.14 Ejemplos de renovación en Recursos electrónicos (Libros)

A finales de 2013 la BUG ofrece 159 bases de datos, la mayor parte online y el resto ubicadas en monopuesto en los Centros. Cada año, la BUG adquiere nuevas bases de datos

2009

Cisnet: libros electrónicos de informática, editorial MitPress

OECD Stat: datos estadísticos y metadatos de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y otras economías seleccionadas.

CHELEM: BBDD de economía, posiciones relativas de los diferentes países y su interdependencia en una economía global.

Sid-Alimentaria: base de datos de legislación alimentaria

SABI: más de 940.000 empresas españolas y 100.000 empresas portuguesas y un exclusivo sistema de análisis financiero

Dialnet: producción científica hispana que integra múltiples recursos (revistas, libros, tesis,...).

GEOBASE: información bibliográfica sobre Ciencias de la tierra, Ecología, Geomecánica, Geografía humana y Oceanografía.

Data Stream: es la mayor base de datos estadísticos financieros, cubre una riqueza sin igual de las clases de activos, las estimaciones, fundamentos, los índices y datos económicos

NBER Working papers: Trabajos monográficos de economía realizados en la National Bureau of Economic Research

Compustat Global: sobre empresas comerciales de >80 países, que representan el 90% de la capitalización del mercado mundial

2010 - 11

Art & Architecture Complete: texto completo de más de 250 revistas y unos 150 libros. Además, indiza y resume el contenido de más de 630 revistas académicas y otros 150 libros, y una cobertura selectiva de 50 publicaciones adicionales.

BREPOLIS: Es el sitio de los proyectos en línea de Brepols Publishers y sus socios. Cuatro bloques: Brepols Medieval Bibliographies; Brepols Medieval Encyclopaedias; Brepols Latin Complete: Brepols Latin Full-Text.

SOCindex Full Text: La BD sobre investigación sociológica más completa y prestigiosa del mundo, con más de 2.000.000 registros.

HEINONLINE: Portal de contenido jurídico, revistas jurídicas y otros textos legislativos, jurisprudencia y libros electrónicos. La Biblioteca suscribe dos productos: 1. LAW JOURNAL LIBRARY y 2. Foreign & International Law Resources Database.

Up To Date: Se trata de un recurso único para médicos y pacientes, accesible desde los ordenadores ubicados en la Facultad de Medicina y Ciencias de la salud y desde todos los centros bibliotecarios de la Universidad.

Dentistry & Oral Science: Es la colección más importante de revistas y monografías con texto completo en Odontología y especialidades relacionadas.

Pigdemon Digital: Versión online de The Pidgeon Audiovisual, colección de charlas de arquitectos y diseñadores relacionados.

Masters of Architecture: Series de imágenes en color a partir de PIDGEON AUDIOVISUAL y WORLD MICROFILMS.

UNWTO Library: La Biblioteca de la Organización Mundial de Turismo (UNWTO Library). Es una base de datos interactiva que ofrece un gran número de publicaciones de alta calidad de la Organización Mundial de Turismo de Naciones Unidas.

CISSonline: BD para el profesional del derecho y la empresa: Fiscal, Contable-Mercantil, Social y Prevención.

REAXYS: BD dirigida a Químicos, con planificador de síntesis exclusivo que apoya la evaluación de rutas sintéticas alternativas y permite identificar y combinar pasos de reacción seleccionados.

ExecuComp: BD sobre directivos de empresas/corporaciones.

2012 - 13

Social Work Abstracts. Más de 45.000 registros, sobre Trabajo Social, otros relacionados con el SIDA, los niños y la familia, el bienestar, envejecimiento, etc.**ASTM Standards and Engineering Digital Library.** Colección de estándares industriales y de información de ingeniería técnica.

Real Farmacopea Española en Internet. Normas sobre la calidad que deben observar las sustancias medicinales y excipientes destinados a uso humano.

Film Index International. La mayor fuente de información sobre recursos de cine producida en colaboración con el British Film Institute. Cubre 170 países.

Oxford Art Online. Punto de acceso a recursos de arte producidos por Oxford. (Grove Art Online, Benezit Dictionary of Artists, y Encyclopedia of Aesthetics).

Book Citation Index. Búsqueda de citas de libros

AulaPlaneta. Plataforma de contenidos curriculares multimedia que facilita al docente la exposición en clase y a los alumnos les puede a preparar sus tareas.

The Europa World of Learning Online. Directorio *The Europa World of Learning*: perfiles de más de 40.000 instituciones académicas, y más de 250.000 personas relacionadas con educación superior, investigación y el aprendizaje.

Royal Society of Chemistry - Colección Gold. Colección Gold de la Royal Society of Chemistry. Acceso a todas las revistas publicadas y a las bases de datos:

Analytical abstracts, Catalysts & Catalysed Reactions, Chemical Hazards in Industry, Laboratory Hazards Bulletin, Methods in Organic Synthesis, Natural Product Updates y ChemSpider

Figura A.15 Ejemplos de recursos electrónicos suscritos

	Usuarios	Procesos relacionados	Procedimientos relacionados
Miembros de la comunidad universitaria UGR	Alumnos de posgrado y becarios de investigación	C1, C5, C6, E1	PE01A-09-SUGE, PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-05-RECL, PE01A-06-ALFI, PE01A-10-SATI
	Personal docente e investigador (PDI)	C1, C5, C6, E1	PE01A-09-SUGE, PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-05-RECL, PE01A-06-ALFI, PE01A-10-SATI
	Alumnos y becarios	C1, C5, C6, E1	PE01A-09-SUGE, PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-05-RECL, PE01A-06-ALFI, PE01A-10-SATI
	Personal de Administración y servicios (PAS)	C1, C5, C6, E1	PE01A-09-SUGE, PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-05-RECL, PE01A-06-ALFI, PE01A-10-SATI
PAS y PDI de otras universidades en estancia oficial en la UGR		C5, C6	PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-06-ALFI
Ciudadanos		C1, C5, C6, E1	

Figura A.16 Grupos de clientes y procesos relacionados

Prod./servicio	Innovación/mejora/NNTT	Valor para usuarios	Evaluación
Referencia e información (*)	"Sesión on-line con la biblioteca"	Facilita y flexibiliza la atención	A través del análisis de las consultas recibidas.
	La Biblioteca responde	Nuevo servicio	
Consulta	Edición electrónica de las tesis doctorales	Acceso abierto a todas las tesis	Nº de tesis consultadas, descargadas
	Portátiles en algunas bibliotecas	Comodidad, flexibilidad.	Nº de portátiles prestados
Préstamo (*)	Máquinas de autopréstamo	Comodidad, flexibilidad. Acceso a más documentación	Volúmenes de préstamo Tiempos de servicio
	Préstamo consorciado Préstamo interbibliotecario gratuito para PDI		
Lectura en sala	Mejora en edificios	Comodidad	Disminución del Nº de quejas y sugerencias
Reproducción	Uso de escáneres evitando copias papel y facilitando el archivo de los documentos.	Facilitar la reproducción sin copias en papel.	-
Formación de usuarios	Programa de formación virtual.	Cursos virtuales con créditos	Nº de solicitudes, plazas ofertadas, asistentes aptos y no aptos, porcentajes, encuestas, satisf., etc.
	Nueva página Web, buscador del catálogo, plataf. Moodle, Repositorio DIGIBUG, RefWork, calendario de eventos, Apoyo a la investigación, Trabajo fin de grado,...	Conocimientos sobre las nuevas funcionalidades, uso y ventajas.	
Saddis	Adaptación a las necesidades de personas con algún tipo de discapacidad visual	Posibilidad de uso de los servicios de la BUG	-
Préstamo de dispositivos	Préstamo de lectores de libros electrónicos Papyre, Proyecto LADE	Poder almacenar y visualizar artículos y libros electrónicos en texto completo. Ahorro de papel.	Nº de préstamos de Papyre (Millenium)
RefWorks	Gestor de citas bibliográficas	El uso de herramientas para la gestión de bibliografías Facilita la gestión de las citas	Resultados de las encuestas de satisfacción del curso
Biblioteca digital (*)	Digitalización del fondo	Acceso a fondo antiguo, flexibilidad, comodidad.	Nº de volúmenes digitalizados y visitados
	Repositorio Institucional DIGIBUG	Acceso al texto completo a ciencias de primer nivel	Nº de docs disponibles Nº de consultas, descargas, situación en los rankings de repositorios
Acceso a BBDD	Cada año la BUG pone a disposición de sus usuarios nuevas BBDD	Información muy amplia y especializada	Búsquedas en BBDD
Novedades bibliográficas	Alertas informativas personalizadas en las plataformas. Nuevas adquisiciones de libros en nuestra página web	Los usuarios pueden establecer sus alertas informativas y conocer las últimas adquisiciones	-
BookCrossing	Nueva forma de promover lectura e intercambio	Facilidad, espontaneidad, ...	Estadísticas en la Página web de Bookcrossing: Nº de libros registrados y liberados, comentarios en el foro,...
Códigos QR	Inclusión de códigos QR en la página web	Acceso directo desde el móvil por parte de los alumnos	----
Ephorus	Programa para la detección del plagio	Valor para el PDI en la detección de la copia realizada por los alumnos	Número de usuarios dados de alta, número de documentos analizados
BibliotecAppUGR	Aplicación del catálogo para dispositivos móviles	Gestión de las búsquedas al catálogo y de préstamos y renovaciones de ejemplares a través de móviles o tablets	Nº de descargas de la aplicación
Visita virtual	Visita virtual a la Biblioteca del Hospital Real	Difusión de la riqueza de la Biblioteca y sus fondo antiguo en abierto	---

