



BIBLIOTECA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD DE GRANADA

MEMORIA EFQM 2016



ugr

Universidad de Granada
Biblioteca Universitaria

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	20
Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	20
Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	25
Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	27
Criterio 9. RESULTADOS CLAVE	30
GLOSARIO	
MAPA DE RELACIONES	

INFORMACIÓN 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, gestión, 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 UGR, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos esenciales de la Universidad, llevando a cabo las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable. Es competencia de la BUG conservar y gestionar los diferentes recursos de información, con independencia de la asignación presupuestaria y procedimiento a través del cual se hayan adquirido.

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

Sector de actividad: Sector público

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 consultiva del Consejo de Gobierno y de la Rectora 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 2015. 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.

La Biblioteca tiene definida su **imagen corporativa** dentro del marco del Manual de Identidad Visual 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 corresponden a cambios realizados en el PE 2016-19.

MISIÓN

La Biblioteca Universitaria de Granada tiene como misión la gestión de los recursos de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, gestión, estudio, investigación y extensión universitaria, siendo su finalidad principal facilitar el acceso y la difusión a dichos recursos. La Biblioteca Universitaria colabora en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos esenciales de la Universidad, llevando a cabo las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable

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, incrementó hasta 2009, se sostuvo hasta 2012, y se ajustó en 2013 manteniéndose desde entonces. Las cifras de inversiones y gastos tuvieron un ajuste durante los años de crisis creciendo de nuevo en 2013, tras lo cual prácticamente se sostienen. El ajuste presupuestario nunca ha afectado a recursos tan importantes como la adquisición de bases de datos y publicaciones en formato electrónico, que son objeto de un cuidadoso proceso de evaluación y selección anual.

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.

Las cifras más relevantes en 2015, son:

- Presupuesto anual asignado por la UGR: 3.600.000 €
- Presupuesto asignado CBUA: 1.107.786 €
- Inversiones y gastos 3.865.077 €

Empleados. Centros de trabajo y ubicación

La composición de la plantilla y la ubicación de las personas se indican en la **figura I.1**.

CENTROS	1	2	3	4	Total
Bellas Artes	1	0	6	0	7
Medicina y CC. Salud	1	1	8	0	10
Campus Ceuta	0	2	4	0	6
Campus Melilla	0	1	4	0	5
Ciencias	2	1	10	0	13
Ciencias Deporte	1	0	4	0	5
Ciencias Econ. Y Empresariales	1	1	6	0	8
Ciencias Educación	1	1	10	0	12
Ciencias Políticas y Sociología	1	1	7	0	9
Colegio Máximo	1	0	4	0	5
Derecho	3	1	6	0	10
Institutos de Investigación	0	1	4	0	5
E.T.S. Arquitectura	1	0	4	0	5
E.T.S. Ing. Informat. y Teleco.	1	1	4	0	6
Farmacia	1	1	5	0	7
Filosofía y Letras	2	2	11	0	15
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	4	3	3	17
Traducción e Interpretación	1	0	6	0	7
Total	31	19	128	3	181

Figura I.1 Composición y distribución de la plantilla (2015)

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

Ámbito geográfico

La Biblioteca tiene presencia en todo el territorio que abarca la UGR: 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, 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 UGR, con un seguimiento anual por parte del Vicerrectorado y de la AGAE. 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+, mantenido desde entonces. De nuevo realizan autoevaluaciones en 2014, renovándose el Sello 500+, y en 2016. Tras cada autoevaluación y evaluación externa, se realizan planes de mejora a través de grupos de mejora existentes o nuevos (**figura A.11** 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.

HITOS CLAVE, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	
2010	Renovación Norma ISO 9001(certificada desde 2007); 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 Iberoamericano Nivel Plata; Primera Universidad Española en manejo de las TIC (Ranking de Taiwán NTU Ranking)
2014	Renovación Norma ISO 9001, Revalidación Sello Europeo de Excelencia 500+ Premio Prometeo 2014 (Secretaría Gral. de Instituciones Penitenciarias, por la colaboración con el CP de Albolote)
2015	Renovación Certificación Norma ISO 9001 La página web de la Biblioteca Universitaria obtuvo la puntuación más alta como mejor web de la UGR

Figura 1.2 Hitos clave y reconocimientos

1.3 RETOS Y ESTRATEGIA

VISIÓN

Consolidar la Biblioteca de la UGR como Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Investigación y la Gestión (CRAI), un entorno dinámico en el que se integren todos los materiales que dan soporte al aprendizaje y a la investigación universitaria actual.

Análisis estratégico externo e interno

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

Consta de cinco ejes estratégicos orientados a los factores clave para cumplimiento de la misión de la Biblioteca Universitaria y progreso hacia su visión, pero reforzando en cada uno de ellos los aspectos considerados prioritarios en este ciclo.

En el Plan 2016-2019 se introduce el nuevo eje estratégico "Gestión y organización", con el fin de fomentar que los Servicios de la UGR conozcan y utilicen los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca en apoyo a sus tareas.

- **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 afectarle 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 sus capacidades presentes y futuras. El análisis del conjunto de dichos indicadores y resultados con las referencias externas, partners, tecnologías, etc. se utiliza en la planificación y en la toma de decisiones.

Análisis DAFO. Como parte del proceso de cada Plan Estratégico, la BUG realiza un análisis DAFO que lleva a la identificación de una serie de aspectos propios y relativos al exterior, que tiene en cuenta en la formulación del Plan.

En la **figura A.7** del ANEXO se resume el DAFO previo al Plan Estratégico 2016-2019.

Estrategia principal y Objetivos Clave

Aparte de la información de desarrollo propio (2a y 2b), la BUG utiliza como input para el desarrollo de su Plan estratégico el **Plan Estratégico de la UGR**, los **Contratos 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.8** del ANEXO.

A continuación, se resumen los propósitos esenciales de los ejes estratégicos correspondientes los dos últimos PE.

Ejes estratégicos correspondientes PE 2012-2015.

- **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 contribuya a su excelencia internacional logrando unos servicios que satisfagan las necesidades de la investigación y docencia, y a 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 para obtener un Servicio de máxima calidad y la satisfacción de los usuarios.
- **Eje estratégico 5: Alianzas cooperación y sociedad:** Que la BUG 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.

Ejes estratégicos correspondientes al PE 2016-2019

- **Eje estratégico 1: Docencia y Aprendizaje:** Orientar, facilitar y contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje de docentes y estudiantes en el panorama actual de la UGR.
- **Eje estratégico 2: Investigación y Transferencia del Conocimiento:** Ayudar y orientar en el proceso de investigación, desarrollo e innovación y facilitar los recursos

informativos, posibilitando la creación y la difusión de la ciencia en la UGR

- **Eje estratégico 3: Gestión y organización:** Fomentar que los servicios de la UGR conozcan y utilicen los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca en apoyo a sus tareas.
- **Eje estratégico 4: Personas:** Promover una mejor comunicación entre los componentes de la plantilla de la Biblioteca con el objetivo de mejorar el servicio que se ofrece a los usuarios.
- **Eje estratégico 5: Alianzas, cooperación y sociedad:** Impulsar la presencia de la BUG en los diferentes foros nacionales y extranjeros, así como en el conjunto de la sociedad, promoviendo acuerdos, alianzas y diferentes grados de cooperación que hagan seguir avanzando a la Biblioteca.
- **Eje estratégico 6: Mejora continua y Prospectiva:** 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

Factores Clave de Éxito. 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 ejes estratégicos. Se resumen en la **fig. I.3**.

FACTORES CLAVE DE ÉXITO	Subcriterios relacionados	Eje 1	Eje 2	Eje 3	Eje 4	Eje 5	Eje 6
Contar con las tecnologías necesarias para la difusión, prestación de servicios y gestión eficaz.	4d, 4e, 5c					X	
Implantar aplicaciones de fácil manejo y acceso abierto. Comunicación y formación de usuarios.	4e, 5e, 6, 7, 8	X	X		X	X	
Contar con sistemas de gestión de procesos y de la excelencia en los servicios	1b, 5a, Res.						X
Afianzar la cultura de la excelencia en la BUG a través del aprendizaje, la creatividad y la innovación.	3c, 4d, 4e, 5a						X
Ajustarse a los nuevos requerimientos (adaptación de espacios polivalentes, salas de trabajo, etc.).	1e, 4c, 5d, 9b	X	X				
Diseñar servicios de excelencia según las necesidades y expectativas de los usuarios	2a, 5b, 6a	X				X	
Contar con fondos bibliográficos para la docencia y la investigación y BBDD en continua renovación.	4d, 4e, 6b, 9a	X	X				
Gestionar el talento, conocimientos, competencias y la comunicación eficaz del personal de la BUG	1a, 1d, 3, 7	X		X	X	X	
Mantener y potenciar las alianzas y la cooperación institucional, nacional e internacional	1c, 4a			X		X	
Ser proactiva y contribuir a la sociedad desde su ámbito de actuación. Accesibilidad	1c, 4c, 8a, 8b	X	X				

Figura I.3 Factores de éxito en relación con los ejes estratégicos del PE 2016-2019 y los subcriterios de la memoria

Mapa de procesos. La BUG posee un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**, certificado ISO 9001 y por ANECA. El SIG cuenta con un conjunto documental: Mapa de procesos (**fig. A.18**), Manual de Calidad, procedimientos, indicadores, manuales operativos, tutoriales e instrucciones técnicas.

1.4 MERCADOS, SERVICIOS Y CLIENTES

Los principales grupos de clientes de la BUG son los usuarios de sus servicios (**fig. I.4**), que 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.

USUARIOS	
Miembros de la comunidad universitaria	Alumnos posgrado y becarios de investigación
	Personal docente e investigador (PDI)
	Alumnos y becarios de los centros
	Personal de Administración y servicios (PAS)
PAS y PDI de otras universidades en estancia oficial en la UGR	
Otras Universidades y entidades colaboradoras	
Ciudadanos	

Figura I.4 Grupos de clientes de la BUG

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): 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 documentos que no se encuentren en la misma.
- *Préstamo CBUA.* Permite solicitar libros a otras bibliotecas universitarias de Andalucía a través del Catálogo Colectivo.

- **Adquisición de documentos:** incremento de la colección teniendo en cuenta las demandas de los usuarios (desiderata)

- **Reproducción de documentos:** En todos los puntos de servicio hay medios mecánicos para la reproducción de los fondos de la BUG, siempre de acuerdo con la norma 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):

- **Gestores bibliográficos:** Herramientas para gestionar referencias bibliográficas en entorno web. Permite crear una base de datos personal, gestionar las referencias, generar bibliografías de las referencias guardadas y exportarlas y compartir bibliografías.

- **Programa anti-plagio:** Destinado al profesorado para prevenir y detectar un posible plagio en los trabajos académicos.

- **La Biblioteca Responde:** Servicio que responde en un máximo de 48 horas a comentarios, sugerencias o consultas. También se puede establecer una sesión online con la biblioteca para plantear la cuestión en directo.

- **Préstamos de dispositivos electrónicos:** De equipo portátil o préstamo de lectores de documentos electrónicos y otras herramientas de apoyo.

- **SADDIS: Apoyo documental a personas con discapacidad:** Punto de servicio adaptado a las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria que tengan algún tipo de discapacidad (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, cuya meta es convertir el mundo en una biblioteca. Es la práctica de dejar libros en lugares públicos para que los recojan otros lectores, que después harán lo mismo.

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	Medición, análisis y mejora
C7	Medición y análisis	Dirección, Grupos, Lideres	PE01A-09-SUGE, PE01A-05-RECL, PE01A-10-SATI, PG-03-NOCO	

Figura I.5 Procesos clave de la cadena de valor

La BUG 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 (2b, 4a, 6a).

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 I.5) (ver Mapa e inventario de procesos, figs. A.18 y A.19 del ANEXO).

Aplicaciones y gestión de los recursos tecnológicos

La BUG es una organización basada en la innovación tecnológica. La tecnología se aplica tanto como medio para gestionar sus recursos como para ofrecer productos, servicios y medios adaptados a las necesidades de sus usuarios y adoptar las medidas necesarias para su mejora. En la figura A.15 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 y terminales suficientes para todo su personal.

- La innovación tecnológica y de gestión se ha aplicado 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 BBDD) son de acceso gratuito a la comunidad universitaria y su consulta y utilización puede hacerse tanto en las instalaciones de la BUG, mediante conexión local o Wi-Fi, como a domicilio, a través de una conexión remota VPN.

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, DIALNET, OCLC, Catálogo colectivo del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (CASBA). También colabora con grupos de investigación, vicerrectorados y Servicios de la UGR para la puesta en marcha de productos en diferentes actividades, p.ej. Jornadas de recepción del estudiante, UGR Investiga, Staff Training Week

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 Sierra, 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. La estructura de liderazgo a distintos niveles se resume en la **figura I.6**.

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	8 (2015)	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 I.6. Esquema de liderazgo de BUG a distintos niveles

Dicha estructura 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 misma y con otras entidades:

- **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 es miembro de la AUPA desde 2008 a 2015.
- **Jefe de Servicio de Recursos electrónicos:** Grupo de trabajo Recursos-e de CBUA, DIALNET
- **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
- **Jefe de Servicio de la Facultad de Ciencias del Deporte:** Grupo de Trabajo de ALFIN del CBUA

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

El liderazgo en valores, definido en la Guía de Liderazgo, se hace extensivo a todos los usuarios del servicio (se evalúa en el concepto "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.

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 7 preguntas directamente relacionadas y otras 4 indirectamente, cuyo conjunto caracteriza la acción del liderazgo.

Valores y principios éticos

VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

- Calidad:** Ofrecer a nuestros usuarios servicios de excelencia.
- Visibilidad:** Contribuir a difundir los resultados de la investigación que se produce en la Universidad de Granada.
- Accesibilidad:** Facilitar el acceso a nuestros espacios, servicios, nuestra página Web.
- Comunicación:** Establecer canales de comunicación con nuestros usuarios.
- Acceso libre:** Adherimos a las propuestas existentes en este marco, para poder compartir el conocimiento.
- Profesionalidad:** Comprometernos a desarrollar las competencias profesionales de nuestra plantilla.

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.

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 Contrato Programa. 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 BUENAS PRÁCTICAS DE LA BIBLIOTECA

Por Buena Práctica entendemos actividades o proyectos, llevados a cabo por los diferentes Centros, Servicios, Personas que coordinan proyectos o Grupos de Mejora que forman parte de la Biblioteca Universitaria y que desarrollan soluciones que mejoran las tareas o los servicios y que pueden ser replicadas por otros.

En función de su experiencia, progreso en el nivel de excelencia en la gestión, y trabajo conjunto con otras organizaciones, la BUG ha identificado una serie de Buenas Prácticas que son objeto de presentación e intercambio interno para su posible ampliación y utilización, y que están publicadas en acceso abierto, ya que se considera pueden ser referencia para otras organizaciones.

A partir de 2016, las Buenas Prácticas también se utilizan como respaldo al sistema de reconocimiento (I Jornada de Buenas Prácticas de la BUG, 3d.4).

El conjunto de Buenas Prácticas es muy amplio pero gira en torno a diez bloques principales:

1. La Biblioteca como motor de imagen institucional
2. Sociedad. Cultura
3. Sociedad. Diversidad
4. Sociedad. Medio ambiente
5. Apoyo a la Investigación
6. Apoyo a la docencia
7. Uso ético de la información
8. Innovación tecnológica
9. Promoción de la Biblioteca
10. Aprender de los demás. Aprender de nosotros

En la **figura A.22** del Anexo se incluye un resumen de las más significativas agrupadas en dichos bloques, asociadas a los Conceptos Fundamentales de Excelencia y con referencias a donde aparecen en esta memoria.