Figura A.17 Impacto de la innovación y mejora en los servicios y sus usuarios (*): proyectos en colaboración

ANEXO RESULTADOS

BLOQUES	TALLERES PRESENCIALES	TALLERES VIRTUALES
Objetivos Contenido	1.Los contenidos han satisfecho sus expectativas	1. Importancia para mi aprendizaje y/o práctica profesional
	2.Los contenidos se han ajustado a la profundidad esperada	2. Los contenidos se han ajustado a los objetivos propuestos
		3. El nivel de los contenidos ha sido
Organización Metodología Desarrollo	3.La duración del curso ha sido adecuada	4. Los casos prácticos han sido los adecuados
	4.La documentación/recursos utilizados son adecuados	5. La duración del curso ha sido
	5. Las condiciones físicas han sido adecuadas	6. Los materiales de aprendizaje utilizados han sido
	6. La metodología ha sido adecuada	7. La plataforma ha sido amigable
Profesor Bibliotecario	7. El profesor/bibliotecario domina los contenidos	9. El profesor/tutor domina los contenidos
	8. El profesor/bibliotecario ha sido ameno	10. Ha cumplido los objetivos propuestos
		11. Las respuestas e interacción con el tutor han sido
Valoración	9. Valora la utilidad global del curso	12. En general el curso virtual, le ha parecido
Comentarios	Observaciones / Comentarios	Observaciones / Comentarios

Figura A.R.1 Equivalencia entre las preguntas de las encuestas talleres presenciales y virtuales

	PUNTUACIÓN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Muestra: 723 alumnos	Curso 2010-2011								
Tienen intención de seguir estudios en la universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	0,9	0,6	1,6	3,2	10	16,3	26,9	26,2	14,3
2. La información ha sido clara y precisa	0,2	0,3	0,8	2,1	6,6	8,8	22,1	29,6	29,4
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	0,8	0,8	1	1,8	6,4	9,6	15,8	33,2	30,4
No tienen intención de seguir estudios en la Universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	4	4	8	4	16	16	24	20	16
2. La información ha sido clara y precisa	4,2	4,2	4,2	4,2	0	4,2	29,2	37,5	12,5
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	24	4	8	4	20	0	8	12	20
Muestra: 917 alumnos	Curso 2011-2012								
Tienen intención de seguir estudios en la universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	1	0,5	1,7	2,9	9,4	16,4	33,4	21,7	13
2. La información ha sido clara y precisa	0	0,3	0,3	1,3	3,30	8,9	21,1	35,1	29,5
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	0,9	0,3	1,7	0,9	5,3	7,1	20,7	30,4	32,9
No tienen intención de seguir estudios en la Universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	7,7	2,6	7,7	2,6	12,9	12,9	12,9	12,9	28,2
2. La información ha sido clara y precisa	3,4	0	0	0	0	10,3	31	27,6	27,6
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	24	8	0	0	20	0	24	8	16
Muestra: 789 alumnos	Curso 2012-2013								
Tienen intención de seguir estudios en la universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	1,9	1	2,2	2,9	8,8	13,3	31,8	24,4	13,6
2. La información ha sido clara y precisa	0,7	0,5	1,5	0,9	5	8,3	21	33,4	28,7
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	1,7	0,5	1,7	1,4	5	6,4	18,4	33	31,8
No tienen intención de seguir estudios en la Universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	4,2	2,1	6,3	2,1	25	25	22,9	6,3	6,3
2. La información ha sido clara y precisa	2,3	2,3	2,3	2,3	0	9,3	23,3	39,5	18,6
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	5,3	7,9	5,3	13,2	21,1	0	23,7	13,2	10,5

Fig. A.R.2 Resultados del estudio a alumnos de Institutos, "Perspectiva de la Biblioteca Universitaria"

NOTA: las cifras indican el porcentaje de alumnos que valoran con la puntuación que indica cada columna

Usuarios		Número de préstamos				
Tipología	Total	0	1-10	11-30	31 - 50	> 51
Alumno Centros Adscritos	227	188	23	11	4	2
Alumno extranjero o intercambio	20.191	8.170	10.968	980	40	32
Alumnos del Aula de Mayores	74	25	33	8		8
Doctorado	49.157	12.439	9.849	8.362	5.116	13.390
Dptos., grupos inv., proyectos in	1.092	48	589	213	77	164
Estudiante grado	343.705	98.155	120.348	73.978	25.902	25.321
Estudiante Master	9.013	601	2.861	1.745	1.316	2.489
Investigador UGR	3.126	116	887	570	296	1.257
PAS	4.918	300	2.403	947	470	797
PAS de Centros Adscritos	79		53		9	18
Personal de Biblioteca	9.543	731	1.133	878	622	6.179
Profesor	38.649	5.982	9.588	6.583	3.597	12.899
Profesor de Centros Adscritos	316	13	105	92	72	33
Titulado UGR	17.761	3.590	5.063	4.454	2.037	2.616
Usuarios no UGR	1.301	285	833	114	11	57
Visitante (PDI no UGR)	1.041	354	465	89	22	111
Totales	500.193	130.999	165.204	99.024	39.592	65.374

Figura A.R.3 Usuarios y niveles de uso del servicio préstamo (año 2013)

Figura A.R.4 Encuesta de clima. Resultados por pregunta

Pregunta	2008	2009	2012
1.- Con las condiciones físicas del trabajo, estoy	54,5	68,6	75,1
2.- Con la libertad para elegir mi propio método de trabajo, estoy	78,6	71,8	82,9
3.- Con mis compañeros/as de trabajo, estoy	92,8	89,1	85,1
4.- Con el reconocimiento del trabajo bien hecho, estoy	67,9	65,4	74,6
5.- Con mi superior/a inmediato/a, estoy	83,0	70,5	85,7
6.- Con la responsabilidad que se me ha asignado, estoy	79,5	76,9	89,0

7.- Con el salario	56,3	59,6	53,6
8.- Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy	71,2	59,6	76,8
9.- Con las relaciones entre el/la Jefe/a y los/as subordinados/as, estoy	76,8	71,8	85,4
10.- Posibilidades de promocionar	35,8	40,4	38,6
11.- Con el modo que la unidad está gestionada, estoy	69,6	59,0	80,6
12.- Con la atención que se presta a las sugerencias que hago, estoy	69,6	54,5	72,9
13.- Con el horario de trabajo, estoy	81,4	84,0	87,3
14.- Con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo, estoy	85,6	75,0	77,9
15.- Con mi estabilidad en el empleo, estoy	92,0	87,8	87,2
16.- Con la organización del trabajo que actualmente tengo, estoy	81,3	74,2	79,6
17.- Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy	86,4	80,0	84,1
18.- Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy	57,7	51,6	74,1
19.- En general, con mi puesto de trabajo estoy	87,4	84,5	86,3
20.- Con el mobiliario en el que desarrollo mi trabajo, estoy	50,4	55,5	73,5
21.- Conozco la misión/visión de mi Unidad/servicio	94,4	91,6	95,6
22.- Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo	94,4	95,5	97,8
23.- El/la Jefe/a me mantiene informado/a de asuntos que afectan a mi trabajo	82,4	71,0	86,7
24.- Las tareas que realizo se corresponden con las funciones de mi puesto	74,1	72,3	87,9
25.- Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	91,7	81,9	86,7
26.- Mi puesto requiere trabajar muy deprisa	68,6	65,8	60,8
27.- Puedo participar en las decisiones que afectan a mi trabajo	80,6	65,2	73,4
28.- El/la Jefe/a dirige eficazmente el trabajo en equipo	73,8	63,9	75,7
29.- Recibo información de cómo desempeño mi trabajo	61,9	54,8	73,0
30.- En mi trabajo puedo ser creativo	63,2	52,9	68,0
31.- En mi ausencia hay flexibilidad para que otros asuman mis tareas	71,8	65,8	70,7
33.- Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas	41,6	46,5	63,6
35.- Las cargas de trabajo están bien repartidas	59,8	52,3	71,8
36.- Hay una comunicación fluida entre el personal	80,6	73,5	81,2
37.- Recibo las instrucciones necesarias para desempeñar mi trabajo	81,1	69,7	77,9
38.- El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal	66,7	57,4	72,9
39.- La plantilla en mi Unidad es suficiente para la carga de trabajo habitual	55,7	56,8	73,5
40.- Cuando se implanta una nueva aplicación, se me da la formación	56,5	51,0	71,8
41.- Quiero obtener nuevas habilidades y conocimientos para mi trabajo	91,6	91,0	82,3
42.- Los planes de formación tienen en cuenta mis necesidades	53,8	50,3	66,9
43.- Se me conceden los cursos que solicito	58,1	65,8	73,0
44.- La Universidad me facilita formación al margen del Plan del PAS	49,5	41,3	58,5
45.- La Universidad me da oportunidades para desarrollar mi carrera	55,1	56,1	59,7
46.- Cuanto con espacio suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	67,0	65,8	77,9
47.- Las condiciones ambientales (iluminación, etc.) de mi puesto son buenas	51,9	61,3	68,5
48.- Cualquier incidencia sobre el desempeño de mi labor es solucionada	51,9	64,5	77,3
49.- Los recursos materiales con los que cuento son suficientes	76,9	76,1	86,8
50.- Las aplicaciones informáticas están adaptadas a mis necesidades	77,8	65,8	87,9