1.8 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:

- Una lista de todos los documentos y referencias que se consideran claves como evidencias, 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.
- Tablas y figuras con datos adicionales a los que se hace referencia desde los apartados de la memoria.



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 gestión, organización, 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 relativas a este Criterio 1, derivadas de la evaluación continua y autoevaluación EFQM, han sido en los últimos años, entre otras: *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 de inserción laboral de colectivos desfavorecidos, Plan de Riesgo Reputacional, Plan de Creatividad e Innovación, Jornada de Reconocimientos del personal BUG, Jornadas de Buenas Prácticas.*

Mapa de Agentes

Título	Descripción	Enlaces y medidas
1a.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. Evaluadas y revisadas en el Plan 2016-2019. Comunicadas y comentadas en reuniones y cursos al personal.	Inform. clave 1.1, 1.3, 1.6 7a.1, AR.4
1a.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.	Anexo A.6
1a.3 Modelo de liderazgo ético y responsable Guía de Liderazgo Código Ético	Fundamentado en valores compartidos y cultura de confianza y transparencia. Se trasmite a través del ejemplo y de la colaboración diaria. Extensivo a usuarios del servicio (se evalúa en "valor afectivo"). Evaluación: resultados en clientes, en personas y directivos UGR. Mejoras: Guía de Liderazgo realizada por el Comité de Calidad como consecuencia de la Autoevaluación. Código Ético, elaborado por el GM Ética y RS acorde con el marco implantado en la UGR. Aprobado por la Comisión de la Biblioteca en febrero 2014.	Info. Cl. 1.6 1b.1, 1d, 1e Result. 6a.1, 7a.1, Anexo AR.4
1a.4 PE de Riesgo Reputacional	Desarrollado un Plan Estratégico de Riesgo Reputacional orientado a un seguimiento de los posibles riesgos, asegurando la prestación de servicios de calidad a usuarios y el mantenimiento de imagen interna y externa.	2c.3
1a.5 Responsabilidad social	Los líderes impulsan una serie de iniciativas de responsabilidad social (desarrolladas en Criterio 8): Las bibliotecas para la sociedad, CP de Albolote, FEAPS, SADDIS, Asociación Síndrome de Down de Granada (Granadown), etc.	1c.6, 8 AR.8, AR.9
1a.6 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. Evaluación y mejora: encuesta clima, mejora del Plan de Comunicación, Plan de Reuniones de la BUG	Info. Cl. 1.3 A.4, AR.4 2d.4, 3d.2, 7a.1
1a.7 Evaluación de eficacia del liderazgo	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 de la UGR (en 2014 y 2016) para conocer su opinión sobre la gestión de la BUG). Acciones formativas liderazgo: Curso de Liderazgo (2014) y Curso de Inteligencia emocional (2016)	Info. clave 1.6 Results: todos
Evidencias: 1. Web, Plan Estratégico, Carta Servicios, Guía de Liderazgo, Fundamentos de gestión calidad BUG; 2. Política de Calidad UGR; 3. Estatuto Básico del EP, Deberes de los EP, Reglamento del PAS, Guía de Liderazgo BUG, Código Ético; 4. Plan estratégico de Riesgo Reputacional; 5. Documentación de los programas aludidos; 6. Plan Estratégico; Contrato Programa; Carta de Servicios, Plan de reuniones; 7. Informes cumplimiento de objetivos, Revisión por la Dirección, Guía de Liderazgo, Encuestas varias		
1b.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). Mediante este sistema de liderazgo se plantean objetivos, acciones, programas o iniciativas y se revisan los indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la implantación eficaz del plan. Complementado por el Plan de Reuniones de la BUG.	Anexo A.3, A.4 1a.3, 2c.1, 2d.2, 2d.5
1b.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 necesidades y expectativas de los G.I. y se revisan y ajustan en cada ciclo anual. Se ha desarrollado un software de gestión del CMI en 2016.	2b.1, 2d.1, 2d.5, 5a.5 Resultados: todos

AGENTES FACILITADORES

1b.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. Revisiones de la Dirección anuales.	Info. Cl. 1.3 A.18, A.19 2.d.3, 5a.1 y 7 Result.: todos
1b.4 Registros: Info. y gestión: transparencia	La información se incluye en registros (accesibles en la intranet y plataforma web): <i>Memorias, Anuario de Biblioteca, Boletín de Actualidad Informativa y múltiples tipos de información</i> , que se hacen públicos en la web.	4e Result.: todos
1b.5 Autoevaluaciones y eval. externas	Autoevaluaciones EFQM sistemáticas cada dos años, puntuaciones y reconocimientos externos. Planes de acción asociados a las autoevaluaciones y acometidos por grupos de trabajo.	Info. Cl. 1.2 Anexo A.11
1b.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 encuesta de clima.	3b.1 a 3b.7, 4e.8 7a.3 a 5, 7b.3 y 4, AR.4
1b.7 Mecanismos para gestionar los riesgos	La BUG realiza estudios para entender futuros escenarios y gestionar eficazmente riesgos estratégicos, operativos y financieros. Aplica los estándares internacionales más avanzados en su sector.	1a.4, 2c.1, 2, y 3
Evidencias: 1. 2. Composición de los Órganos, Informes revisiones, Plan estratégico, CMI, Plan de Reuniones; 3. SIG, CMI, Auditorías, Revisiones del Sistema; 4. Intranet, web, Memorias, Anuarios, Revisión del Sistema, etc.; 5. Resultados e Informes, Reconocimientos; 6. Guía de Liderazgo, Plan de Formación, Percepción y rendimiento de la formación, Encuestas de clima; 7. PE de Riesgo Reputacional, DAFO PE, Reuniones CBUA, REBIUN		
1c.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. El Cuadro de GI se mejoró en 2012, y se revisa en cada ciclo del Plan Estratégico.	Anexo A.5 y A.14 1a.3, 1a.5, 2a.1 4a.1, 2, 3, 4 Resultados 6, 8, 9a
1c.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. Estructurado el Mapa de Alianzas	
1c.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. 3) Colaboración BUG - Fundación Dialnet (dic. 2015) para mantenimiento por la BUG de la BD, y mejorar la visibilidad de la producción científica UGR. Los líderes están implicados y colaboran activamente en grupos de trabajo externos: REBIUN, GEUIN, CBUA, RECOLECTA, etc.	
1c.4 Transparencia y ética	Desarrollado en 1a.3, 1a.4 y 1b.4	1a.3, 1a.4, 1b.4
1c.5 Visitas a la BUG. Exposiciones y publicaciones	Se realizan visitas guiadas de organizaciones diversas. Se atiende a visitas de personalidades nacionales e internacionales. En 2014 se elaboró una visita virtual a la Biblioteca del Hospital Real, publicada en la web. Se realizan exposiciones y publicaciones de diversa índole. En todas estas actividades el personal de la BUG participa muy activamente, siendo portador de la imagen institucional.	AR.7, AR.8 5c.5, 7b.7, 8a
1c.6 Actividades en beneficio de la sociedad	Existen múltiples iniciativas de responsabilidad social que implican tanto a líderes como a empleados y colaboradores externos, como Bibliotecas para la sociedad, CP de Albolote, FEAPS, SADDIS, Asociación Síndrome de Down de Granada, etc. (Criterio 8)	1a.5 AR.8, AR.9 Criterio 8
Evidencias: 1. Cuadro de G.I, Guía de Liderazgo, Fundamentos gestión de calidad de la BUG; 2. Contratos programa, Convenios y acuerdos, Mapa de Alianzas; 5. Visita virtual Web, Registros asistencia y percepción.		
1d.1 Excelencia: Implicación e impulso	Se desarrolla desde el liderazgo la cultura de implicación y excelencia a través de: Grupos de mejora, Buzón sugerencias, canales de comunicación, análisis de nuevas tecnologías, nuevos servicios, proyectos de mejora, herramientas de gestión, Q y S y opiniones de usuarios, grupos focales, análisis de indicadores, equipos externos, Auditorías y Autoeval. EFQM. Cada mecanismo tiene su propia dinámica de evaluación y mejora.	Info.clave 1.2 Anexo A.11, A.12, AR.11 3c, 3d, 4d.4, 4e.1, 5a.7 y 8, 5b.2 y 3, 7b.7, Results.: todos
1d.2 Evaluación, aprendizaje y mejora		
1d.3 Cultura de ideas e innovación Plan de Creatividad e Innovación	Desde el liderazgo se fomenta una cultura que apoya la generación de nuevas ideas (mecanismos indicados en 1d.1 y 1d.2). Se definió un Plan de Creatividad e Innovación 2013-2015, en el que la BUG especificaba cómo promover y gestionar los nuevos proyectos. En función de la experiencia se ha establecido un nuevo Plan de Creatividad e Innovación 2016-2018. Así mismo, se ha definido un Modelo de gestión del conocimiento.	Info. Cl.1.1 y 1.6, A.1, 3b.9, 5a.6, 7a
1d.4 Esquema de delegación de responsabilidades	Despliegue jerárquico en relación con responsabilidades de puestos, propiedad de los procesos y distribución del personal según dedicaciones y cargas.	
1d.5 Comunicación, apoyo y reconocimiento	Esquemas de comunicación, despliegue de objetivos, trabajo en equipo y gestión del desempeño y reconocimiento. Plan de Comunicación, Jornadas de BBPP, Plan de Reconocimiento. I Jornada de Reconocimiento al Personal de la Biblioteca Universitaria (3e.7) Evaluación y mejora: Encuesta de clima laboral. Grupo de mejora Personal BUG.	Info. Cl. 1.6 3b.8, 3c.1, 3c.6, 3.e.7 7a.1, AR.4
1d.6 Igualdad de oportunidades y diversidad	La Dirección se asegura de que se cumpla con la legislación aplicable en la selección de personal: cualquier persona que cumpla los requisitos puede acceder a un puesto, sin discriminación alguna. La BUG colabora con la UGR en programas de atención a la diversidad. Proyecto de inserción laboral de colectivos desfavorecidos en la BUG (convenios con FEAPS, Asociación Granadown, 8a).	1a.5, 1c.6, 7a.1, AR.4, 7b.5, Criterio 8
1d.7 Diversidad en los servicios	Diversidad de usuarios: Puestos adaptados a personas con discapacidad.	
Evidencias: 1. 2. 3. Grupos de mejora, Buzón sugerencias, "Biblioteca responde", Plan de Comunicación, Indicadores, Modelo de gestión del conocimiento Autoeval. EFQM, Plan de Creatividad e Innovación 2013-2015; 4. Organigrama, Cap. y competencias, Encuesta de clima; 5. Pacto por objetivos, Gestión desempeño. Plan de reconocimiento, I Jornada de Reconocimiento; 6. Estatutos de la UGR. Legislación autonómica y estatal, Convenios, SADDIS		

1e.1 Captación y análisis interno y del entorno	Existen fuentes de información y observatorios para conocer los cambios y tendencias internos, y del entorno incluyendo cuestiones sociales, económicas y ambientales: CBUA; REBIUN; 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.	1a.4, 1c, 2a, 2b, 2c, 4a, 4c, 5b, 5e
1e.2 Procesos de decisión: Órganos de análisis y decisión.	Órganos de apoyo que analizan situaciones y toman decisiones en función de la situación, con criterios de viabilidad y flexibilidad. Se canalizan a través del Plan anual, los objetivos operacionales y el presupuesto. Ver también Plan de Creatividad e Innovación (1d.3).	A.3, A.4 1.b.1, 1d.3, 2a, 2b, 2c
1e.3 Gestión del cambio, flexibilidad e implicación	La estructura orgánica y funcional se adapta con facilidad y eficacia al cambio. En cada caso, 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. Ej. De innovación: 4d, 4e, A.21	A.21, 2d.4, 5, 3d, 4a, 4d, 4e, 5a, 5b
Evidencias: 2. Composición de los Órganos, DAFO, PE, Plan de Creatividad e Innovación; 3. Comunicación interna, Redes externas de implicación		

Criterio 2

Introducción

El PE de la BUG está alineado con el 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. Para el desarrollo del PE, se tienen en cuenta las informaciones y datos que provienen del análisis interno y externo, y de la información contenida en el PE de REBIUN. Dado que esta memoria se desarrolla en el ámbito de gestión-resultados que abarca hasta los resultados a cierre de 2015, el criterio de Estrategia se refiere al Plan Estratégico 2012-2015, que daba continuidad a los ejes estratégicos del plan anterior, y reforzaba lo siguiente:

1. Orientación, facilitación y contribución al proceso de enseñanza y aprendizaje a docentes y estudiantes dentro del nuevo modelo del EEES.
2. La BUG motor de apoyo/orientación a la investigación de la UGR y contribución a su excelencia internacional

3. Conseguir un equipo humano especializado y cualificado.
4. Ofrecer un servicio de máxima calidad y potenciar la satisfacción de los usuarios.
5. La BUG como agente de implicación social de la UGR afianzando las buenas prácticas existentes

El nuevo PE 2016-2019 añade un sexto Eje estratégico y refuerza algunos aspectos frente al anterior (ver 2c.4).