Figura A.R.4 Encuesta de clima. Resultados por pregunta.

Se señalan en verde los que mejoran frente al año anterior o los que superan el 80%.

	Preguntas comparadas (UGR: numeradas; Univ.13: sombreadas)	UGR	UNI 13
1	23.- El/la Jefe/a me mantiene informado/a de los asuntos que afectan a mi trabajo	71,00%	48,54%
	10. El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo		
2	38.- El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal	57,40%	45,63%
	9. El/la responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad		
3	10.- Con mis posibilidades de promocionar, estoy	40,40%	23,31%
	41. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional		
4	16.- Con la organización del trabajo que actualmente tengo, estoy	74,20%	48,55%
	1. El trabajo en mi Unidad está bien organizado		
5	27.- Puedo participar en las decisiones que afectan a mi trabajo	65,20%	45,63%
	9. El/la responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad		
6	37.- Recibo las instrucciones necesarias para desempeñar correctamente mi trabajo	69,70%	40,78%
	18. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo		
7	3.- Con mis compañeros/as de trabajo, estoy	89,10%	76,70%
	11. La relación con los/las compañeros/as de trabajo es		
8	4.- Con el reconocimiento del trabajo bien hecho, estoy	65,40%	29,12%
	38. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo		
9	8.- Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy	59,60%	51,46%
	4. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades		
10	17.- Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy	80,00%	27,19%
	15. El ambiente de trabajo me produce estrés		
11	19.- En general, con mi puesto de trabajo estoy	84,50%	58,25%
	43. En general, me siento satisfecho/a en mi Unidad		
12	35.- Las cargas de trabajo están bien repartidas	52,30%	33,98%
	3. En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas		
13	36.- Hay una comunicación fluida entre el personal	73,50%	40,78%
	16. La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente		
14	39.- La plantilla en mi Unidad es suficiente para la carga de trabajo habitual	56,80%	33,98%
	3. En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas		
15	45.- La Universidad me da oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	56,10%	23,31%
	41. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional		
16	18.- Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy	51,60%	22,33%
	26. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo		
17	42.- Los planes de formación tienen en cuenta mis necesidades	50,30%	25,24%
	28. Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas se atiendan por el Plan de Formación		
18	44.- Cuando es necesario, la Universidad me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS	41,30%	30,09%
	29. Cuando es necesario, la Universidad facilita o autoriza formación externa al margen del Plan de Formación del PAS		
19	50.- Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto y facilitan mi trabajo	65,80%	55,34%
	25. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo		
20	29.- Recibo información de cómo desempeño mi trabajo	54,80%	28,16%
	5. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo		
21	40.- Cuando se implanta una nueva aplicación informática, procedimientos, etc., se me da la formación suficiente	51,00%	25,24%
	30. Cuando la Univ.13 implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., facilita formación específica		

Figura A.R.5 Encuesta de clima. Comparativa satisfacción con la Univ.13 (datos 2009, los más recientes disponibles)

Preguntas UNIV 14	Satisf.	Preguntas UGR	Satisf.
P2. En mi Servicio/Oficina/Unidad sabemos con claridad lo que tenemos que hacer	93,20%	22.- Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo	97,80%
P3. Nos mantenemos, entre nosotros, suficientemente informados y se nota en los resultados	86,40%	23.- El/la Jefe/a me mantiene informado/a de los asuntos que afectan a mi trabajo	86,70%
P16. Conocemos la Misión, Visión, política y estrategia de la Univ.14	90,00%	21.- Conozco la misión/visión de mi Unidad/servicio	95,60%
P20. Considero adecuado el estilo de liderazgo que se ejerce en la Univ.14	84,60%	5.- Con mi superior/a inmediato/a, estoy	85,70%

Figura A.R.6 Encuesta de clima. Comparación de niveles de satisfacción con Univ. 14 (datos 2012, los más recientes disponibles)

Figura A.R.7 Acciones formativas externas

2007: manejo de estas bases de datos jurídicas, recursos de Elsevier, paquete de Revistas Science Direct, Bases de Datos Scopus, Compendex y Referex Engineering;

2008: Scopus y Science Direct, SciFinder, nueva herramienta y competencias de catalogación.

2009: funcionamiento y características de la nueva Web y del Repositorio DIGIBUG.

2010: Springer: formación online en castellano, Web of Knowledge (WOK): nuevos recursos de formación online, Mementos Online, Proquest Nueva Plataforma.- Cursos online en español, UpToDate: Búsquedas y respuestas en medicina clínica. Tirant Online, Lexis Nexis, nueva plataforma de las bases de datos OvidSP, base de datos SciFinder Scholar

2011: UpToDate: búsquedas y respuestas en medicina clínica. Bases de datos, Tirant online Nueva Plataforma, Proquest Mementos Online, ediciones Francis Lefebvre, Web of Knowledge (WOK) ciclo de formaciones online, Revistas y libros electrónicos en la plataforma SpringerLINK, REAXYS; para químicos, profesores e investigadores, SCOPUS; formación para usuarios.

2012: Proquest y RefWorks, Sciverse Scopus, Web of Knowledge, Lexis-Nexis Academic, Early European Books, Nuevo Write N Cite para Windows, Book Citation Index, IEEE, Scifinder Scholar

2013: IEEE Explore, RefWorks, Proquest, Web of Knowledge, Springer, Sciverse Scopus, Oxford English Dictionary, Oxford Reference, Recursos electrónicos de la editorial Oxford University Press, formación sobre Curs@ndo (nueva herramienta de gestión de los cursos de formación a usuarios)

Figura A.R.7 Acciones formativas externas

Año	2009		2010		2011		2013	
Convocatoria	Plazas	Nº	Plazas	Nº	Plazas	Nº		Nº
Concurso interno	Funcionarios: 1 Jef. Servicio, 2 Jef.Sección, 1 Resp. de Área	4	Funcionario: Jefe de Serv.y Jefe de Sección	2			Funcionarios: 6 Jefe de Serv. y 6 Jefe de Sección	12
Promoción Interna	Ayudantes	1						
Pruebas selectivas					Ingr.Ayudantes	3		
TOTAL	5		2		3		12	

Figura A.R.8 Promociones y concursos

Tipos de actividades en que se participa	Niveles de participación (resumen)
1. Claustro, Equipo de Gobierno, Consejo Social y Juntas de Centro	Alto nivel de participación en Juntas y Comisiones de Centros, (26,47%). Hay 18 personas que participan en más de uno de estos órganos y/o proyectos de la UGR.
2. Comisiones de Centros, Órganos de representación (Junta de Personal, Comité de empresa, etc.), Tribunales (oposiciones, tesis, etc.), Proyectos académicos (P.I.D., etc.) y Otros.	
3. Comisión de Biblioteca, Junta Técnica, Comité de Calidad, Grupos de Mejora, Proyectos de Biblioteca (Bookcrossing, Institutos, etc.), Visitas guiadas a personal externo (escolares, institutos, educación de adultos, etc.), Actividades culturales (exposiciones, etc.), Jornadas de Recepción de estudiantes (de centros o generales), Otros	Alto nivel de implicación en proyectos propios de la BUG: - El 32,35% participa en actividades de difusión/extensión universitarias, visitas, etc. - El 28,43% participa en Grupos de Mejora: directamente relacionado con la gestión de la calidad, estando 6 de ellos en más de un grupo.
4. Asociaciones, Colegios profesionales, Congresos, Jornadas, etc. (como asistente o participante), Publicaciones, Colaboración con otras bibliotecas (públicas, universitarias, etc.), Grupos de trabajo (Rebiun, CBUA, etc.), Otros.	La BUG está presente en los principales organismos, instituciones, consorcios, etc., relacionados con las bibliotecas a nivel autonómico, nacional o universitario (REBIUN, CBUA...), participando tanto en las distintas actividades que se organizan, como en los diferentes grupos de trabajo. Participan 56 personas en total.