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, entre otras cosas, en lo siguiente: *Mapa de Alianzas, nuevo Cuadro de Mando, nuevo Plan Estratégico BUG, contribución a los Contratos-Programa, grupos de mejora de Propiedad Intelectual y de Redes Sociales.*

Mapa de Agentes

Título	Descripción	Enlaces y medidas
2a.1 Grupos de interés clave	Identificados los G.I., sus segmentos y esquemas de relación. El Cuadro de GI se revisa en cada ciclo del Plan 2012-15 y 2016-2019. Establecidos los Fundamentos de gestión de calidad de la BUG.	
2a.2 Necesidades y expectativas de G.I. Ejemplos.	Captación de las necesidades y expectativas de GI. Mecanismos implantados como procesos o prácticas sistemáticas. Se revisan anualmente en función del grado en que sirven como entrada al proceso del plan. Ejemplos de necesidades y expectativas: 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.	Anexo A.5, A.14, A.20 3a, 4a, 4e, 5e Resultados: 6a, 7a, 8a, 9a.23
2a.3 Entorno de la BUG	Se cuenta con mecanismos de captación de cambios en el entorno. Se definen los escenarios propios para anticipar el impacto de cambios económicos, tecnológicos, normativos y legales.	Info. clave 1.3 1.e.1
2a.4 Grupos de mejora dedicados al análisis externo	Existen varios grupos cuya labor se orienta al análisis externo y se va adecuando a las necesidades del momento: Grupo Plan Estratégico, Grupo Benchmarking y análisis externo, Grupo Usuarios, Grupo Ética y Responsabilidad Social, Grupo RRSS, Marketing y Comunicación.	Info. clave 1.2 A.11, 3.c.3, 3c.4, 5, 7
Evidencias: 1. Cuadro de Grupos de Interés (A.5); 2. Web, Intranet, Encuesta de clima Encta. Libqual+, Registros de Q y S, Alianzas/acuerdos estratégicos, Redes; 3. Normativas, TICs, DIGIBUG, etc.; 4. Informes anuales, Espacio de trabajo de los grupos en "Documenta"		
2b.1 Indicadores y resultados CMI	El CMI 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, con Revisión del Sistema por la Dirección. Nuevo CMI en el contexto del Plan Estratégico 2016-2019.	1.b.2 Resultados: todos
2b.2 Competencias y capacidades clave de los partners	Se conocen y tienen en cuenta como parte de la estrategia y los proyectos en que necesita colaboración: Unidades y Centros de UGR (CEVUG, Servicio de Informática, Unidad de Calidad...) y otras universidades e instituciones (CBUA, CABCD, REBIUN). La relación se contempla en algunos Ejes estratégicos y objetivos.	Anexo A.14 4a Result. 8, 9b

AGENTES FACILITADORES

2b.3 Referencias externas	Se comparan/intercambian resultados de indicadores clave y las prácticas, procesos y servicios con referencias (CBUA, PE REBIUN 2020). Comités con partners, Grupo BUG de Benchmarking y Análisis Externo.	A.14 Results: todos
2b.4 Nuevas tecnologías	Información continua sobre el avance de las TICs y su aplicación a los servicios y a la gestión de la BUG. Plan tecnológico y unidad responsable de la gestión del Sistema integrado de las bibliotecas.	A.15, A.21 4d, 4e, 5b, 9b
Evidencias: 1. Cuadro de Mando, LibQual+, Carta de Servicios, Planes Estratégicos; 2. Mapa de alianzas, 3. Redes de colaboración, comparaciones, PE REBIUN 2020, Grupo B y AM; 4. Plan tecnológico, La Biblioteca responde, Plataforma Moodle		
2c.1 Proceso de elaboración PE. DAFO	La BUG tiene un proceso de desarrollo de sus planes estratégicos consolidado y mejorado en el tiempo. Cada PE y su DAFO previo se realizan por la Dirección con la colaboración del Grupo de mejora de Plan Estratégico.	Info. clave 1.3 Anexo A.5, A.7, A.8, A.11
2c.2 Referencias externas para el 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.	
2c.3 Mecanismos para entender futuros escenarios y gestionar riesgos	Además del grupo Benchmarking y Análisis Externo para la identificación de escenarios y riesgos, la Dirección elaboró un Plan Estratégico de Riesgo Reputacional para el periodo 2012-2015. Al final del periodo de aplicación de dicho PERR se ha hecho un seguimiento, habiéndose detectado solamente un caso en que se tuvieron que tomar las medidas previstas. Teniendo en cuenta los contenidos del nuevo Plan Estratégico de la BUG para 2016-2019, el grupo de Plan Estratégico va a realizar un nuevo análisis de los riesgos para la Biblioteca, previendo los posibles cambios políticos, económicos, tecnológicos y educativos.	Anexo A.7, A.11 2a.4, 3c.4
2c.4 Planes Estratégicos 2012-2015 y 2016-2019	Los dos últimos PEs contemplan cinco/seis ejes estratégicos (Info. clave 1.3). En las revisiones anuales del sistema se incluye el seguimiento de los objetivos teniendo presente los ejes estratégicos, los compromisos establecidos, la misión y el progreso hacia la visión. El PE 2016-2019 ha reforzado en sus Ejes estratégicos asuntos como: Promover una mejor comunicación con el objetivo de mejorar el servicio, Impulsar la presencia de la BUG en foros nacionales y extranjeros, y en la sociedad, y difundir y promover procesos de evaluación que permitan mejorar la calidad de los servicios de la BUG en el contexto interno y externo de la Universidad	Info. clave 1.3 Resultados: todos
2c.5 Sostenibilidad económica, social y ambiental	- Sostenibilidad económica: Presupuestos sostenidos y ajustados, pero sin afectar a los servicios y su calidad - Sostenibilidad social: Misión con clara vertiente social. Grupo de Mejora de Ética y Responsabilidad Social - Sostenibilidad ambiental: La BUG está integrada en el Sistema de Gestión Ambiental de la UGR.	4b, 4c, 4d 8a, 8b
2c.6 Competencias clave: beneficios para la sociedad	Residen sobre todo en su personal, en continuo desarrollo, y en sus partners clave con los que se trabaja sistemáticamente e intercambian BBPP. 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.	Anexo A.14 3b.1-4, 4a 6a, 7a, 8a, 9a
Evidencias: 1. PE 2012-2015, PE 2016-2019, DAFO en cada Plan; 2. Plan Estratégico UGR, Contrato Programa, PE REBIUN; 3. 4. Planes estratégicos, DAFO; Evaluación del PE 2012-2015, Cuadro de Mando, Revisión del sistema, Contratos-Programa; Seguimiento riesgo reputacional; 5. Presupuestos, Papyre, iniciativas sociedad, SADDIS, Normativas, Guía Verde, Código Ético; 6. Catálogo de competencias, RPT y Fichas, Mapa de alianzas		
2d.1 Despliegue de estrategias	Las estrategias se despliegan 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.	Enlaza con todos los agentes y resultados
2d.2 Estructura organizativa	La estructura central y distribuida cerca de los usuarios (Unidad central y Puntos de servicio) se considera idónea para desplegar la estrategia y cumplir la misión de la BUG en la UGR.	Info. clave 1.1 A.1, A.2
2d.3 Sistema Integrado de Gestión	Integrados por 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.	Anexo A.18, A.19 5a
2d.4 Comunicación interna y externa del Plan Estratégico	Las estrategias se comunican al personal a través de: Intranet, la Web y correo electrónico y en reuniones con los Jefes de Servicio, Comité de Calidad, así como en sesiones formativas e informativas. Todo lo referente a objetivos relativos a compromisos externos, Carta de Servicios, iniciativas y programas, y resultados e información de interés a los GI externos, es de acceso público.	1a.6, 3d.2 Results: 7a, 9a
2d.5 Evaluación del progreso. Innovación y perfeccionamiento	Se realiza un seguimiento de la implantación del Plan Estratégico 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.	Anexo AR.12 a AR.16 1b.1, 2a, 2b Results: todos
Evidencias: 1. Cuadro de Mando, Revisiones del Sistema, Contrato-Programa, Plan de Creatividad e Innovación, Documentación del SIG; 2. Mapa de Procesos, procedimientos, manuales, registros; 3. Intranet, Web, correo –e, Carta de Servicios, Cursos TEBAM, Plan de comunicación; 4. Sistema de liderazgo; Informes periódicos, Planes estratégicos, CMI Anuarios Memorias; Revisión del Sistema; 5. Documento de evaluación del PE 2012-2015		

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.

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 4 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: grupos focales, equipos de trabajo, buzón de sugerencias, canales de comunicación, revisiones del sistema, Comité de Calidad, reuniones de Dirección, cursos de formación, etc. Estas actividades implican prácticamente a toda la plantilla.

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: *estudio de cargas de trabajo por centros, Aula Virtual de Formación, potenciación de los Grupos de mejora, grupos focales, participación del personal en actividades sociales, revisión y mejora de los planes: 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

Título	Descripción	Enlaces y medidas
3a.1 Resultados a alcanzar por las personas: CMI	El conjunto de indicadores del CMI incluye todos los resultados que tienen que alcanzar las personas de la BUG. El despliegue de los planes es total, cubriendo el 100% de la plantilla. Existe un Pacto por objetivos y una evaluación del desempeño del PAS (3c.1, 3b.8)	1b.2, 2b.1, 3b.8, 3c.1 Results: todos
3a.2 Participación. Órg. De representación	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.	---
3a.3 Normativa regulatoria	Marco legal de referencia para la planificación y gestión de los RRHH en la Admón. 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	---
3a.4 Acuerdos de Baeza	Objetivo: equiparar las condiciones de trabajo del PAS en las Univ. públicas de Andalucía. Firmados y ratificados por las Universidades Andaluzas y Organiz. Sindicales, bajo coordinación de Consejería de Educación.	4a
3a.5 Políticas en RRHH	Las Políticas de RRHH son competencia de la Vicegerencia de RRHH. Se gestionan a través de: Servicio del PAS, Servicio de Habilitación y SS, Gabinete de RRHH. Todas son aplicables a la BUG.	Results. 7
3a.6 Estructura organizativa. Gestión de personas	La organización de la BUG está enfocada al servicio a usuarios. La organización 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 y calidad de los servicios	Info. clave1.1 2a.1, 2d.2, 5c.4, 7a, 7b
3a.7 Servicio del PAS Gabinete de RRHH	Unidad orgánica encargada de la gestión administrativa de la prestación laboral y funcional 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	---
3a.8 Selección de competencias específicas	Existe un proceso para solicitar y seleccionar personas con competencias y experiencias específicas, que se aplica en los casos necesarios.	3b.7 Results. 7b.1, 7b.5
3a.9 Promociones, movilidad	Se realizan teniendo en cuenta los contenidos y perfiles de los puestos, las descripciones RPT y las propuestas específicas. Existe un Plan de movilidad que promueve estancias internacionales de personas de la BUG (3b.7)	
3a.10 Equidad. Igualdad de oportunidades	Se aplica la Ley de la Función Pública y normativa interna, los Estatutos de la UGR y el Reglamento del PAS. Existe un Secretariado de Igualdad y Conciliación (Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión), que regula la operativa y la aplicación de la mencionada normativa.	
3a.11 Plan de acogida de nuevos empleados	Se les proporcionan charlas formativas sobre materias generales y específicas. Se asignan tutores para el personal de nuevo ingreso. Es el primer apoyo del liderazgo a los recién incorporados.	1d.5
3a.12 Fuentes de información	Objetivo: mejorar las estrategias, políticas y planes de gestión de personas y otros agentes que influyen en su satisfacción: Encuesta 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

Evidencias: 1. Cuadro de Mando, Indicadores y objetivos; 2. Junta PAS Funcionario, CE PAS Laboral; 4. Acuerdos de Baeza, Mapa de Alianzas; 5. Políticas en RRHH; 6. Planes de personas, Plan Estratégico, Estudio cargas de trabajo. Encuesta de Clima; 8, 9, 10. Normativa interna Plan de Promoción Interna Convocatorias y selección, Plan de movilidad, Unidad de Igualdad; 11. Proceso de acogida; 12. Fuentes de información aludidas

AGENTES FACILITADORES

3b.1 Catálogo de Competencias	Catálogo de RTP: Realizado en el marco del CBUA: Grupo de Trabajo de Competencias en Bibliotecas Universitarias, en el que participó la BUG. Definidas por categorías profesionales, incluyendo todos los puestos de trabajo y fichas.	Info. clave 1.1 Resultados 7a
3b.2 Puestos de Trabajo y Fichas		
3b.3 Gestión del talento	Las especialidades en conocimientos y perfiles técnicos están bien identificadas. También se gestiona el talento al nombrar a las personas para el Comité de Calidad, la Comisión de Biblioteca y determinados proyectos. En recientes oposiciones se buscó personal específico para el Repositorio. Retención: no hay rotación apreciable.	1a.3, 1d.3, 3b.7
3b.4 Necesidades de formación. Plan Plurianual de Formación del personal	Objetivo: acompañar las necesidades formativas a medio plazo. Estructurado en 9 áreas temáticas. El Plan Plurianual se despliega todos los años en el Plan de Formación del PAS, que se alimenta de los siguientes elementos de entrada: 1) Diagnóstico de necesidades (con aportaciones de las Unidades, incluyendo la BUG), 2) Evaluación de lo desarrollado, 3) Participación y aportaciones de los distintos colectivos (a través de la Comisión de Formación del Personal de Administración y Servicios).	Anexo A.9 Results 7a, 7b
3b.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.	
3b.6 Procedimiento Formación	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, además de las específicas.	
3b.7 Plan movilidad para el desarrollo	Salidas profesionales con fines de formación de las personas en el extranjero. Complementa el desarrollo y la retención del talento.	3b.3
3b.8 Evaluación del Desempeño del PAS	Para obtener el incentivo CPMCS en su 4º tramo (máximo), es imprescindible pasar por un Proceso institucional de evaluación del desempeño, como base de información para analizar el cumplimiento de los empleados frente a sus responsabilidades y objetivos. La BUG ha conseguido mantenerse en este tramo durante los últimos años.	AR.12 a AR.16
3b.9 Competencias, recursos y oportunidades	La competencias, recursos y oportunidades que necesitan las personas para maximizar su contribución están relacionadas con lo desarrollado en los puntos anteriores de 3.b, con 1d.4, 3c.2 y con 4c, 4d y 4e.	1d.4, 3.b, 3c.2, 4c, 4d y 4e
Evidencias: 1. 2. 9. Catálogo RPT y Fichas; 3. Guía de liderazgo de la BUG, Plan de Creatividad e innovación; 4. 5. 6. 9. Formación del personal BUG, Plan Plurianual de Formación. Catálogo. Procedimiento, Encuestas de satisfacción Encuesta de Transferencia de la Formación; 7. Plan de movilidad; 8. Informe de evaluación del desempeño BUG, Cumplimiento de Carta de Servicios, Contrato Programa y Plan Estratégico.		
3c.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 (es un proceso diferenciador y no habitual en organizaciones públicas).	Info. clave 1.6 1.d.5, 3b.8, 3c.1, 3e.4-7 AR.4
3c.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.	Info. clave 1.1 A.1, 1d.4, 3b.1-2, 5a.6, AR.4
3c.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 (3c.4), sugerencias, comunicación, así como : mejora de procesos, de servicios, innovación con nuevas tecnologías, actividades sociales de valor añadido, etc.</i>	Anexo A.11, A21 1d.1-2-3, 3c.4, 4d, 4e 5a, 5b.1-2, Resultados: todos
3c.4 Grupos de mejora. Grupos Focales	Grupos de mejora. Formados por 6-8 personas voluntarias de diferentes sectores, analizan, comparan e implican a otros 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 a instancia de los grupos de mejora, su cometido es 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.	
3c.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 en Jornadas recepción de alumnos UGR y formación, talleres, cursos etc. Desde 2014, la BUG participa de manera oficial en la Staff Training Week (Semana Internacional del PAS). Resultados excelentes.	1a.5, 1.c.6 Resultados 7b.7, 8a, 8b
3c.6 Reconocimiento a la participación	Se reconoce a través de la consolidación de los diferentes tramos del CPMCS. Se otorgan reconocimientos a las personas por su carrera profesional, su participación y logros, y a equipos por la relevancia de su labor (3e.7).	1d.5, 3b.8 3e.7
Evidencias: 1. Pacto por objetivos y Gestión del desempeño; 2. Organigrama, Propietarios de procesos, Encuesta de clima; 3. 4. Plan de Creatividad e Innovación, Cartas de servicio, Grupos de mejora, Grupos Focales, Equipos de Trabajo; 5. Registros de actividad y participación (STW, OSE, Noche en Blanco); 6. Plan de Reconocimiento, Correos de agradecimiento		

AGENTES FACILITADORES

3d.1 Estudio de necesidades de comunicación	Tras la primera autoevaluación EFQM, se hizo un estudio de necesidades de comunicación para el desarrollo del trabajo y los distintos canales disponibles, y se elaboró un Plan. A esto se añadió la recogida de información de necesidades generales para todos los empleados y específicas para cada tipo de colectivo.	Anexo A.4, A.16, 1a.6, 2.d.4 Resultados comunicación: AR.4 Resultados contribución de las personas: todos
3d.2 Plan de Comunicación y Marketing de la BUG	A partir de 2014, se ha desarrollado más, definiendo los distintos tipos de comunicaciones interna y externa y sus correspondientes canales de difusión, responsables y destinatarios. Además, se ha estructurado el Plan de Reuniones de la BUG. Los planes de comunicación se han seguido mejorando, 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 refundiendo en el mismo el Plan de Marketing.	
3d.3 Orientación estratégica. Contribución al éxito	Orientación estratégica: ver 1ª.6 y 2d.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.	
3d.4 Compartir la información, el conocimiento y las mejores prácticas	Se comparte a través de comunicaciones habituales de trabajo. Se pide asesoramiento del personal experto en cada materia. Intercambio de BBPP, Moodle, uso de los módulos del programa Sierra. Medios mejorados: - Abierto el gestor documental "Documenta" que permite el trabajo colaborativo, compartir documentos, etc. - Curso novedades anuales - I Jornada de Buenas Prácticas de la BUG: 16 septiembre de 2016. Objetivo: presentación de BBPP para su conocimiento, posible ampliación de su utilización y valoración para su reconocimiento.	Anexo A.22 4e Resultados: 7a AR.4
3d.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, 3c.4). AR.11	A.11, 5a, 5d, 4d, 4e, 3c.3-4 Results: todos AR.11
Evidencias: 1. 2. Plan comunicación y Marketing, Plan de Reuniones de la BUG, Intranet, web, listas de distribución, Plataformas, Proceso de comunicación, Twitter, Facebook y Pinterest; 3. Cumplimiento de tramos CPMCS, Sistemas de participación varios; 4. Plan de comunicación, Encuesta de Clima, Gestor "Documenta", Curso novedades anuales, Reuniones Dirección-Jefes de Servicio, I Jornada de Buenas Prácticas de la BUG		
3e.1 Servicios y Beneficios. Gabinete de Acción Social	Servicios y beneficios del personal BUG integrados en la UGR: Educativos: 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. Económicos: Anticipos en situaciones especiales, extraordinarias o imprevistas. Otros: Ayudas para deshabituación del tabaco; indemnización por fallecimiento, Premio jubilación, etc.	Registros de personal 7b.9
3e.2 Estatuto Básico del Empleado Público	Es la 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.	-----
3e.3 Representación sindical	Junta de Personal Funcionario y Comité Empresa: Son órganos de representación sindical consultivos en los que puede participar el personal	-----
3e.4 Complemento de productividad para la mejora y calidad de los Servicios	El CPMCS está orientado a 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 35 Unidades Funcionales (UGR, incluyendo a la BUG).	7a, AR.4
3e.5 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 parte de los propios usuarios.	1a.5, 1c.6, 1.d.6 y 7 4c.1, 4c.7 Results. 8a
3e.6 Plan estabilización laboral Diversidad e igualdad	Existe un cupo de plazas reservadas para personas con discapacidad y un sistema de acceso por concurso-oposición (según leyes). Hay espacios adaptados en la mayoría de las bibliotecas a personas con discapacidad. Todas las bibliotecas son accesibles a personas discapacitadas. Servicios enfocados a diferentes GI como el <i>Gabinete de Acción Social</i> , la <i>Unidad de Igualdad</i> , <i>Defensor Universitario</i> , etc. Integración de personas en prácticas de FEAPS (2014) y Granadown (2015)	
3e.7 Sistema de Reconocimiento	Reconocimiento oral o escrito a personas y equipos por una labor excelente y otras razones. I Jornada de Reconocimiento al Personal de la Biblioteca Universitaria: (24 oct. 2014), En dicha Jornada se entregaron los siguientes reconocimientos más valorados por el personal: - Premio de reconocimiento a la labor de todo el PERSONAL de la BUG - Premio al SERVICIO DE RECURSOS ELECTRÓNICOS como centro/servicio más valorado de la BUG - Premio a la VELADA LITERARIO-MUSICAL celebrada el <i>Día del Libro</i> como actividad cultural más valorada - Premio al COMITÉ DE CALIDAD como equipo de trabajo/grupo de mejora más valorado - Premio al APARTADO WEB DE FONDO ANTIGUO BIBLIOTECARIOS como el proyecto más valorado Jornadas de Buenas Prácticas , como continuidad de las Jornadas de Reconocimiento, en las que se reconocen las BBPP realizadas por el personal.	1d.5, 3d.4 Results. 7a.1, AR.4
Evidencias: 1. Servicios y beneficios del personal; 2. Estatuto Básico del Empleado Público; 3. Leyes, acuerdos, estatutos...; 4. Procedimiento, Comité Evaluador, CPMCS firmado; 5. 6. Normativa y leyes, Estatutos UGR, Estudio de accesos (Vicerrectorado de Infraestructura), SADDIS, Encuesta de clima; 7. Sistema de reconocimiento, I Jornada de Reconocimiento, I Jornada de BBPP		

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 los PE la mayoría de las estrategias tienen que ver con recursos, concretamente, en **cuatro de los seis ejes estratégicos** del Plan Estratégico

2016-2019 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.13** 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: *continuar con la digitalización de fondos históricos, Plan Tecnológico (BUG, anual), nueva versión plataforma Moodle, consulta al catálogo desde móviles (Android), mejora para la gestión de los cursos de formación Curs@ndo, proyectos Impact, Airpac, CMI, OCLC, Dialnet, CASBA.*

Mapa de Agentes

Título	Descripción	Enlaces y medidas
4a.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...). Tres de los seis ejes estratégicos del PE 2016-2019 están relacionados con la gestión de partners y proveedores. En todos los casos de relación con los partners clave hay beneficios y recursos mutuos. Se hace un seguimiento de convenios. Se ha estructurado y actualizado un Mapa de Alianzas.	Anexo A.13, A.14 8b, 9a, 9b
4a.2 Asociaciones, redes profesionales y otras entidades	REBIUN: Organismo dependiente de la CRUE. Están representadas todas las bibliotecas españolas. CBUA: Organismo para potenciar la cooperación entre bibliotecas andaluzas, Otros: GEUIN, RECOLECTA, Junta de Andalucía, BVMC, Biblioteca Virtual de Andalucía, Centro Penitenciario de Albolote, UGR, Proyecto IMPACT, OCLC, Dialnet	
4a.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. Hay transparencia y acceso total, entre ellos y a sus usuarios. La toma de decisiones es mancomunada, en aras de la confianza y sostenibilidad.	
4a.4 Proyecto de digitalización	Promueve y hace posible la digitalización de fondos históricos, manuscritos, incunables e impresos (s. XVI-XIX) y obras que provienen de la investigación.	Anexo A.14 4e.5
4a.5 Convenios con OCLC, Dialnet	Orientados a potenciar el uso de fondos de la BUG en el marco de proyectos de investigación conjuntos, la difusión de nuevos fondos y el acceso más eficiente a los recursos bibliográficos.	9a.16 a 9a.20
4a.6 Catálogo Colectivo del CBUA	La BUG lleva la administración del Catálogo Colectivo CBUA. Colabora en la selección de nuevos recursos de información, propone nuevas adquisiciones y se encarga de su actualización y mantenimiento. Participa en los Grupos de Trabajo del CBUA.	
4a.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; Servicio de Informática; Comisión de Doctorado; empresas de distribución de información electrónica, UGRInvestiga, etc.	Anexo A.14
4a.8 Gestión de proveedores	Como parte del Sistema de Calidad, con procedimientos específicos para la homologación y evaluación de proveedores. Valoración anual según criterios de tiempo de respuesta, servicios de valor añadido, coste, cancelaciones, etc. Beneficios mutuos: descuentos según pedido, licencias de uso de recursos electrónicos...	Info. Clave 1.5 9b.8
Evidencias: 1. 2. 3. Gestión de proveedores, Alianzas, convenios, Mapa de alianzas, Plan estratégico, Informe evaluación de recursos-e y proveedores, CBUA Catálogo colectivo, Proyecto <i>Las Bibliotecas para la sociedad</i> , Anuarios; 4. 5. Proyecto IMPACT, Portal BVMC Convenio Dialnet, Convenio OCLC; 6. Coordinación de la BUG: http://www.cbua.es/?page_id=40 ; 8. PE01A-08-EVPR, Aplicación Sierra, Informes evaluación proveedores		
4b.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.	Anexo A.17, 4b.6, 4c.1, 4d, 4e Resultados 9a, 9b
4b.2 Utilización eficaz y eficiente de los recursos	La utilización óptima de los recursos significa, por una parte, invertir en los recursos de la información (fondos) que más utilizan los usuarios de la BUG y, por otra, invertir en los mejores medios para acceso, búsqueda y aprovechamiento. Ver también 4b.6. Ejemplos: la compra de monografías se revisa anualmente en la Comisión de Biblioteca y se reparte bajo criterios consensuados en dicha Comisión; se realizan revisiones de los registros bibliográficos de publicaciones periódicas fusionando buena parte de ellos, y las referencias de tesis. La evaluación de la colección electrónica suscrita por CBUA permite mejorar la rentabilidad de los productos, conjugando el coste y el uso, para la adquisición o renovación de licencias. En cuanto a medios, se desarrolla en 4c, 4d y 4e: desde espacios, análisis de tecnologías alternativas y evaluación de recursos tecnológicos, hasta Sistemas, Fuentes de Información, Catálogos y Guías	
4b.3 Estrategia y Planificación económico-financiera	Responde al corto plazo (objetivos anuales) y a largo plazo (objetivos estratégicos a través de los ejes y proyectos estratégicos). Se realiza un seguimiento mensual y una revisión anual y en cada plan, aunque hay una flexibilidad en la ejecución en caso de necesidad.	Info. Clave 1.1 2c.4 y 5

AGENTES FACILITADORES

4b.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. Hay 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
4b.5 Adquisición de material bibliográfico y documental	Proceso de 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 en gestión de los pedidos: <i>Aplicación Universitat XXI Económico</i> para gestión contable.	Results 9a.9b
4b.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.	4b.2 Results 9a.3
Evidencias 1. Universitat XXI Económico; 3. Procesos y registros; 6. Evaluación de Inversiones		
4c.1 Estrategias y actividades asociadas a edificios y recursos	La mayoría de las estrategias y gestiones de edificios, equipos, materiales y recursos dependen de servicios de la UGR. Todos cuentan con procesos sistematizados (certificados). En lo que atañe a la adecuación, equipamiento y ordenación de los espacios, la BUG incluyó objetivos su PE, que dieron lugar a actuaciones: - Nuevos edificios las Bibliotecas de: <i>Ceuta (2013), Facultad de Derecho (2015) y Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (2015) y ETS de Arquitectura (2015).</i> - <i>Mejoras en Bibliotecas (Ciencias del Deporte, Traducción e Interpretación, etc.)</i> - Se han habilitado salas de trabajo (ST), distribuidas en distintas dependencias: ST en Grupo (34), Salas Multifunción, Seminarios o Aulas (6) y ST Individuales (31); dotadas de los recursos necesarios: proyector, pizarra digital, pantalla TV, audio, ordenadores, impresoras... En octubre de 2015 se abre la nueva Biblioteca de Derecho siendo esta, la primera biblioteca inclusiva que cumple todos los requerimientos de accesibilidad e inclusión en nuestro país. Queremos lograr que nuestras instalaciones, servicios y procesos sean accesibles a los usuarios que presentan alguna discapacidad logrando un mayor impacto positivo de la Biblioteca Universitaria en la sociedad.	Anexo A.13 Resultados 6a.1, 7a.1, 9b.2 a 7
4c.2 Mantenimiento de activos	La UGR gestiona el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las instalaciones de forma centralizada. Plan Mantenimiento, Unidad Técnica de Gerencia. Oficina de Infraestructura y Patrimonio	Registros UGR
4c.3 Seguridad de activos	Activos: Es de gran importancia para la BUG la seguridad de edificios, instalaciones y equipos, y también de fondos muy valiosos: <i>fondo antiguo, incunables, impresos del siglo XVI, manuscritos del s. XIV, etc.</i> El traslado y centralización total del Fondo Antiguo a la Biblioteca del Hospital Real, ha supuesto dos ventajas: mayor seguridad en cuanto a conservación y mejor difusión para los usuarios interesados.	Registros UGR, PRL 7a.1, AR.4 8b
4c.4 Servicio de salud y PRL	Personas: El Servicio de PRL de la UGR es 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. El Sistema PRL está certificado por OHSAS 18001, como un multi-emplazamiento. Cada centro/servicio certificado independiente y vinculados entre sí.	
4c.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 la <i>"Guía verde de la Biblioteca"</i> como campaña de sensibilización.	Registros UGR. 8b
4c.6 Imagen y notoriedad	La BUG, como parte de la UGR, tiene 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	8a.4 a 12, 8b AR.8, AR.9 9a.23
4c.7 Responsabilidad social y sostenibilidad	Mejoras y referencias externas. Hay varios grupos que trabajan en esto: el Grupo de Trabajo de REBIUN, que elaboró un informe sobre la contribución de las bibliotecas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad universitaria; el Grupo de Ética y RS de la BUG, y la colaboración con el Vdo. de Responsabilidad Social En el subcriterio 8 y en las figuras AR.8 y AR.9 se hace referencia a programas.	
4c.8 Gestión de inventarios	Se realiza a nivel de inventario general de la UGR. Actualizados sus activos con fichas de equipos.	---
4c.9 Recogida de equipos obsoletos	Procedimiento normalizado en toda la UGR. Acceso a través de una aplicación informática.	8b.3
Evidencias: 1. Auditorías ISO Líneas estrategias nº 1.3 y 2.5, Renovaciones, ampliaciones, apertura de Bibliotecas de centro, Encuestas usuario y clima, etc., Informe Salas de Trabajo; 2. Registros UGR; 3. 4. Plan de Mantenimiento BUG, Política de Prevención de Riesgos UGR, Plan de Prevención UGR, Plan emergencias, 5. Política ambiental UGR, Certificaciones ISO 14000, Auditorías, Declaraciones Ambientales, Guía verde de BUG, 6. Información en medios, Visitas y eventos; 8. 9. Procesos y registros		
4d.1 Análisis de tecnologías alternativas y emergentes	Expertos funcionales: Centro de Servicios de CSIRC, Unidad de Calidad Ambiental, CBUA, y otros. Su labor es observar y analizar las tecnologías alternativas y emergentes y evaluar su posible impacto en la mejora de los servicios, en la capacidad y la eficacia de gestión interna y en el impacto en el medio ambiente. La innovación tecnológica es constante en la BUG.	Info. Cl. 1.5 Anexo A.15 2b.4, 6a, 6b, 7a, 9b
4d.2 Recursos tecnológicos BUG	- Programas y recursos informáticos utilizados en la gestión de los procesos claves, estratégicos y de soporte. - TICs puestas 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)	
4d.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	
4d.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. La BUG tiene desarrollado un Plan de Creatividad e Innovación. Se implica a los principales G.I. (alumnos, profesores, partners) 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. - Manuales en formato electrónico - 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 Catálogo desde móviles (Android), códigos QR, accesibilidad a web (Inclusite), servicio de reservas vía web, "Bibliotecario responde", "Mi cuenta", nueva aplicación para gestión de cursos (Curs@ndo). - Aplicación móvil: aglutina la página web y acceso a los principales recursos y servicios de la Biblioteca. - SUCRE: Aplicación informática que permite a cualquier miembro de la comunidad universitaria de Granada reservar espacios disponibles en la BUG. Inicio: mayo 2016 en cinco bibliotecas - Cambio del sistema Millenium a Sierra, con mejoras en el buscador, mediante integración de plataformas.	
Evidencias: 1. Servicios aludidos; 2. Tecnologías de la BUG, Proceso y registros; 3. Visitas web, Encuestas, Registros uso, etc. 4. NNTT incorporadas		
4e.1 Sistemas y fuentes de información	Conjunto de sistemas de información orientados a varios fines: acceso a la información y aplicaciones de servicios para los usuarios (desarrollado en 5b, 5d); sistemas que apoyan a una gestión eficaz y eficiente para los empleados, y proporcionar la información precisa y suficiente para la toma de decisiones. SIG: Gestiona y controla todos los recursos de información (5a). Cinco módulos: "MilAdq", "MilSer", "MilCir", "MilCat", "Milem". Mejorado en 2014 con el nuevo acceso en entorno web a todos los módulos desde un único interfaz (Sierra), personalizando el acceso según el perfil. Centro de Coordinación y Gestión: Mantenimiento 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.	2b.1, 2d.3-4 5a, 5b, 5d Resultados 6a.1, 6b, 7a.1, AR.4
4e.2 Repositorio institucional (DIGIBUG)	Recoge la producción científica, y 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. 2015: Posición 106 de 2.188 repositorios en el Ranking mundial (mejora continua desde 2009 en que ocupaba la posición 384 de 800) y se mantiene en la 1ª posición respecto a las universidades andaluzas	6a.1, 6b. 9a. 21, 9a.22
4e.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.	
4e.4 Recursos electrónicos	Formados por bases de datos, revistas, libros, diccionarios y enciclopedias electrónicas. Se mantiene una sistemática continua de adquisición. Cada año, la BUG realiza una evaluación de los recursos electrónicos, con el objetivo de valorar su adquisición o renovación para el año siguiente, según criterios establecidos (Fig. A.17)	Anexo A.17
4e.5 Proyecto IMPACT (Improving Access to Test)	La BUG colabora en el Proyecto <i>IMPACT Centre of Competence in Digitisation</i> con bibliotecas españolas y europeas realizando pruebas con diferentes tecnologías para la mejora del acceso a textos históricos (digitalización). 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.	---
4e.6 Página web	Cuenta con un amplio contenido informativo para los usuarios sobre centros, servicios, historia, normativa, memorias, anuarios, acceso a recursos electrónicos, etc. Cumple los requisitos de visibilidad para personas con discapacidad. Ej. mejora: "Apoyo a la investigación" con información útil para el PDI, "Calendario eventos", "Trabajo Fin de Grado" con información útil para los estudiantes, Visita virtual Biblioteca Hospital Real	6b.1 Anexo A.21
4e.7 Redes para identificar oportunid. 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.	4a, 4d.1
4e.8 Formación virtual y presencial, Tutoriales de P y S, 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 (interna y a usuarios), encuesta de satisfacción con el Servicio de edición electrónica de tesis doctorales	6a.3, 6b.11 a 14 7a.1 a 5 7b.3-4, AR.2
4e.9 Protección de la información. Reglamento y normativa para el uso de recursos informáticos. LOPD	Intranet: clave de acceso. Se evalúa la idoneidad de los recursos 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. Cumplimiento de la LOPD: 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.	---
4e.10 Protección de 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.	5e.5, 6a
4e.11 Redes sociales	La BUG creó en 2014 un equipo de trabajo de redes sociales con el objetivo de utilizar las RRSS como otro canal de comunicación externa con los usuarios. Se inició con una página en Facebook en marzo de 2014. En 2015 el grupo se amplió como Grupo de Redes Sociales, Marketing y Comunicación, potenciándose las actividades y proyectos (Anexo A.16, resultados 9b.9). Desde su inicio se han realizado numerosas acciones de mejora. Hay 8 planteadas para 2016.	Anexo A.16 9b.9
Evidencias: 1. SIG, web, registros, Cuadro de Mando, BBDD, CCG, Encuesta a usuarios, Encuesta clima, Modelo de gestión del conocimiento; 5. Proyecto IMPACT, Web IMPACT http://www.digitisation.eu/ y web proyecto SUCCEED http://www.succeed-project.eu/ ; 7. Convenios y proyectos; 8. Registros asociados; 9. Indicadores de uso, Encuesta de clima, VPN, Libqual+, Código ético BUG, Avisos sobre protección de datos, impresos/formularios Reglamento de PDCP Guía básica de PDCP; 10. Repositorio DIGIBUG, Campaña antiplagio; 11. Informes de Actividad en Facebook 2014, Informe de Actividad Redes Sociales 2015, Plan de Comunicación y Marketing		