Figura A.R.9 Participación activa del personal de la BUG

Figura A.R.10 Personalidades que visitaron la Biblioteca en los últimos años

Año académico 2010/2011

Visitantes internacionales

Sultán y Doctor **Sheik Bin Mohamed Al Qasimi**, miembro del Consejo Supremo de la Unión de Emiratos Árabes y soberano de Sharjah, reconocido como la Capital Cultural de los Emiratos Árabes Unidos y cuya capital está hermanada con Granada desde 2008.

Personal de la Biblioteca Pública de Nueva York, USA: **Andrew Berner** (Library Director at The University Club Library of New York, USA), **Athlyn Fitz-James** (Curator of Collections at The University Club Library of New York, USA), etc.

Hassan Ezbakhe (Vicepresidente Université Abdelmalek Essaadi, Tetuán, Marruecos)

Odalys Font Aranda (Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, CUBA)

Wagner A. Kamakura (The Fuqua School of Business, Duke University, Durham, USA) Doctor Honoris Causa Universidad de Granada 2011.

Miembros de Coca Cola Company: **Rhona Applebaum** (Vice President, Chief Scientific and Regulatory Officer at The Coca-Cola Company, Atlanta, Georgia, USA), **Karen Cunningham** (Science Director at Coca Cola, Peterborough, United Kingdom), **Joan Prats** (Corporate Responsibility Director Health & Wellness, Coca-Cola Europe Group, Belgium), etc.

Rectores del Grupo Coimbra: Inge Knudsen (Office Director of the Coimbra Group, Brussels, Belgium), **Boros László** (Executive Board Coimbra Group, ELTE University, Budapest, Hungary), **Ain Heinaru** (Executive Board Coimbra Group, University of Tartu, Institute of Technology, Tartu, ESTONIA), **Jean Marie Boisson** (Executive Board Coimbra Group, Université de Montpellier I, Montpellier, France)

Profesores de Rusia

Profesoras de la Universidad de la Habana, CUBA

Alumnos del Master "Mundusfor: Erasmus Mundus Master Degree" (Oficina de Relaciones Internacionales, Universidad de Granada)

Visitantes nacionales

Enrique Cruz Giráldez (Viceconsejero de Salud y Bienestar Social, Junta de Andalucía, Sevilla)

Rector de la Universidad de Barcelona

Secretario de Estado de Universidades

Vicerrectores de Investigación de otras universidades españolas

Director General de Orange

Miembros de la Fundación para la Cultura del Banco de Santander

Miembros de la empresa Proquest

Representación de empresas biomédicas sobre Fisiología y Producción Celular del Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud

Alumnos de 9 institutos de enseñanza secundaria

Catedráticos de Derecho Internacional Público

Año académico 2011/2012

Visitantes internacionales

Embajador de Cuba en España

Delegación del Gobierno de Cuba

Rectores y vicerrectores de universidades latinoamericanas

Empresarios nacionales e internacionales participantes en la XII Feria de Empleo Universitario organizada por la Universidad de Granada y el Servicio Andaluz de Empleo a través de la red EURES

Primer Ministro Libio

Embajador Libio en España

Delegación de Cultura del Emirato de Omán: **Salim al Mahrougi** (Secretario de Estado de Cultura), **Jammal al Moosawi** (Director del Museo de Omán), **Salid al Nadaba** (Conservador y Restaurador de Bienes Culturales de Omán)

Visitantes nacionales

Rector de la Universidad de Alcalá de Henares, Madrid

Equipo de Gobierno de la Universidad de Alcalá de Henares

Alumnos de 12 institutos de enseñanza secundaria

Miembros de 5 asociaciones ciudadanas

Antiguos profesores de la Universidad de Granada

Profesores visitantes en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada

Año académico 2012/2013

Visitantes internacionales

Conservadores y restauradores de museos europeos (España, Polonia, Suiza, Francia y Alemania)
 Bibliotecarios de bibliotecas iberoamericanas y de la Biblioteca de Andalucía (Granada)
 Profesores de la Universidad de Túnez y la directora de un departamento de la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad de Granada
 Asistentes al Congreso Internacional de Didáctica Escolar
 Autoridades académicas del Congreso Internacional de Didáctica Escolar
 Príncipe/Jequé Al Mansur bin Zayed bin Sultan Al Nahyan (Embajador de Arabia Saudí en España) y diplomáticos
 Miembros de la Institución Universitaria Iberoamericana
 Catedrático Oscar Fernández de la Universidad de la Plata en Argentina y Catedrático Víctor Herrera de la Universidad de Granada
 Profesores de la Universidad de Harvard (Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos) y el Dr. Ignacio de las Infantas, Vicerrector del Parque Tecnológico de la Salud de la Universidad de Granada
 Investigadores europeos y Vicerrectora de Política Científica e Investigación de la Universidad de Granada
 Profesores de universidad de Polonia y personal del Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Granada
 Médicos del Reino de Marruecos y Rector de la Universidad de Granada
 Evaluadores del Premio Iberoamericano de la Calidad, Fundibeq
 Embajador, Agregada Cultural y personal de la Embajada del Reino de Marruecos en España
 Miembros de la Fundación Cultural de Arabia Saudí
 Embajador de China en España y séquito
 Miembros de la Embajada de Perú en Marruecos
 Decanos de facultades de Medicina de Colombia, Venezuela, Perú y Bolivia y el Profesor Dr. David Aguilar de la Universidad de Granada

Visitantes nacionales

Presidente de la empresa Abbot, Rector de la Universidad de Granada y autoridades locales y provinciales de Granada
 Alumnos de colegios de Granada (Escolapios, Regina Mundi y Sagrado Corazón)
 Profesor Dr. Luis Villén de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada con alumnos de la asignatura "Restauración de papel"
 Evaluadores de EFQM del Club de Excelencia
 Alumnos del Instituto Padre Suárez de Granada
 Libreros especialistas en fondo antiguo
 Gestores financieros de la banca privada (Banco Bilbao Vizcaya, Banco de Santander y Banco Popular)
 Profesor y alumnos de Documentación de la Universidad de Granada
 Presidente de la Diputación Provincial de Granada, autoridades locales y Gerente de la Universidad de Granada
 Director de la Biblioteca de Andalucía, Director General de Innovación y Cultura de la Junta de Andalucía, Directora de la Biblioteca Pública Provincial de Granada
 Alumnos del Colegio Abencerrajes de Granada
 Alumnos del Instituto Generalife de Granada
 Profesora Dra. M^ª Isabel Montoya y alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Granada
 Alumnos del Grupo de Mayores de la Biblioteca Pública de Granada
 Miembros del Instituto Confucio de la Universidad de Granada
 Director General y personal de la empresa de telecomunicaciones Orange
 Vicerrectores de universidades españolas (Valencia, Barcelona, Córdoba, Murcia, Zaragoza, Jaén y Castilla-La Mancha) y el Delegado del Rector para la Calidad Ambiental y el Bienestar de la Universidad de Granada

Figura A.R.10 Personalidades que visitaron la Biblioteca en los últimos años

Figura A.R. 11 Exposiciones y publicaciones

Exposiciones**2010**

- La Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática y Telecomunicación, en su intento de dar a conocer a los nuevos estudiantes personajes relevantes en el área de Informática, organiza cada año una actividad a la que titula "Homenaje a...". El personaje homenajeado este año es Charles Babbage., padre de la computación. Además de la muestra bibliográfica y el poster biográfico, tuvo lugar una conferencia sobre dicha personalidad (octubre de 2010)
- La Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, organizó en colaboración con el Decanato y Vicedecanato de Actividades Culturales, la exposición bibliográfica JOAQUÍN BOSQUE Y GRANADA, en el pasillo del Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras (abril 2010)
- Arquitectura escrita (Círculo Bellas Artes, Madrid, mayo 2010)
- Grandes vías en España (Ministerio de la Vivienda, junio 2010)
- América en las bibliotecas universitarias españolas (Exposición virtual, otoño 2010)
- Darwin en el Parque de las Ciencias (Granada, primavera-verano 2010)

2011

- La Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenierías Informática y de Telecomunicación, organizó una muestra bibliográfica y una conferencia sobre "Ángela Ruiz Robles: la precursora del e-book".
- La Biblioteca Politécnica presentó una exposición bibliográfica sobre Terremotos históricos, desde el 18 de mayo hasta el 17 de junio de 2011.

2012

- Sección de Temas Granadinos: exposición permanente en la Biblioteca Politécnica, en la E.T.S. de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos (febrero 2012)
- La Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras organiza la Exposición La Cátedra de Literatura dedicada a los profesores Emilio Orozco Díaz y Antonio Gallego Morell, organizada por la Biblioteca Facultad de Letras (mayo-junio 2012)
- Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenierías Informática y de Telecomunicación, muestra bibliográfica y conferencia sobre "Maurice V. Wilkes: la aportación europea a los primeros ordenadores". (octubre 2012) Biblioteca UGR. Anuario 2012
- Exposición bibliográfica por el 50 Aniversario de los Estudios de Trabajo Social en Granada. "El Trabajo social en la documentación científica: selección bibliográfica de las materias formativas" (diciembre 2012)

2013

- "Homenaje a... Steve Jobs". Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática y de Telecomunicación (octubre 2013)
- "Iconografía de la Virgen de las Angustias de Granada". Ayuntamiento de Granada (abril 2013)
- "Cien años de estudios de Química en Granada". Hospital Real (noviembre 2013)
- "Nutrición, impulso vital". Parque de las Ciencias (mayo 2013)
- "Juan de Ávila. El maestro y su tiempo". Ayuntamiento de Baeza (mayo 2013)
- "Arte y culturas de Al-Ándalus". Sala de Exposiciones de La Alhambra (octubre 2013)

Publicaciones**2010**

- Publicación del Cómic con la Historia de la Biblioteca: Balbus el bibliomurciélagu. Se trata de un cómic realizado por la propia Biblioteca de la Universidad de Granada, con guión de Enrique Bonet y dibujos de Chema García. Pretende reflejar los hitos más importantes de la Biblioteca desde su origen hasta nuestros días.

2011

- En octubre de 2011 se presentó un nuevo capítulo de la historia de Balbus, que con el título "Balbus el Bibliomurciélagu explora la Biblioteca" nos invita a visitar la Biblioteca y descubrir los servicios y posibilidades que ésta ofrece.

-En junio de 2011, y dentro del Ciclo "Granada en Cuento" organizado por la Fundación Granada Educa, hemos publicado el relato de Ángel Ganivet "Una derrota de los greñudos" que se ha repartido en diferentes centros educativos de nuestra Ciudad y en las Jornadas de recepción estudiantes.

2012

- "El patrimonio bibliográfico de las bibliotecas universitarias en la red" En: Boletín de ANABAD, n. 4 (2011), pp. 117-146 (editado en 2012)

-Relatos de Bibliotecas: Primer Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada. Granada : Editorial Universidad, 2012

- "El Trabajo Social en la documentación científica: selección bibliográfica de las materias formativas" (monografía que recoge la bibliografía expuesta en la muestra organizada por la Biblioteca en el 50 Aniversario de los Estudios de Trabajo Social en Granada)

2013

"Relatos de Bibliotecas: Segundo Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada". Granada: Editorial Universidad de Granada, 2013.

Figura A.R.11 Exposiciones y publicaciones

Figura A.R.12 Ejemplos de otras actividades sociales

2010

La Biblioteca Universitaria de Granada, en colaboración con la Asociación "Granada 13 Artes", inauguró en junio un ciclo cultural con la intención de que se lleve a cabo anualmente, que se denominó "Viviendo los Libros: Biblioteca Universitaria de Granada". El acto tuvo lugar en la Biblioteca del Hospital Real y consistió en una lectura poética en homenaje a Miguel Hernández y Luis Rosales (poetas de los que este año es el centenario). La lectura se llevó a cabo por Julia Olivares, José Gutiérrez, Pedro Enríquez (miembros de la Academia de las Buenas Letras de Granada) y Yolanda López (actriz) y fue acompañada por la música interpretada por Suhail Serghini.

2011

"Proyecto Transición Institutos – Universidad", cuyo objetivo ha sido penetrar en el mundo de los Institutos, y hacer un estudio experimental del interés que podría despertar esta actividad entre los estudiantes de 2º de Bachillerato, distinguiendo entre los que tienen pensado cursar estudios universitarios y los que por el contrario, van a realizar un módulo de Formación Profesional o piensan abandonar sus estudios. Ésta actividad se ha desarrollado en 10 centros educativos en Granada capital y se llega a 723 alumnos de 2º Curso de Bachillerato. Los detalles del estudio se muestran en el subcriterio 6a.

2012

Visita guiada para internos del Centro penitenciario Albolote. Como parte de la colaboración que lleva a cabo la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación con los alumnos en prácticas de la titulación de educación social, se organizó una visita guiada a las instalaciones de la Biblioteca para varios internos del centro penitenciario de Albolote donde dichos alumnos realizan varias acciones. Se mostraron los principios de ordenación de la colección, el funcionamiento del servicio de préstamo y el manejo básico del catálogo. Los visitantes se mostraron interesados en la posibilidad de consultar el catálogo de forma remota.

Al finalizar su visita se les pidió que completaran una breve encuesta que obtuvo valoraciones muy positivas (puntuaciones de 8 y 9 en la mayoría de las preguntas, en una escala de 1 a 9).

"Proyecto Transición Institutos – Universidad". Ésta actividad se ha desarrollado en 10 centros educativos en Granada capital y se llega a 917 alumnos de 2º Curso de Bachillerato.

I Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada. Con el fin de promocionar la creación literaria de los estudiantes de la UGR, la Biblioteca Universitaria convocó el I Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada en colaboración con la Editorial de la Universidad de Granada y con la Editorial Springer. Enero-abril 2012.

Primer premio de 1.000 euros (cortesía de la Editorial Springer) y 4 accésit y esta concesión lleva incluida la edición, por parte de la Editorial Universidad de Granada de las cinco obras seleccionadas y su comercialización en España

I Jornadas del Proyecto de Innovación y Buenas Prácticas Docentes. *Estrategias para prevenir y detectar el plagio académico en Humanidades*. 24 de abril de 2012. MESA REDONDA: *Cómo combatir el plagio académico en la universidad* (María José Ariza, Directora de la BUG). Los contenidos que se abordaron respecto al plagio académico se centraron en el debate y propuestas sobre prevención, detección y sanciones.

2013

II Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada. Tras la celebración y gran acogida el año anterior del I Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria, en 2013 se continuó con esta actividad, celebrándose la segunda edición del certamen, con el fin de promocionar la creación literaria de los estudiantes de la UGR.

"Proyecto Transición Institutos – Universidad". Ésta actividad se ha desarrollado en 12 centros educativos en Granada capital y se llega a 789 alumnos de 2º Curso de Bachillerato.

Colaboración con el Centro Penitenciario de Albolote. En el mes de febrero de 2013 tiene lugar la firma de un convenio de colaboración entre la Universidad de Granada y la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias sobre el acceso al servicio de Biblioteca Universitaria a los reclusos y profesionales del Centro Penitenciario de Albolote (Granada). La firma de este convenio se enmarca en el proyecto de colaboración con colectivos del entorno granadino que la Biblioteca comienza a acometer ya anteriormente a esta fecha con el préstamo a grupos de lectura organizados en el Centro Penitenciario. Durante 2013, la adquisición de los fondos destinados a este fin ha sido financiada exclusivamente por la Facultad de Ciencias de la Educación y gestionada por la Biblioteca Universitaria. Con el fin de aumentar el número de fondos y como uno de sus objetivos marcados para 2014, la Biblioteca ha creado una partida presupuestaria propia para la compra de fondos destinados a colectivos del entorno social de la ciudad de Granada, optimizando, de este modo, su colaboración con la sociedad.

Curso sobre "Tasación de libros antiguos, raros y curiosos". En junio de 2013 la Biblioteca organizó un curso sobre "Tasación de libros antiguos, raros y curiosos" en colaboración con el Centro Mediterráneo de la Universidad de Granada al que asistieron 36 profesionales relacionados con el mundo del libro antiguo procedentes de todo el país.

Figura A.R.12 Ejemplos de otras actividades sociales

Figura A.R.13 Participación en Jornadas, Congresos

2010

Participación en VIII Asamblea del Grupo Español de Usuarios de Innovative en Madrid (marzo, 2010)

-Comunicación a II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas, celebradas en Málaga, 20 y 21 de mayo, con el título: "Formación en competencias informacionales y su gestión de calidad en la Biblioteca Universitaria de Granada: primeras experiencias"

-Jornadas en Biblioteca Nacional sobre adquisición y valoración de libros antiguos

-Coordinadores y anfitriones de la II Jornada de trabajo de responsables de alfabetización informacional de bibliotecas universitarias españolas. Granada, junio 2010.