Criterio 5**Introducción**

La BUG posee un Sistema Integrado de Gestión (SIG) de procesos, certificado según Norma ISO 9001 y por la ANECA, que tiene como finalidad la gestión y desarrollo de sus procesos, en condiciones óptimas para asegurar la calidad de sus servicios. 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 para el aseguramiento y la dinámica de mejora, que se deriva 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 los manuales operativos para la gestión de procesos.*

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

Mapa de Agentes

Título	Descripción	Enlaces y medidas
5a.1 Sistema Integrado de Gestión	Sistema de gestión de procesos, certificado según Norma ISO 9001 y por la ANECA.	1b.3, 2b.1, 8b, 9b.1
5a.2 Certificación ISO 14001	Están 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.	---
5a.3 Revisión del Sistema	Participan la Dirección de la BUG y el Comité de Calidad, para verificar que el Sistema cumple con los requisitos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y determinar su eficacia a la hora de servir de base para implantar sus estrategias. El Sistema se evalúa y revisa mediante auditorías internas y externas, seguimiento y análisis de los indicadores y objetivos, información de los usuarios del Sistema y de los servicios de la BUG, autoevaluaciones EFQM, etc. Amplia participación en la mejora a través de Grupos de trabajo.	Anexo A.18, A.19 2d.3, 2d.5 Resultados: todos AR.11 a AR.16
5a.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.	
5a.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 el despliegue de los ejes estratégicos. La evaluación del cumplimiento es continua, a través del seguimiento del servicio y de las actividades de apoyo.	
5a.6 Propietario del proceso	Cada proceso del SIG tiene asignado un propietario. Sus funciones y responsabilidades están definidas, y su asunción y cumplimiento se controla mediante el proceso de auditorías y la revisión de los resultados.	----
5a.7 Mejora e innovación de los procesos	Antes de una mejora o innovación, se analiza el posible impacto de los cambios y aseguran 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.	Anexo A.15, A.21 4d, 9b AR.11
5a.8 Colaboración con entidades en la mejora e innovación	La colaboración con otras entidades produce beneficios en la mejora e innovación de los procesos. En la Introducción al Criterio 5 se han puesto ejemplos relativos al Grupo de trabajo del CBUA. Otros ejemplos de mejoras en colaboración: Anexo A.21	Anexo A.21 4d.1, 4e.5, 4e.7 9a.14 a 18
Evidencias: 1. 2. SIG, Certificaciones, Auditorías Plataforma de la Unidad de Calidad; 3. Registros de Revisión del Sistema; 4. Mapa de procesos Inventario de macro-procesos; 5. Cuadro de Mando, Cumplimiento Carta de Servicios y Contrato Programa. Indicadores SIG; 6. Procedimientos; 7. Ejemplos: Web, Dspace, Repositorio, GTBIB para préstamo interbibliotecario		
5b.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. Los servicios de la BUG están identificados en la Carta de Servicios y accesibles de forma directa o a través de los medios disponibles.	Info. Clave 1.4 Anexo A.5, A.16 2a., 5c.1 6a, 6b, 8, 9
5b.2 Información para anticipar e identificar mejoras	Medios para anticiparse e identificar nuevos servicios, basándose en el análisis de información clave (Encuestas LibQual+, Auditorías, Autoevaluaciones 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 para la captación de posibles oportunidades de anticipación a las futuras necesidades y expectativas de los usuarios.	
5b.3 Innovación y perfeccionamiento de los servicios	Es un proceso continuo que se fundamenta en la dinámica de evaluación de los servicios y la aplicación de cambios y NNTT, con la implicación necesaria. Ejemplos de nuevos servicios y mejoras: préstamo de lectores electrónicos, programas y recursos, DIGIBUG, Catálogo, BBDD, DSpace, Moodle, Préstamo consorciado CBUA, 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.21 4d, 4e, 5c, 6b

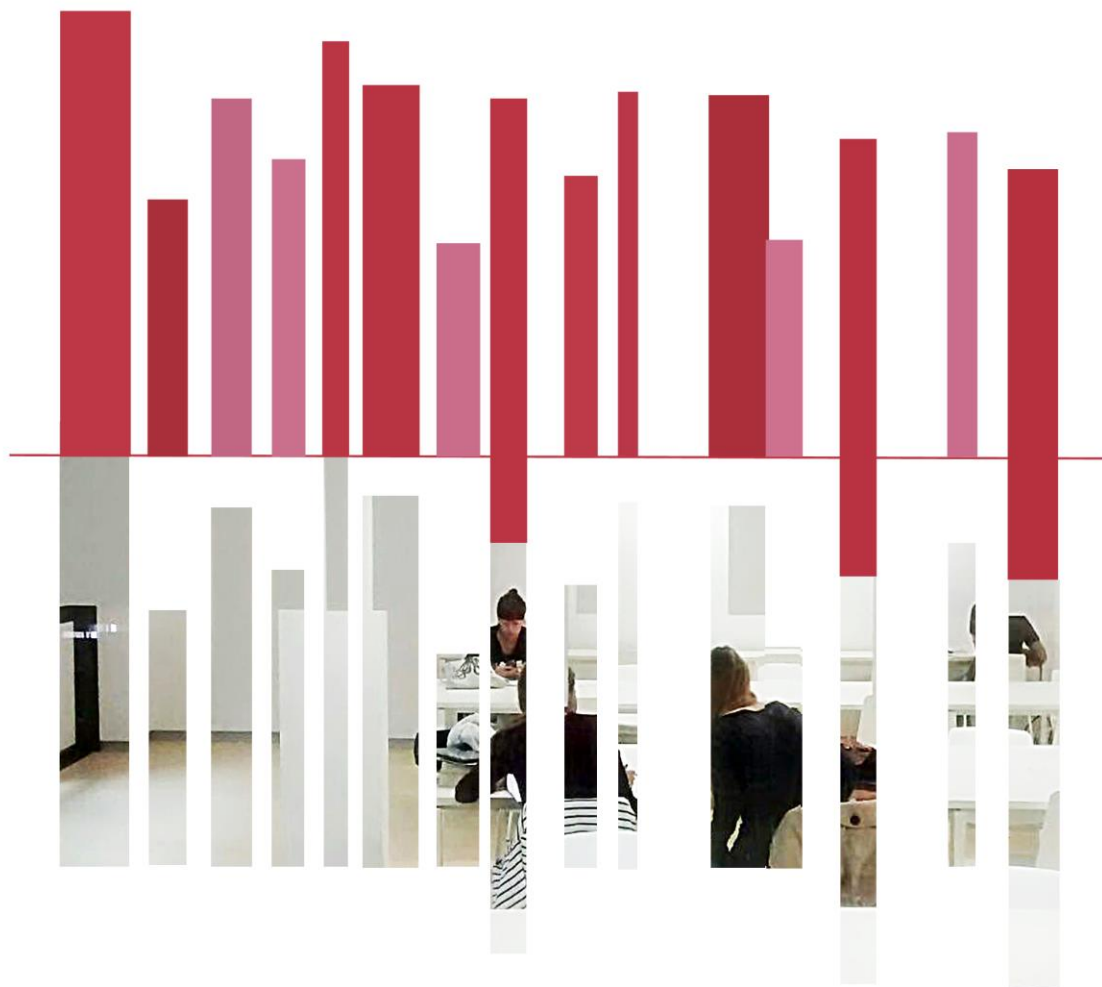
AGENTES FACILITADORES

5b.4 Gestión durante el ciclo de vida de los servicios	Los servicios de la BUG se proyectan a corto y largo plazo. Se garantiza la continuidad y se apoya a los usuarios para el correcto aprovechamiento y uso de los mismos (formación de usuarios, investigación, suministro de información a alumnos, investigadores y ciudadanos).	6, 8, 9
Evidencias: 1. 2. 4. 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; 4. Cursos a usuarios, Indicadores y resultados servicios, Carta de Servicios		
5c.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.	Anexo A.5, A.20 2a.1, 5b.1 y 2
5c.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 resumen en la Información Clave 1.4, y se recogen en la Carta de Servicios, que contiene indicadores de cumplimiento de los principales estándares de servicio.	Info. Clave 1.4 AR.12, 13, 14 5b.1 a 3, 5c.8 6a, 6b, 9a,
5c.3 Catálogo de la BUG. Guías temáticas	Catálogo de la BUG. Recoge todo tipo de documentos descritos a los que puede acceder el usuario: libros, revistas, discos, mapas, vídeos y recursos electrónicos. Guías temáticas. Bajo este nombre se agrupan todos los recursos electrónicos disponibles en la BUG, para facilitar su búsqueda (libros, revistas y bases de datos). También incorporan secciones de acceso a otras fuentes de información electrónica, de entidad reconocida, disponibles en la red. Además, cada biblioteca de centro tiene un espacio propio para incorporar aquellos recursos (portales temáticos, documentos en la red, etc.) que están de acceso libre en Internet.	4b.2, 4e.3 Results. 6a, 6b.2, 9a.7 a 13
5c.4 Estructura organizativa	Estructura en puntos de servicio orientada a facilitar el 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, 6a Anexo A.2
5c.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> Ejemplos de campañas de promoción de servicios: - "Sácale créditos a la biblioteca": promoción de cursos de formación de usuarios - <i>Jornadas de Recepción del Estudiante de la UGR.</i> - "Cortar y pegar sin citar es plagiar": promoción del uso de la cita bibliográfica - "Viaja con la imaginación, viaja con los libros": promoción de la lectura - "Las bibliotecas para la sociedad": promoción de expedición de carnés de la Biblioteca Pública y de la Biblioteca de Andalucía desde la BUG - "Lee, comparte, participa" y "Dona tu libro y déjalo viajar": promoción de donaciones para Bookcrossing - "La Biblioteca va contigo": promoción aplicación de la Biblioteca para móviles - "¿Te gusta leer?": promoción del Club de Lectura - "Más libros, más libres": promoción de donaciones para Bookcrossing en el "Día del libro" Novedades en RRSS Mejora: Grupo de mejora Redes Sociales, marketing y comunicación para promoción/difusión de P y S	Anexo A.16 1c.5, 5c.6, 7, 8, 5d.1 y 5 5e.2 y 7, 6b, 8a
5c.6 Sesiones información y formación planificadas	Para alumnos: sobre nuevos servicios/cambios, cursos de 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).	6a.3 6b.11 a 14 8a.5 y 7
5c.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.	---
5c.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. BOJA nº 67 de 2009 (CS 2010-2011), BOJA nº 10 de 2012-(CS 2012-2013), BOJA nº 247 de 2013 (CS actual)	5b.1 Anexo AR.12, AR.13
5c.9 Contrato-Programa	Compromisos que establece anualmente la Dirección de la BUG con la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva y la Gerencia de la UGR. Incluye indicadores de cumplimiento.	Anexo AR.14
Evidencias: 1. Fundamentos de gestión de calidad BUG; 2. Carta de Servicios, Encuestas Libqual, Nuevos servicios, ejemplos 5b.3; 3. Catálogo BUG; 5. Documentos aludidos; 6. Encuesta, Indicadores: sesiones, cursos, asistencia, 8, Carta de Servicios, Sistema de gestión; 9. Contrato-Programa: cumplimiento		
5d.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 estos contactos la BUG presta sus servicios y responde a las expectativas de sus usuarios.	Info. Clave 1.5 Anexo A.20 5e, 6a, 6b, 8a
5d.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 autodevolución de libros accesible en el exterior del edificio San Jerónimo, que facilita la devolución fuera de horas (desde 2014).	4c.1, 4 y 6 4d.2 a 4, 4e, 6a.1, 9b.2 a 7