2011

Coordinación, junto a bibliotecarios de la Universidad Complutense, La Laguna, y Santiago de Compostela, de la III Jornada de trabajo de responsables de Alfabetización informacional en bibliotecas universitarias españolas, que se celebró en Madrid el 9 de abril, dentro de la Línea 1 de Rebiun.

-Participación, dentro de las XVI Jornadas Andaluzas de Bibliotecarios (Málaga, mayo 2011) en: *Mesa Redonda: "Ejecución del I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía: perspectivas de presente y futuro" y *Foro Profesional: "Proyecto de Biblioteca Única: foro sectorial del colectivo profesional de bibliotecas de Andalucía"

-XII Jornadas Españolas de Documentación (25 a 27 mayo)

-Participación en IX Asamblea del Grupo Español de Usuarios de Innovative en Sevilla (marzo, 2011)

-IX Jornadas CRAI celebradas el 16 y 17 de Junio de 2011 en la Universidad de Santiago de Compostela.

2012

-Participación en la X Asamblea del Grupo Español de Usuarios de Innovative en Madrid (abril, 2012)

-X Jornadas CRAI celebradas en junio de 2012 en la Universidad de La Rioja

-XX Asamblea anual de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) celebrada en Málaga el 8 y 9 de noviembre de 2012

2013

XIII Jornadas Españolas de Documentación (Toledo, mayo 2013)

-XI Jornadas CRAI celebradas el 23 y 24 de mayo de 2013 en la Universidad Complutense de Madrid

-Participación en el IX Foro Internacional sobre Evaluación de la Calidad de la Investigación y Educación Superior (Granada, junio 2013)

-Participación en la XI Asamblea del Grupo Español de Usuarios de Innovative en Madrid (junio, 2013)

-Participación en las XVIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (Jaén, octubre 2013)

-XXI Asamblea Anual de la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) celebrada en Zaragoza en noviembre de 2013

Figura A.R.13 Participación en Jornadas, Congresos

AYUDAS DEL MINISTERIO DE CULTURA			
ENTIDADES UNIVERSITARIAS	Importe concedido		
	2009	2010	2011
Universidad de Granada	87.195,87	114.636,92	75.692,56
Consorcio de Universidades de X	68.562,61	60.553,41	150.000,00
Universidad 10	48.102,39	-	29.006,64
Universidad 13	41.980,96	85.307,18	38.636,72
Universidad 15	34.751,56	16.276,32	10.253,35
Universidad 12	27.583,84	-	-
Universidad 16	27.235,10	41.852,10	-
Consorcio de Bibliotecas Universitarias de X	23.811,26	-	22.832,32
Universidad 2	21.165,56	-	-
Universidad 8	20.976,32	-	-
Universidad 17	18.243,24	33.381,93	27.980,71
Universidad 18	17.925,05	15.090,38	26.265,63
Universidad 19	17.508,28	26.008,08	-
Universidad 20	10.648,14	-	-
Universidad 4	12.090,07	-	-
Universidad 3	9.722,93	-	3.805,39
Universidad 21	7.781,46	-	11.494,22
Universidad 22	4.715,56	16.545,92	-
Universidad 23	-	-	-
Universidad 24	-	14.514,20	16.037,94
Universidad 25	-	57.995,04	22.049,20
Universidad 26	-	17.838,52	-
Universidad 27	-	-	53.144,97
Consorcio de Universidades de X	-	-	11.800,35
Total ayudas a entidades universitarias	500.000	500.000	499.000

Figura A.R.14 Ayudas concedidas a Universidades por el Ministerio de Cultura. Comparativa

No hay datos a partir de 2011 ya que el Ministerio dejó de conceder estas ayudas a las universidades cuya comunidad autónoma estuviera en situación de deuda económica como es el caso de Andalucía.

INDICADOR Mejora de Procesos	Límite	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gasto en adquisiciones por usuario	40%	43,37	56,95	59,32	56,90	57,46	61,64	53,57
Inversión en recursos electrónicos sobre el total	50%	49,60%	49,83%	54,09%	58,80%	52,14%	60,76%	72,13%
Incremento de bibliográficos respecto al curso anterior	8%	8,12%	9,49%	10,97%	10,9%	13,8%	11,86%	8,60%
Incremento de ejemplares respecto al curso anterior	5%	6,95%	5,52%	14,96%	8,49%	8,95%	5,84%	4,79%
Préstamo por usuario	5	6,29	6,4	6,8	6,7	7,3	7,9	7,5
Porcentaje de la colección prestable	65%	97,00%	94,54%	67,03%	67,90%	70,2%	73,93%	72,97%
Consultas al catálogo por usuario	50	45	45,2	39,79	40,76	59,8	81,3	82,5
Ejemplares no devueltos por préstamos al mes	<3%	0,80%	0,82%	0,87%	1,01%	1,04%	1,23	1,31
Reclamaciones que afirman devuelto	<200	134	132	149	163	187	176	69
Porcentaje de documentos recibidos en menos de 6 días	40%	28,78%	41,60%	49,83%	61,04%	46,38%	69,33%	70,10%
Porcentaje de documentos servidos en menos de 6 días	85%	80,27%	87,36%	92,03%	95,23%	93,50%	97,70%	98,80%
Documentos por préstamo interbibliotecario por investigador	<0,5	0,74	0,38	0,50	0,17	0,14	0,15	0,14
Ejemplares retirados por préstamos no devueltos	<0,5%							0,18

Figura A.R.15 Indicadores de mejoras de los procesos. Los estándares son límites mínimos (actuales a 2013) salvo en los casos en que se indica < que son máximos

INDICADOR Carta de Servicios 2010-2011	Estándar	2010	2011
Nº de actualización del contenido de novedades de la página Web de la Biblioteca	18	68	45
Valoración global de atención personalizada (valor superior a 6,5 escala 1 a 9)	6,5	7,2	7,5
Porcentaje de consultas respondidas en 2 días hábiles	85%	95,0	100
% de novedades publicadas en el plazo de 15 días sobre los materiales nuevos ingresados en el catálogo	100%	100	100
Número de acciones formativas realizadas en el primer trimestre del curso académico	120	135	120
Número de cursos de formación especializados a lo largo del curso académico	30	54	88
Número de accesos a la página Web de la Biblioteca Universitaria de Granada por usuario	15	22,1	20,7
Número de accesos al catálogo por usuario	35	17,3	59,8
Número de documentos descargados de los recursos electrónicos (artículos en texto completo y capítulos de libros electrónicos) por investigador	70	111,3	117,1
Número de usuarios por ordenador	<150	117	114
Número de usuarios por puestos de lectura	<15	13,1	12,3
Nº de registros reconvertidos en el catálogo informatizado	5000	37531	46048
Nº de páginas digitalizadas con alta calidad	30000	135000	142668
Número de préstamo por número de usuarios	5,0	6,7	7,2
Porcentaje de la colección prestable del total de la colección	65%	67,9	70,1
Número de préstamos realizados en 15 minutos o menos tiempo por número total de préstamos	95%	100	100
Porcentaje de renovaciones sobre el total de préstamos	20%	23,80	25,50
Porcentaje de solicitudes tramitados (servidos) en 6 días o menos por el número total de documentos servidos	60%	95,20	93,50
Porcentaje del gasto en bibliografía básica del total del presupuesto asignado para Bibliotecas de Centros	75%	90,06	97,97
Número de instrumentos de reproducción	200	245	250
Número de actividades culturales realizadas	20	90	70

Figura A.R.16 Indicadores de cumplimiento de los compromisos Carta de Servicios 2010-2011. Los estándares son límites mínimos salvo en los casos en que se indica < que son máximos

INDICADOR Carta de Servicios 2012-2013	Estándar	2012	2013
Tiempo medio de respuesta a consultas electrónicas	<=2	2	2
Porcentaje de quincenas en las que se publica en la web las nuevas adquisiciones	100%	100	100
Número de acciones formativas realizadas en el curso académico	80	176	305
Ratio ordenadores – miembros de la comunidad universitaria	<150	77	82
Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos	95%	99%	99%
Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario servidas en 6 días o menos	60%	98	99
Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato de reproducción de documentos	100%	100%	100%
Número de actividades culturales con participación de la Biblioteca	8	38	50

Figura A.R.16 Indicadores de cumplimiento de los compromisos Carta de Servicios 2012-2013. Los estándares son límites mínimos salvo en los casos en que se indica < que son máximos

Desde 2012, la Carta de Servicios tiene un período de validez de 2 años, al final de los cuales se revisa y se renueva para su publicación en el BOJA. A partir de 2012 la BUG definió 8 compromisos, asociados a cada uno de sus 8 principales servicios a los usuarios, y que se miden con sus 8 indicadores correspondientes.

Hasta 2012 la Carta de Servicios tenía 21 indicadores que se han reformulado/eliminado y se han reducido a 8 en las posteriores ediciones de 2012-2013 y 2014-2015. Para algunos de ellos se ha revisado la medición y/o el estándar.

CONTRATOS PROGRAMA DE LA BUG		St.	2010	2011	2012	2013
ACCIONES ESPECÍFICAS 2010	1. Poner a disposición de los usuarios vía virtual las copias digitalizadas de la Colección Montenegro. Indicador: N° de unidades digitalizadas y puestas a disposición de usuarios (309 doc. con 50000 imágenes)	309	360 doc. con 89040 imág.	---	---	---
	2. Mejorar la rentabilización de los recursos de información de la BUG potenciando los cursos virtuales con la posibilidad de obtener créditos. Indicador: N° total de cursos virtuales organizados	4	21 cursos con posibilidad de créditos (14 virtuales)	30 cursos con posibilidad de créditos (27 virtuales)	56 cursos con posibilidad de créditos (39 virtuales)	38 cursos con posibilidad de créditos (36 virtuales)
	3. Llevar a cabo acciones culturales y de difusión encaminadas a que la sociedad conozca mejor la Biblioteca de la Universitaria de Granada. Indicador: Publicación de un cómic sobre la historia de la BUG y Lectura poética en la Biblioteca del Hospital Real	SI	Difundido 7000 ejemplares del tebeo	Publicación de nuevo cómic para difundir los servicios	---	Reedición y difusión de 5000 ejemplares del comic
	4. Realización de actividades formativas dirigidas a los profesores de la UGR con el fin de la difusión del Repositorio Institucional de la UGR. Indicadores: N° de actividades formativas dirigidas a los profesores de la UGR y N° de asistentes a las actividades formativas	3 activ.	4 actividades 161 asistentes	19 actividades 702 asistentes	11 actividades 94 asistentes	6 actividades 110 asistentes
2011	1. Poner a disposición de la ciudadanía vía virtual copias digitalizadas de parte del fondo antiguo de la Biblioteca Indicador: N° de unidades documentales digitalizadas y puestas a disposición de los usuarios. NOTA sobre datos 2012 y 2013: el estándar se estableció para 2011. Se contaba con digitalizadores contratados con las Ayudas del Ministerio)	1200	---	2030	766	129
	2. Aumentar el número de talleres formativos ofertados tanto al alumnado como al PDI. Indicador: N° de talleres ofertados al alumnado y al PDI NOTA sobre dato 2011: se refiere solo a los cursos con créditos para alumnos y a los organizados por Servicios Centrales para PDI	20	25	49 Cumplido 100%	67	52
	3. Difundir los recursos de información y los servicios de la BUG entre el alumnado de segundo de bachillerato con la organización y/o participación en charlas informativas. Indicador: N° de charlas informativas organizadas NOTA sobre dato 2013: en 2013 finaliza el proyecto de los institutos como tal. A partir de este año solo se organizan charlas a los institutos que lo solicitan	5	---	10 Cumplido 100%	10	7
	4. Mejorar la comunicación mediante la instalación y uso de equipos de pantallas de anuncios en todas las Bibliotecas de Centro como un nuevo soporte de difusión. Indicador: N° de equipos instalados	20	---	20 Cumplido 100%	---	---
2012	Adaptación del catálogo al entorno 2.0 completando la implementación del nuevo buscador. Indicador: Buscador adaptado	SI	---	---	Cumplido 100%	---
	Promover la integración de la Biblioteca Universitaria en los objetivos generales de la Universidad, fortaleciendo alianzas con otros servicios, haciendo llegar los talleres formativos de la Biblioteca sobre recursos de información al sector PAS, insertando al menos una acción formativa en los cursos de formación del PAS ofertados por el Área de Formación. Indicador: N° de acciones formativas	1	---	1	1 Cumplido 100%	2
	Poner a disposición de la ciudadanía en acceso abierto parte de la producción científica de la UGR y del patrimonio bibliográfico de la misma potenciando el Repositorio DIGIBUG implementando el módulo de obtención de estadísticas. Indicador: Implementación del nuevo módulo	SI	---	---	Instalación del módulo de estadísticas Cumplido 100%	---
	Fomentar la participación de los estudiantes en las acciones de la biblioteca mejorando de esta forma la comunicación biblioteca-estudiante con la organización de un proyecto de Bookcrossing en la Biblioteca Universitaria en colaboración con la Delegación de Estudiantes de la UGR Indicador: Puesta en marcha del proyecto Bookcrossing NOTA sobre 2013: Se lanza de nuevo la campaña en enero y febrero. Liberación masiva de libros en abril. Nueva campaña en diciembre	SI	---	---	Comienzo del Bookcrossing en abril Cumplido 100%	(ver NOTA)
2013	Implantación definitiva del programa informático antiplagio Ephorus Indicador: Programa implantado	SI	---	---	Fase piloto: pruebas con Ephorus	Implantación definitiva Cumplido 100%
	Implantación de aplicaciones que permitan interactuar con los servicios web de la BUG a través de dispositivos alternativos (teléfonos móviles, etc.) de modo que aumente su uso y se proyecte una imagen más moderna y dinámica de la misma. Indicador: N° de aplicaciones implantadas	1	---	---	---	Implantación de BibliotecAppUGR para Android Cumplido 100%
	Consolidación de la formación para el personal docente e investigador de la Universidad de Granada en los principales recursos de información Indicador: N° de acciones formativas destinadas al PDI	3	19	8	44	52 Cumplido 100%
	Promocionar la creación literaria de los estudiantes de la UGR mediante la celebración del II Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria Indicador: Certamen organizado	SI	---	---	I Certamen	II Certamen organizado Cumplido 100%