AGENTES FACILITADORES

5d.3 Personal competente y responsable	El personal posee conocimientos, competencias y formación necesarios para desempeñar su labor en cuanto a sus funciones profesionales y en las relaciones con los usuarios. 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.	1d, 3a, 3b, 3c, 4d, 4e 7a.1, AR.4, 7b
5d.4 Impacto de productos y servicios: ahorro de medios y consumos	Servicio de PRL. 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.	4c.4, 5 y 7 8b
5d.5 Sistema de sugerencias de libros a adquirir	Los usuarios proponen la adquisición (desideratas) de nuevos recursos por parte de la biblioteca. Se analizan en reuniones de Revisión por la Dirección. 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 los nuevos recursos a usuarios (alertas informativas).	5e.2
5d.6 Comparación con referencias	Se efectúan comparaciones continuas en la prestación de servicios y productos e intercambio de experiencias y buenas prácticas con otras Bibliotecas (REBIUN, CBUA y otras comparaciones internacionales). Como consecuencia del trabajo conjunto dentro de estas redes, se desarrollan innovaciones en productos, servicios y medios, y formación interna y a usuarios.	2b.3, 2c.2, 4a.2, 4e.7 Results.: 6, AR.5, AR.6, 8, 9
Evidencias: 1. Web, Catálogo, Q y S, Encuestas, Indicadores de calidad; 2. Servicio VPN, DIGIBUG, Canales de acceso; 3. Fichas de puestos, Formación Sistemas y herramientas, Encuestas; 4. Políticas de gestión ambiental, GM Ética y RS, 5. Memoria de Gestión, "la Biblioteca responde"; web, REBIUN, Informe Q y S; 6. Comparaciones		
5e.1 Los usuarios. Canales de comunicación y atención	La BUG tiene implantados una serie de 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", Bibliotecario online, figura del Defensor Universitario 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, Estudio transición IU, Grupos Focales, Redes sociales.</i>	2a.1 y 2, 4e.6 4e.11, 5b.1 y 2, 5c.1 y 6, 5d Results. 6a, 6b, 9b.9
5e.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.	Anexo A.17, 5d.5
5e.3 Transparencia y confianza para el usuario	La BUG 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 informe de cumplimiento de los compromisos adquiridos.	5e.1, 6a.1 a 3 AR.12, AR.13
5e.4 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	4d, 4e , 5d.1, Results. 6a
5e.5 Asesoramiento sobre uso responsable. Normativa de uso de recursos	Se asesora sobre el buen uso: 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. Declaraciones de compromiso: Los usuarios (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. 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 que detecta plagio.	5c.6 6b.11 a 14 8a
5e.6 Guía Verde. Sensibilización en sostenibilidad bibliotecaria	Orientación a usuarios en materia de sostenibilidad. La Guía Verde facilita la integración de contenidos relativos a la sostenibilidad bibliotecaria. 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	---
5e.7 "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 piensan continuar sus estudios en la Universidad y los que no.	8a.1 Anexo AR.2
5e.8 Encuestas a egresados	La UGR realiza cada año una encuesta a los egresados de grado y a los de máster, para conocer la opinión y la situación de los egresados que finalizaron dos años antes de la realización de la encuesta. Los estudios son muy amplios y versan sobre: la evaluación de la experiencia universitaria de grado (o máster), experiencia de posgrado, experiencia laboral, adecuación del trabajo a los estudios realizados. Dentro de esta última se mide la <i>Intención de repetir experiencia y de recomendar</i> , y la Satisfacción General con la UGR. La encuesta incluye dos preguntas sobre la Biblioteca siendo el servicio mejor valorado.	6a.6
Evidencias; 1. Sistemas y canales; 2. Noticias web; 3. Carta de Servicios, Declaración derechos usuario, Cumplimiento de la CS, Carné Universitario Inteligente; 4. Encuesta Libqual+; Encuesta formación, Registro Q y S, Web, Informe de Q y S; 5. Manuales, Guías, Cursos, Autoarchivo, reproducción docs., Web, buzón sugerencias, Estatutos de UGR, Normas seguridad, Carteles, programa antiplagio; 6. Guía Verde; 7. Estudio Transición Instituto-Universidad; 8. Informe egresados grado, Informe egresados máster		

Resultados



INTRODUCCIÓN A LOS RESULTADOS

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 sus GI. La mayor parte están en tres grupos:

1. Los que corresponden al grado de cumplimiento de los compromisos contraídos en la Carta de Servicios.
2. Los que corresponden al grado de cumplimiento de los compromisos con la Institución (Contrato-Programa).
3. Los contenidos en el sistema de seguimiento de las acciones y objetivos que provienen de la implantación de los ejes estratégicos del 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 fiables, con unidades de medida precisas y adecuadas a cada característica. Cada indicador tiene definición y fórmula de cálculo, frecuencia de medición y responsable. Los resultados están oportunamente disponibles proporcionando la información necesaria y suficiente en apoyo a una gestión ágil en cada Centro. Respecto a la comparación con datos REBIUN existe 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 pueden obtener comparaciones en todos los indicadores deseados. La BUG ha propuesto que se unifiquen los criterios.

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

- **Clientes-usuarios:** por tipología (Alumnos de 1er, 2º, 3r ciclo, PAS, usuarios externos), por centro 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.
- **Instalaciones, puestos de lectura, equipos informáticos de uso público y de gestión:** por centros

Confianza en la sostenibilidad. Fundamentada 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 a disposición de los usuarios. Los Órganos de decisión de la BUG conocen las relaciones causa-efecto entre las decisiones y acciones y los resultados conseguidos. Esto se explica en los criterios de agentes y en los de resultados con referencias cruzadas. En cada caso, se indican detalles sobre fiabilidad (p.ej. ficha técnica de encuestas), segmentación o relaciones causa-efecto.

6a Percepciones

1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS LIBQUAL+ (fig. 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. Los resultados y comentarios, se analizan segmentados en siete grupos, por tipología de usuarios y por centros. Se toman acciones específicas que se evidencian en la mejora de la evolución. Detalles disponibles: *Informe BUG encuesta de satisfacción e Informe SECABA*.

Encuesta 2015-16: Población: 65.123 usuarios; Participación: 3.808 encuestas, lo que supera con creces la mínima representativa de 1.158 para un intervalo de confianza del 99%.

Comparaciones. Figura 6a.2. Comparativas con otras universidades de prestigio en función de la disponibilidad de datos. La BUG se encuentra en general en rangos similares o superiores. En 2015 sólo la Universidad 58 la supera. Los datos segmentados por *Valor afectivo*, *La Biblioteca como espacio* y *Control de información* están disponibles.

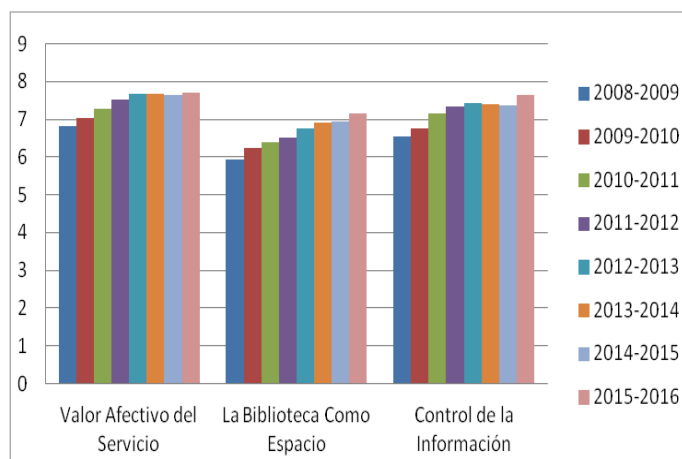


Fig. 6a.1 Histórico de resultados Libqual (Objetivo: 6,50, escala: 1 - 9)

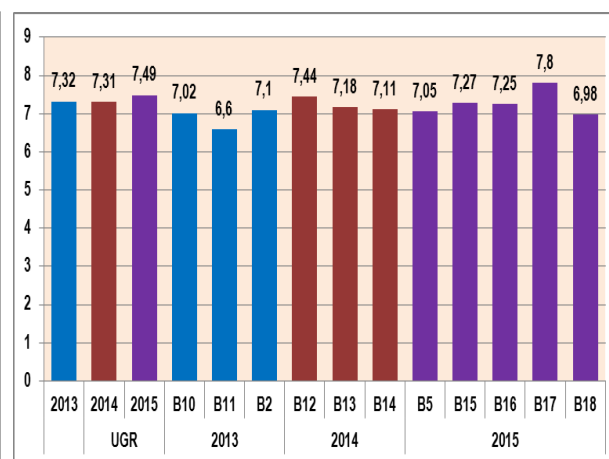


Fig. 6a.2 Comparativa Internacional alobales Libqual 2013-2015

B10: Universidad 51; B11: Universidad 52; B2: Universidad 35, Media 2013; B12: Universidad 53; B13: Universidad 54; B14: Universidad 55; B5: Universidad 34; B15: Universidad 56; B16: Universidad 57; B17: Universidad 58; B18: Universidad 59.

Fig. 6a.3. Comparativa de satisfacción global con referencias EFQM (BUG LibQual relativizada a escala 1-10). La participación de los usuarios en la encuesta es de 5,67%, muy alta frente a las referencias universitarias (la siguiente referencia está en 1,65%).

2. FORMACIÓN DE USUARIOS

Se evalúa analizando tres bloques: *Objetivos, contenido; Organización, metodología y desarrollo y Profesor/bibliotecario*. La participación es muy alta: nivel de confianza del 99% Mejora 2015: se revisaron tres ítems en las encuestas. **Fig. 6a.4:** satisfacción general y comparativa. Las comparativas con otras referencias EFQM son favorables a la BUG (mejores: 4,35, 4,39) Existe equivalencia entre las encuestas utilizadas en los talleres presenciales y los virtuales (**figura AR.1**).

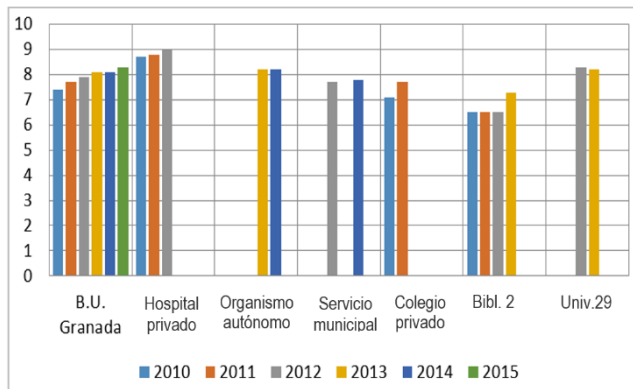


Figura 6a.3 Comparativa Satisfacción global con referencias EFQM

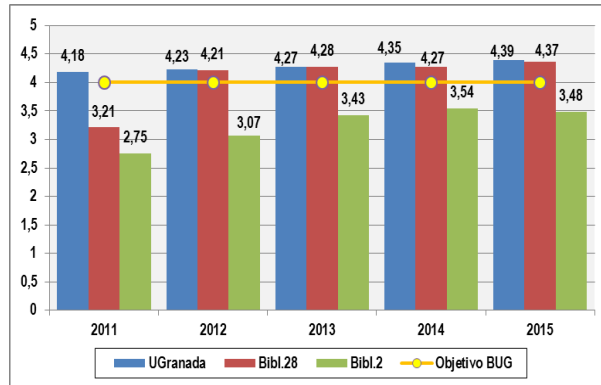


Figura 6a.4 Satisfacción general talleres formativos (escala 1-5)

3. SATISFACCIÓN CON LA EDICIÓN ELECTRÓNICA DE TESIS

Fig. 6a.5. Encuesta bienal sobre: *Accesibilidad, facilidad de localización, visibilidad en tu investigación, ayuda proporcionada para la tesis, etc.* y dos preguntas sobre la BUG. **Objetivo:** > 60% de la suma de valoraciones 4 y 5. Segmentación: igual que LibQual+.

Preguntas (puntuación 1 a 5)	Valoraciones 4+5 (%)					Valoraciones 1+2 (%)				
	2008	2010	2012	2014	2016	2008	2010	2012	2014	2016
La web de la BUG permite encontrar fácilmente la información	41,66	61,15	68,57	62,50	64,39	16,66	16,53	17,14	10,00	10,96
Las tesis electrónicas son fáciles de localizar y consultar	66,66	54,55	62,85	77,50	64,39	8,33	19,01	22,85	7,50	9,59
La visibilidad del texto completo de las tesis electrónicas es	91,66	69,42	85,71	70,00	75,35	8,33	4,13	11,42	15,00	6,85
En caso de problemas de acceso encuentro solución en plazo razonable	41,66	52,89	59,99	50,00	53,43	16,66	10,74	25,71	17,50	6,85
La accesibilidad contribuye a aumentar la visibilidad de la investigación	75,00	86,78	77,14	82,50	93,15	8,33	4,96	14,28	2,50	2,74
Conoce el Repositorio Institucional de UGR (% de respuestas: si/no)	---	---	Si: 91,42	82,50	94,52	---	---	No: 8,57	17,50	5,48
En su etapa de investigación, ¿cómo le ayuda la BUG?	---	---	74,27	72,50	87,67	---	---	5,71	7,50	6,85

Fig. 6a.5 Satisfacción con la edición de las tesis. Se han combinado las valoraciones altas 4+5 y las bajas 1+2, por espacio. Datos completos disponibles

4. ENCUESTAS A EGRESADOS

Figura 6a.6. Resultados de satisfacción según el último informe de egresados, en cuanto a los servicios de Biblioteca (ref. 5e.8).

	Grado	Máster
Equipamiento y fondos bibliográficos en las bibliotecas	3,70	3,61
Servicio prestado por biblioteca universitaria	3,91	3,72

Fig. 6a.6 Satisfacción general con la calidad del servicio de Biblioteca (esc.1-5)

6b Indicadores de rendimiento

Se incluyen los indicadores relativos a los servicios prestados por la BUG: *Web, Catálogo, Préstamos, Peticiones a otras Bibliotecas, Formación de usuarios y Niveles de actividad*. Algunos son complementarios a los que aparecen en el Criterio 9.

1. CONSULTAS

Fig. 6b.1: consultas a la página web. El descenso se debe a la preferencia por otros motores de búsqueda, en especial Google. **Comparativa** con referencias EFQM disponibles. Es muy favorable a la BUG que duplica con creces el nº de visitas a la web.

Fig. 6b.2: consultas al catálogo OPAC, desde equipos de la BUG y de externos nacionales e internacionales.

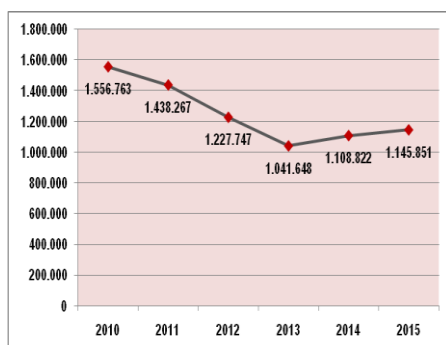
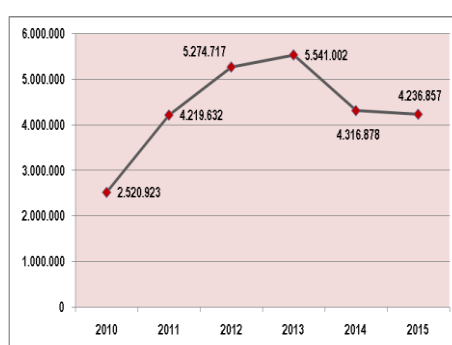


Fig.6b.1 Consultas a la web de la BUG



Fia. 6b.2 Consultas al Catálogo OPAC

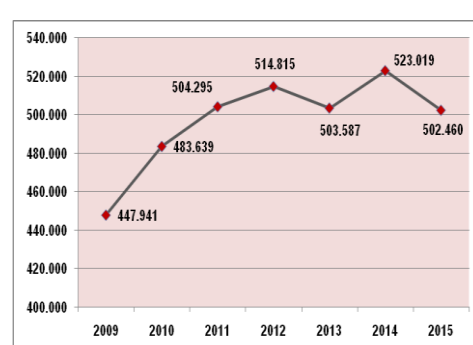


Fig. 6b.3 Préstamos a domicilio

2. CIRCULACIÓN: PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS. Los datos también están disponibles por centros.

Préstamo a domicilio. Fig.6b.3. En la fig. AR.3 se incluye un ejemplo de tipología de usuario y niveles de uso del servicio.

Préstamo Interbibliotecario

- La BUG como proveedor. Fig. 6b.4: Documentos servidos por la BUG en préstamo a otras instituciones españolas y extranjeras. En el caso de los libros, la cifra es bastante inferior debido al buen funcionamiento del préstamo CBUA y al incremento de los documentos-e disponibles en la red, perdiendo peso de modo progresivo los recursos en papel. La colección digital se ha desarrollado mucho en áreas en que la obsolescencia es rápida. Fig. 6b.5: Tiempo medio de respuesta a peticiones.

Objetivo: 6 días (directrices REBIUN), superado siempre por la BUG.

- La BUG como cliente. Las peticiones realizadas por la BUG son muy inferiores a las servidas. (fig. 6b.6).

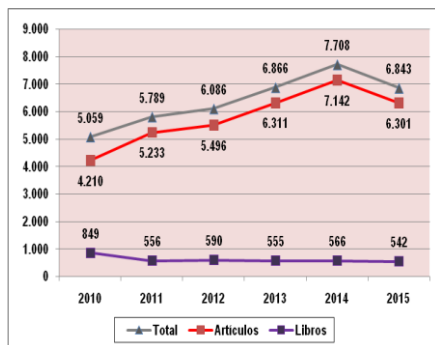


Fig. 6b 4 N° de documentos servidos por BUG

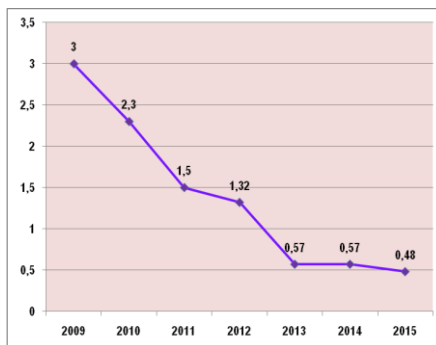


Fig. 6b 5 Tiempo de respuesta BUG (días)

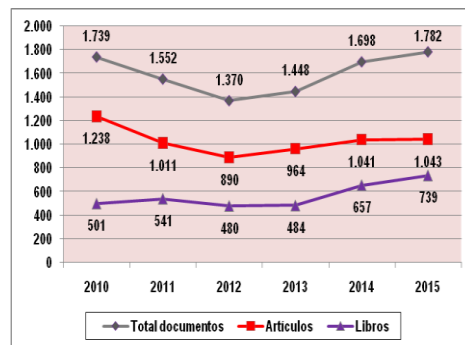


Fig. 6b 6 N° de documentos solicitados

Servicio Préstamo CBUA

Sistema de circulación integrando los recursos de las bibliotecas universitarias andaluzas.

Fig. 6b.7: Actividad como solicitantes y como prestatarias. La BUG va a la cabeza siempre (disponibles datos de todos los años)

Fig. 6b.8: Aportaciones de volúmenes a CBUA. La BUG mantiene la 1ª posición

Fig. 6b.9: La BUG siempre suministra mucho más que pide.

Biblioteca prestataria	Biblioteca solicitante									Suministrados	
	Univ.1	Univ.2	Univ.3	UGR	Univ.4	Univ.5	Univ.6	Univ.7	Univ.8	Totales	Ratio
UAL	0	59	34	92	42	48	66	74	45	460	0.61
UCA	98	0	91	116	58	63	163	121	124	834	1.13
UCO	67	58	0	99	46	47	70	91	85	563	0.80
UGR	202	233	230	0	99	138	377	267	269	1815	2.39
UHU	89	86	71	91	0	53	111	142	104	747	1.88
UJA	41	33	37	44	28	0	61	51	43	338	0.62
UMA	93	84	77	126	34	65	0	127	146	752	0.70
UPO	111	125	102	122	64	87	150	0	107	868	0.90
US	50	62	65	68	26	43	84	88	0	486	0.53
TOTALES solicitados	751	740	707	758	397	544	1082	961	923	6863	--

Figura 6b.7 Préstamo CBUA (año 2015)

UNIVERSIDAD	N° VOLUMENES				
	2011	2012	2013	2014	2015
Granada	596.529	624.094	724.908	657.147	718.178
Biblioteca A	548.916	546.296	536.453	502.456	533.185
Biblioteca B	481.774	335.232	475.086	356.493	434.577
Biblioteca C	410.459	374.065	399.884	387.802	394.975
Biblioteca D	327.447	253.070	290.866	264.731	271.865
Biblioteca E	180.701	169.904	165.182	163.402	169.687
Biblioteca F	176.594	158.235	162.294	340.318	164.167
Biblioteca G	133.075	133.613	137.917	140.641	164.279
Biblioteca H	116.536	122.941	132.316	162.287	134.367
TOTAL	2.972.031	2.717.450	3.024.906	2.975.277	2.985.280

Figura 6b.8 Aportación al préstamo CBUA 2011-2015

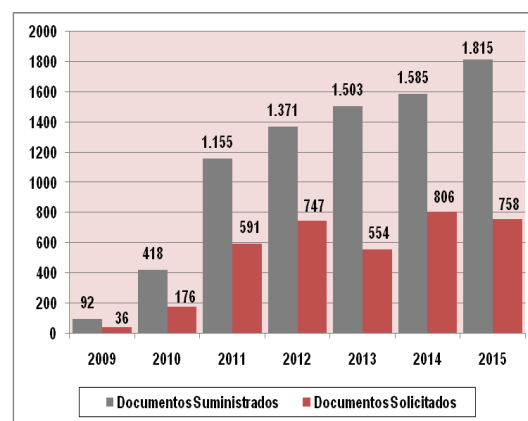


Fig. 6b.9 Evolución préstamo CBUA en la BUG

Figura 6b.10. Otros indicadores relativos a préstamos. Se trata de indicadores de calidad (ISO). Todos cumplen sus objetivos y en general presentan buenas tendencias.

INDICADOR	ESTANDAR	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Porcentaje de la colección prestatable	>65%	67,90	70,20	73,93	73,00	73,20	75,69
Ejemplares no devueltos por préstamos al mes	<2%	1,01	1,04	1,23	1,31	0,91	0,91
Reclamaciones que afirman devuelto	<200	163	187	176	69	73	65
Porcentaje de documentos servidos en un máximo de 6 días en periodo lectivo	>80%	95,23	93,50	98,00	99,00	100	99,70
Documentos obtenidos en préstamo interbibliotecario por investigador	<0,3	0,17	0,14	0,15	0,13	0,16	0,15
Ejemplares retirados por préstamos no devueltos	<0,4%	-	-	-	0,18	0,17	0,11

Figura 6b.10 Otros indicadores relativos a préstamos

3. FORMACIÓN DE USUARIOS

Figura 6b.11: acciones formativas y asistentes. El objetivo es llegar al mayor número de usuarios (creciente). Vinculada a un compromiso en la Carta de Servicios: Objetivo: realizar > 100 acciones (carta 2014-15; en la anterior era > 80).

	2011		2012		2013		2014		2015	
	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A
PRESENCIALES	148	5.751	209	5.051	204	4.503	196	4.447	162	5.358
VIRTUALES	29	1.589	41	1.942	37	2.160	98	3.337	74	3.139
Total	177	7.340	250	6.993	241	6.663	294	7.784	236	8.497

Figura 6b.11 Talleres de formación a usuarios (T: Talleres; A: Asistentes)

Segmentación: por centros, por destinatarios, por tipología, con créditos y sin créditos.

Comparaciones. Figs. 6b.12, 6b.13 y 6b.14.

Objetivos de cada indicador: superar la media de REBIUN y estar entre las primeras posiciones en comparación con bibliotecas similares. Granada destaca claramente en los tres casos. En el caso del nº créditos/alumno, subrayar que hay muy pocas bibliotecas cuyas actividades formativas reconocen créditos por sí mismas.

En la Fig. AR.18 del Anexo se incluyen comparaciones en ranking de posicionamiento (explicación en 9b).

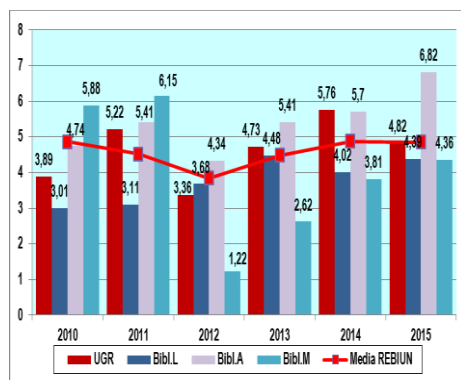


Fig. 6b.12 Comparativa acciones formativas impartidas/ bibliotecario

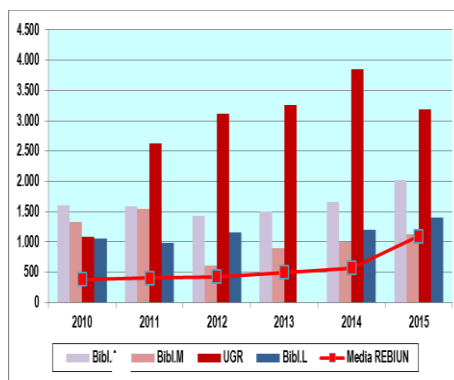


Fig. 6b.13 Comparativa Nº horas impartidas

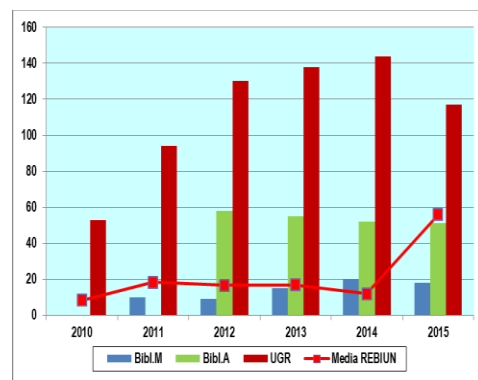


Fig. 6b.14 Comparativa nº de créditos otorgados a los alumnos

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.

4. ACTIVIDAD POR USUARIO Figuras 6b.15, 6b.16 y 6b.17

Figura 6b.15: Préstamos, consultas y visitas por usuario.

Comparación en ranking Fig. AR.18, Anexo

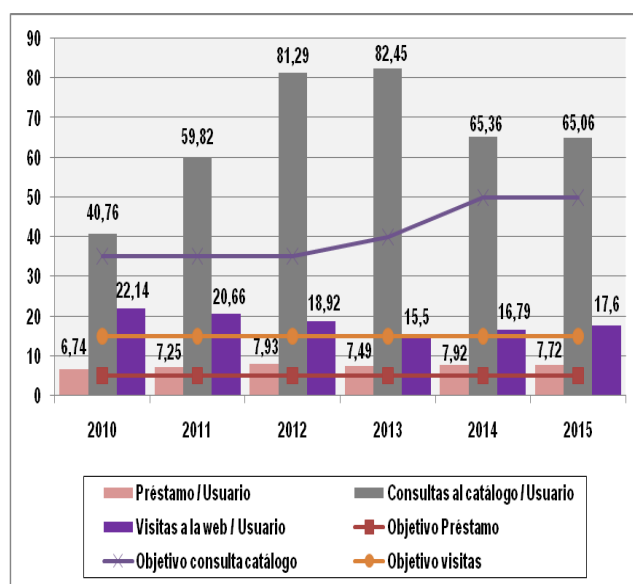


Fig. 6b.15 Préstamos, consultas y visitas por usuario

Figuras 6b.16 y 6b.17: Consultas a recursos electrónicos y artículos descargados por investigador

La BUG (UGR) mantiene una buena posición en comparación de los resultados con otras bibliotecas y con la media REBIUN tanto en el número de investigadores como en el de consultas (comparación en ranking **Fig. AR.18**, Anexo). Las descargas bajan, ya que el proceso de consultas se realiza a varias bases de datos, mientras cada descarga se realiza en una de las bases de datos.

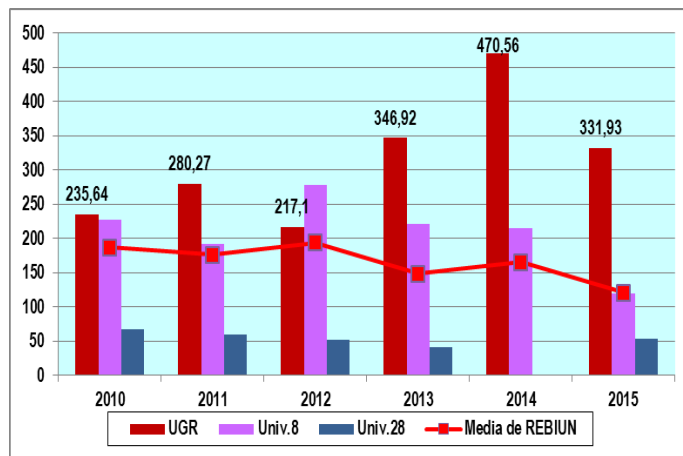


Figura 6b.16 Consultas a recursos electrónicos por investigador

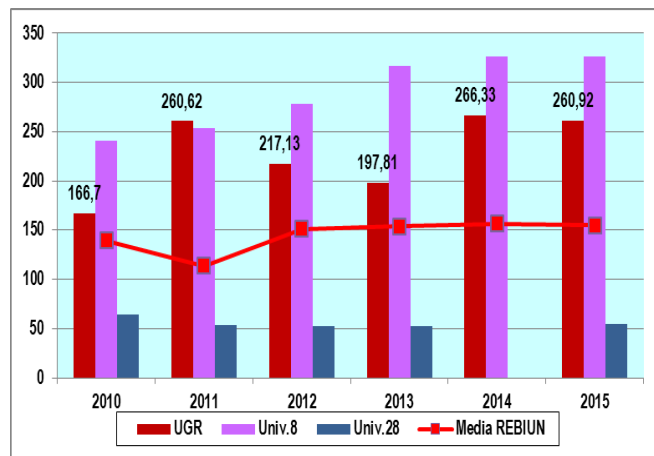


Fig. 6b.17 Artículos descargados por investigador

5. CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS Figuras 6b.18, 6b.19 y 6b.20

Fig. 6b.18: Tanto las consultas como las sugerencias de adquisiciones de obras son atendidas en su totalidad. El compromiso en la Carta de Servicios es que el 85% sean respondidas en 2 días o menos. Desde 2011 todas se responden en menos de 2 días.