Figura A.R.17 Indicadores de cumplimiento del Contrato Programa (St. Estándar objetivo). El Contrato-Programa es anual. Recoge los objetivos específicos fijados como prioritarios cada año.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		INDICADORES		Subcri	
EJE ESTRATÉGICO 1: Aprendizaje					
Definición: Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje a docentes y estudiantes dentro del nuevo modelo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) Recursos: Propios, Gabinete de Recursos Humanos-Formación del PAS, CVUG, Servicio de Informática. Resultados esperados: Conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional, con usuarios autosuficientes y la sensibilización de los usuarios en la importancia de la misma	1.1 Incrementar la actividad de formación de usuarios (Alfabetización Informacional) que permitan a los usuarios ser autosuficientes en competencias informacionales.	Nº de acciones de formación realizadas Nº de asistentes en las acciones de formación Nº de materiales virtuales descargadas Grado de satisfacción de los usuarios	6b 6b,9a 6a		
	1.2 Establecer acuerdos transversales con otros Servicios de la Universidad para fortalecer el aprendizaje dentro del Centro de Recursos.	Nº de acciones de formación realizadas para el personal bibliotecario (formación de formadores)	7b		
	1.3 Continuar con la adecuación, equipamiento y reordenación de los espacios de la BUG que permitan el aprendizaje individual y colectivo de los estudiantes.	Acuerdos realizados (SI/NO) Grado de satisfacción del personal Número de horas de formación del personal	---	7a 7b	
	1.4 Colecciones de apoyo al aprendizaje	Nº de centros habilitados			
		Nº de PCs disponibles para uso público Nº de sistemas de autopréstamo instalados		9b	
EJE ESTRATÉGICO 2: Investigación					
Definición: Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos informativos, de manera satisfactoria, que posibiliten la creación y difusión de la ciencia en la UGR Recursos: Propios, Servicios de Informática, Vicerrectorado de Infraestructura, CBUA Resultados esperados: Que la BUG se convierta en un motor de apoyo y orientación a la investigación de la UGR	2.1 Continuar con el desarrollo del proyecto DIGIBUG que garantice la accesibilidad a la ciencia producida por la Universidad y a su patrimonio bibliográfico.	Nº de documentos accesibles en el repositorio Nº de documentos descargados		9a	
	2.2 Asesorar a investigadores en políticas científicas y de derechos de autor.	Nº de cursos impartidos Nº de publicaciones editados		6b	
	2.3 Potenciar el uso de la biblioteca electrónica que permita al investigador una mayor rentabilidad de la información.	Nº de búsquedas en bases de datos Artículos a texto completo descargados Nº de PCs disponibles para uso público		6b,9a 9b	
	2.4 Incrementar las colecciones de apoyo a la investigación	Nº de acciones formativas realizadas Nº de asistentes de las acciones de formación		6b	
	2.5 Potenciar la Biblioteca como espacio para la investigación	Nº de bases de datos, revistas electrónicas y revistas en papel adquiridas		9a	
EJE ESTRATÉGICO 3: Personas y organización					
Definición: Establecer una estructura organizativa y unos perfiles profesionales que conduzcan a la figura del bibliotecario temático acorde a las nuevas necesidades del servicio. Recursos: Propios, Gerencia y Externos. Resultados esperados: Conseguir plantilla adecuado en cantidad y calidad.	3.1 Obtener más recursos económicos para recursos de información y el desarrollo de servicios.	Inversiones y gastos. Incremento anual del presupuesto de la BUG. Financiación externa		9a	
	3.2 Proponer a RRHH las acciones oportunas que impulsen los nuevos perfiles profesionales.	Nº de plazas convocados, Nº de puestos creados Nº de cursos especiales ofertados y realizados		7b	
	3.3 Impulsar el nuevo modelo de organización planteado por la Universidad.	Cuadro de mando desarrollado (SI/NO)		SI	
	3.4 Realizar un plan de marketing que promueva, entre los usuarios, los recursos y servicios de la BUG	Plan de marketing elaborado (SI/NO) Nº de acciones puestas en marcha		SI ---	
	3.5 Redactar un nuevo Reglamento de la Biblioteca que se adecue a la realidad actual de la BUG.	Reglamento actualizado (SI/NO) Consensuado, Pasado a Comisión (SI/NO)		SI	
EJE ESTRATÉGICO 4: Evaluación y Calidad					
Definición: Difundir y promover procesos de evaluación que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la BUG en el contexto interno y externo de la Universidad. Recursos: Propios, Gerencia, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad Resultados esperados: Obtener un Servicio de máxima calidad y la satisfacción de los usuarios.	4.1 Continuar con los procesos periódicos de evaluación que conduzcan a la mejora continua y a la excelencia del servicio.	Certificados ISO obtenidos y revalidados Satisfacción de los usuarios. Comparaciones Nº de acciones de mejora puestas en marcha. Nº de reclamaciones o quejas recibidas y resueltas. Nº y frecuencia de reuniones celebrados. Nº de informes elaborados.		9b 6a 6b	
	4.2 Potenciar la cultura de la calidad como garantía en la prestación de servicios.	Resultados de las encuestas y sus comparaciones – Grado de satisfacción de los usuarios Tramos conseguidos para la obtención del Sello.		6a ---	
	EJE ESTRATÉGICO 5: Alianzas, cooperación y sociedad.				
	Definición: Impulsar la presencia de la BUG en los diferentes foros nacionales y extranjeros, y en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y grados de cooperación Recursos: Propios y Externos. Resultados esperados: Presencia de la UGR en la sociedad y en foros	5.1 Incrementar la presencia de la BUG en consorcios, grupos, etc., que permitan a la Biblioteca optimizar recursos y compartir conocimientos para nuevos desarrollos e innovaciones.	Nº de asistentes en congresos, reuniones, grupos de trabajo nacionales e internacionales.		7b
		5.2 Realizar actividades de extensión de la Biblioteca internas y externas a la Institución.	Número de actividades culturales desarrolladas por la biblioteca. Número de proyectos de cooperación en los que participa la Biblioteca		8a

Figura A.R.18 Indicadores de cumplimiento de la Plan Estratégico 2008-2011

A continuación se muestra el Plan Estratégico 2012-2015.

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Subcri.
EJE ESTRATÉGICO 1: Aprendizaje, Docencia y Adaptación al EEES			
Definición: Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje a docentes y estudiantes dentro del nuevo modelo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) Recursos: Propios, Gabinete de Recursos Humanos-Formación del PAS, CEVUG, Servicio de Informática. Resultados esperados: Conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional, con usuarios autosuficientes y la sensibilización de los usuarios en la importancia de la misma	1.1 Incrementar la actividad de formación de usuarios (Alfabetización Informacional) que permitan a los usuarios ser autosuficientes en competencias informacionales.	Nº de acciones de formación realizadas	6b
		Grado de satisfacción de los usuarios	6a
	1.2 Establecer acuerdos transversales con otros Servicios de la Universidad para fortalecer el aprendizaje dentro del Centro de Recursos.	Acuerdos realizados (SI/NO)	---
		Consecución de créditos (SI/NO)	---
	1.3 Continuar con la adecuación, equipamiento y reordenación de los espacios de la BUG que permitan el aprendizaje individual y colectivo de los estudiantes y que vaya encaminada a la creación de CRAI	Usuarios por ordenador Nº de PCs disponibles para uso público	9b
1.4 Colecciones de apoyo al aprendizaje	Nº de recursos de información de apoyo al aprendizaje adquiridos	9a	
	Porcentaje del gasto en bibliografía básica del total del presupuesto	9a	
EJE ESTRATÉGICO 2: Investigación			
Definición: Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos informativos, de manera satisfactoria, que posibiliten la creación y difusión de la ciencia en la UGR Recursos: Propios, Vicerrectorado de Política Científica e Investigación, Servicios de Informática, Vicerrectorado de Infraestructura, CBUA, Gerencia, subvenciones externas Resultados esperados: Que la BUG se convierta en un motor de apoyo y orientación a la investigación de la UGR, y contribuir a su excelencia internacional	2.1 Continuar con el desarrollo del proyecto DIGIBUG que garantice la accesibilidad a la ciencia producida por la Universidad y a su patrimonio bibliográfico.	Nº de descargas de documentos del Repositorio Nº de consultas al RI	9a
	2.2 Asesorar a investigadores en políticas científicas y de derechos de autor.	Nº de sesiones formativas impartidas a investigadores	7b
	2.3 Potenciar el uso de la biblioteca electrónica que permita al investigador una mayor rentabilidad de la información.	Nº de búsquedas en bases de datos Documentos descargados por investigador	6b,9a
	2.4 Incrementar las colecciones de apoyo a la investigación	Nº de bases de datos adquiridas Gasto en recursos de información	9a
	2.5 Potenciar la Biblioteca como espacio para la investigación	Mantenimiento del repositorio (SI/NO) Nº de sesiones formativas impartidas a investigadores	---
EJE ESTRATÉGICO 3: Personas y organización			
Definición: Establecer una estructura organizativa y unos perfiles profesionales que conduzcan a la figura del bibliotecario temático acorde a las nuevas necesidades del servicio. Recursos: Propios, Gerencia y Externos. Resultados esperados: Conseguir un equipo humano especializado y cualificado.	3.1 Proponer a Recursos Humanos las acciones oportunas que impulsen los nuevos perfiles profesionales.	Nº de cursos especiales ofertados y realizados	7b
		Nº de puntos de servicio integrados	---
	3.2 Transformar al personal de la Biblioteca en agente de comunicación de los servicios, resultados y las buenas prácticas de la Biblioteca de la Universidad.	Plan de marketing elaborado (SI/NO) Nº de acciones puestas en marcha	SI ---
	3.3 Contribuir a que se transmita la información de forma rápida y eficaz entre el personal de la Biblioteca.	Plan de Comunicación (SI/NO)	SI
EJE ESTRATÉGICO 4: Evaluación y Calidad			
Definición: Difundir y promover procesos de evaluación que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la BUG en el contexto interno y externo de la Universidad. Recursos: Propios, Gerencia, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad Resultados esperados: Obtener un Servicio de máxima calidad y la satisfacción de los usuarios.	4.1 Continuar con los procesos periódicos de evaluación que conduzcan a la mejora continua y a la excelencia del servicio.	Certificados obtenidos y revalidados	9b
		Nº de acciones de mejora puestas en marcha.	
	4.2 Potenciar la cultura de la calidad como garantía en la prestación de servicios.	Resultados de las encuestas y sus comparaciones – Grado de satisfacción de los usuarios	6a
		Tramos conseguidos para la obtención del Sello.	---
EJE ESTRATÉGICO 5: Alianzas, cooperación y sociedad.			
Definición: Impulsar la presencia de la BUG en los diferentes foros nacionales y extranjeros, y en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación que hagan seguir avanzando a la Biblioteca Recursos: Propios y Externos. Resultados esperados: Que la Biblioteca Universitaria sea un agente de implicación social de la UGR	5.1 Incrementar la presencia de la BUG en consorcios, grupos, etc., que permitan a la Biblioteca optimizar recursos y compartir conocimientos para nuevos desarrollos e innovaciones.	Nº de asistentes en congresos, reuniones, grupos de trabajo nacionales e internacionales.	7b
	5.2 Realizar actividades de extensión de la Biblioteca internas y externas a la Institución.	Nº de actividades culturales desarrolladas por la biblioteca Nº de alumnos de institutos asistentes a las actividades	8a

Figura A.R.18b Indicadores de cumplimiento del Plan Estratégico 2012-2015