Fig. 6b.19: Los usuarios también pueden sugerir o proponer la adquisición de libros a través de *"La Biblioteca responde"*. Estas sugerencias son atendidas en su totalidad por los Jefes de Servicio de las bibliotecas de centros en un plazo máximo de 48 horas y normalmente se tienen en consideración. Durante 2015, se han recibido un total de **674** sugerencias de adquisiciones de obras concretas. Está disponible el desglose por centros.

Fig. 6b.20: Recibidas por correo electrónico o en los buzones físicos. **Sugerencias:** recibidas 472 (2015) principalmente sobre adquisición de obras. **Quejas:** las resuelven y responden los Jefes de Servicio de forma individual. Se toman acciones específicas. **Felicitaciones:** suelen ser por la atención, el trato recibido, la rapidez y la eficacia.

Detalles disponibles en *Informes de quejas y sugerencias*.

"La Biblioteca responde"	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Consultas recibidas	331	330	453	458	462	392	350
Consultas respondidas en 2 días o menos	306	314	453	458	462	392	350
Consultas respondidas entre 3 y 5 días	25	16	0	0	0	0	0

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

Consultas recibidas	2012	2013	2014	2015
Adquisiciones y Prtmo. interbibl.	10,1	12,5	10,7	11,11
Catálogo	7,24	8,33	4	0
Fondo antiguo	2,89	5,2	5,33	0
Formación usuarios	10,1	4,16	2,66	4,44
Información y referencia	14,5	11,5	17,3	8,89
Préstamo	10,1	10,4	8	22,22
Recursos electrónicos	10,1	15,6	12	16,67
Renovación y reservas	11,6	13,5	13,3	20
Repositorio	5,79	4,16	8	4,44
VPN	10,1	9,37	9,33	0
Otros	7,24	5,2	9,33	12,22

Figura 6b.19 Consultas recibidas por temática (%)

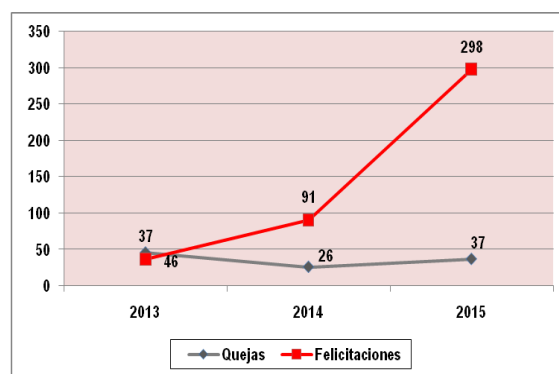


Figura 6b.20 Quejas y felicitaciones

6. LA BUG EN REDES SOCIALES

Se inició en 2014 y ha mantenido un crecimiento continuo de actividad (ver **fig. 9b.9**).

7a Percepciones

1. ENCUESTA DE CLIMA

Encuesta voluntaria y trienal desde 2009, con 51 preguntas agrupadas en 10 dimensiones. Resultados en detalle: **fig. AR.4**.

La **figura 7a.1** muestra los resultados de la suma de los porcentajes de las tres primeras opciones (*Muy satisfecho*, *Satisfecho*, *Moderadamente satisfecho*), agrupados por clusters según los agentes del Modelo EFQM. La participación es muy alta (**Fig. 7b.8**) y supera con creces la mínima para un intervalo de confianza del 99%.

Comparaciones. La BUG realizó comparaciones cuyos resultados son orientativos: en preguntas con dos universidades (USA y US), y en global con referencia EFQM (**figs. AR.5 y AR.6** del Anexo).

2. FORMACIÓN DEL PAS

Satisfacción en la transferencia de la formación al puesto. La formación del PAS se valora de dos formas: al finalizar cada curso y pasados 3 meses (encuesta online). **Figs. 7a.2 y 7a.3.** Desde 2013 sólo se han valorado los cursos de adecuación (obligatorios). En 2015, con el cambio del Equipo de Gobierno de la UGR, el Plan de Formación sufrió un retraso, lo que significó menor nº de cursos.

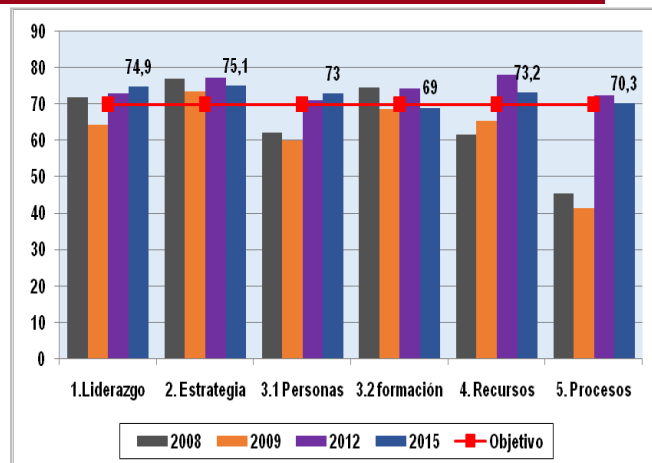


Fig. 7a.1 Resultados de encuesta de Clima laboral

ACCIONES FORMATIVAS		
Año	Nº cursos	Nº asistentes
2010	16	275
2011	13	109
2012	16	283
2013	24	252
2014	21	287
2015	5	126

Fig. 7a.2 Acciones formativas PAS

CURSOS DE ADECUACIÓN				COMPARACIONES CON REFERENCIAS		
Nº cursos adecuación	Nº asistentes	Objetivo	Valoración	Hospital Moncloa	REGTSA	UNIA
5	162	>3,5	3,55	4,35	-	3,98
2	117	>3,5	4,01	4,4	-	3,94
2	165	>3,5	3,41	4,55	-	3,74
6	172	>3,5	4,07	-	4,46	3,89
7	196	>3,5	3,40	-	4,3	-
2	6	>3,5	3,53	-	-	-

Fig. 7a.3 Cursos de adecuación PAS (escala 1-5)

Eficacia de la formación

Los cursos relacionados con el Área de Biblioteca son mejor valorados (excepto en 2013), debido a la metodología orientada a la aplicabilidad al puesto de trabajo. En 2015, no se ha valorado ningún curso de adecuación propuestos por BUG, ni hay datos de satisfacción de cursos de perfeccionamiento, todos se han previsto para 2016

Fig. 7a.4: Valoración de la eficacia.

Fig. 7a.5: Valoración global según el servicio que realiza la propuesta

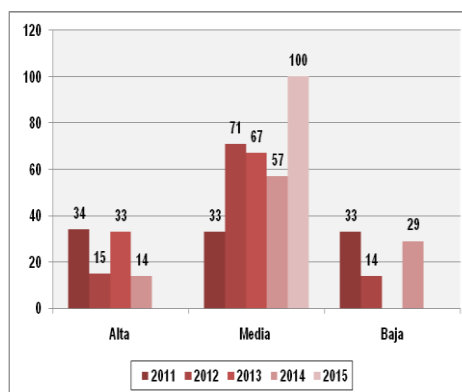


Fig. 7a.4 Eficacia de los cursos de adecuación (%)

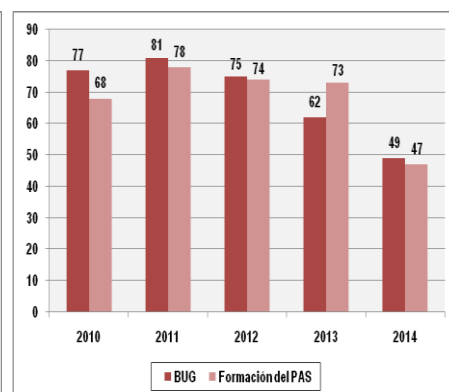


Figura 7a.5 Valoración según servicio (%)

7b Indicadores de rendimiento

1. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Figs. 7b.1, 7b.2: Plantilla y coste de la plantilla.

	2011	2012	2013	2014	2015
Func. A1 y A2	2.781.119	2.602.896	2.066.039	2.100.406	2.411.336
Func. C, Lab. G. III y IV	4.429.093	4.736.984	4.345.074	4.017.857	4.897.820
Contratados y becarios	89.474	42.000	27.703	55.234	58.325
Total	7.299.686	7.381.880	6.438.815	6.173.497	7.367.481

Fig. 7b 2 Coste de Plantilla (€)

Además, durante 2014 han trabajado como apoyo técnico en la BUG 22 becarios y 18 en 2015, que se han formado en diferentes Bibliotecas de Centros.

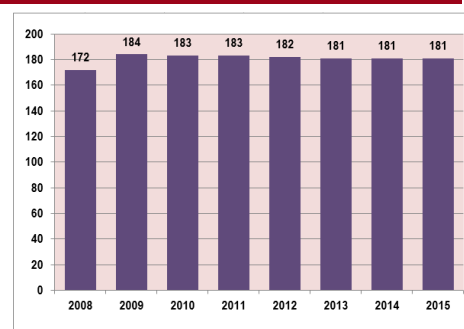


Fig. 7b 1 Evolución de Plantilla de la BUG

2. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Fig. 7b.3: N° de cursos ofertados por Formación del PAS realizados por personal de la BUG según tipología: Adecuación (obligatorios) y Perfeccionamiento (de libre elección). **Fig. 7b.4** Total de cursos ofertados según modalidad. La **figura A.9** muestra detalles.

Formación externa del Área de Formación del PAS de la UGR

Desde la BUG se organizan o imparten acciones formativas relacionadas con áreas de trabajo, cambios, nuevas herramientas y aplicaciones, en colaboración con proveedores TIC. **Fig. A.10.**

3. OTROS RESULTADOS

Promociones y concursos.

La plantilla está muy estabilizada. No obstante, tienen lugar promociones y concursos del personal funcionario **fig. 7b.5.**

Ratios de personal (fig. 7b.6).

El ratio de alumnos de 1º y 2º por personal BUG y el de usuarios potenciales por personal BUG se mantienen relativamente altos en comparación con otras Bibliotecas.

Participación activa del personal de la BUG.

Para formalizar el proceso de medida, la BUG realiza encuestas (Informe: Análisis de participación del personal) 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.12** del Anexo se resumen los tipos de actividad en que se participa. **Fig. 7b.7** resultados de las medidas por tipos de actividad.

	Adecuación		Perfeccionamiento		TOTAL	
	Cursos	Asistentes	Cursos	Asistentes	Cursos	Asistentes
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
2014	7	196	14	91	21	287
2015	3	119	2	7	5	126

Figura 7b.3 Cursos de Formación del PAS realizados por personal de la BUG

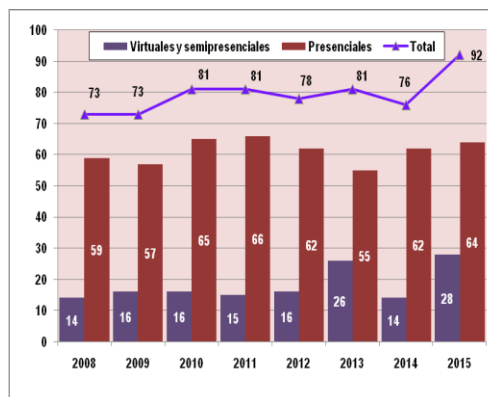


Figura 7b.4 Cursos Formación del PAS según modalidad



Fig. 7b.5 N° de concursos, promociones y pruebas

Ratios de usuarios por personal	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Relativo a alumnos de 1º y 2º ciclo	305	295	289	305	293	290
Relativo a usuarios potenciales	374	370	347	371	365	360

Figura 7b.6 Ratios de usuarios por personal de la BUG

Participación activa en Órganos / Proyectos de la BUG	2011-2012		2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comisión de Biblioteca	5	4,67	3	2,94	5	7,14	9	7,50
Junta Técnica	4	3,74	7	6,86	6	8,57	8	6,66
Comité de Calidad	13	12,15	12	11,76	8	11,43	17	14,16
Grupos de Mejora	29	27,10	29	28,43	27	38,57	43	35,83
Proyectos de Biblioteca (Bookcrossing, Institutos, etc.)	37	34,58	33	32,35	32	45,71	53	44,16
Visitas guiadas a personal externo (escolares, institutos, educación de adultos, etc.)	27	25,23	32	31,37	16	22,86	30	25,00
Actividades culturales (exposiciones, etc.)	14	13,08	15	14,71	14	20,00	31	25,83
Jornadas de Recepción de estudiantes (de centros o generales)	33	30,84	28	27,45	16	22,86	24	20,00
Otros	5	4,67	7	6,86	4	5,71	2	1,66

Figura 7b.7 Participación activa del personal de la BUG (porcentaje de la plantilla que participa)

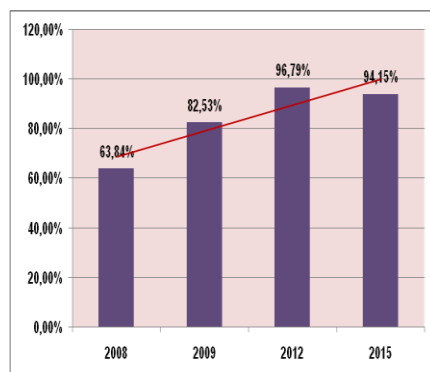


Fig. 7b.8 Participación en encuesta de clima

Participación en encuesta de clima laboral. Figura 7b.8.

Comparaciones: Las comparaciones con otras 8 organizaciones de referencia 500+ y EFQM son muy favorables a la BUG (años 2012 a 2015, valores: máx. 92%, mín. 36%).

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

Concepto	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Anticipos reintegrables (€)	1.800	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400
Ayuda vivienda (€)	3.600	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
Ludotecas verano (plazas)	560	797	855	1.005	925	344	420
Indemnización fallecimiento (€)	6.698	7.900	8.500	8.500	8.500	8.500	8.500
Subvención ayuda CE Infantil (€)	350	1.000	1.000	1.000	1.000	600	600

Figura 7b.9 Mejoras en Acción Social

Ranking de las bibliotecas universitarias españolas en la gestión del personal (Fig. 7b.10)

Algunos datos del trabajo publicado por la *Revista Española de Documentación Científica*, 39, cuyo objetivo fue identificar y posicionar las bibliotecas durante los años 2008 y 2012, en el ámbito de la eficiencia en su gestión del personal y las que pueden ser consideradas como referentes en la mejora de la eficiencia.

Se **seleccionaron 41 bibliotecas**. Se utilizaron datos de REBIUN.

Se analizó el conjunto de procesos con participación relevante de los recursos humanos, y que puedan tener importancia en el cálculo de su eficiencia. Los resultados posicionan a la BUG en el grupo de "eficientes" en 2008 (modelo VRS) y en 2012 (en ambos modelos VRS y CRS). La evolución positiva 2008-2012 se debió al incremento en el número de ítems informatizados.

Para establecer el ranking entre las bibliotecas "eficientes" se aplicaron tres métodos: *Cálculo de la eficiencia*, *Cálculo de la super-eficiencia* y *Cálculo de la eficiencia cruzada*. En 2012 la BUG figuraba entre las 8 super-eficientes, con muy buen posicionamiento

Biblioteca	UR	Super-eficiencia	Eficiencia cruzada
Univ. 60	26	1,40	0,95
Univ. 30	5	1,07	0,71
UGR	13	1,23	0,75
Univ. 61	27	1,43	0,91
Univ. 62	17	1,12	0,76
Univ. 63	10	1,12	0,71
Univ. 14	3	1,00	0,72
Univ. 7	7	1,20	0,65

Figura 7b.10 Bibliotecas más eficientes en gestión de RRHH (2012, comparación de 41 bibliotecas). Fuente: *Revista Española de Documentación Científica*, 39

CRS: Constant Return Scale; VRS: Variable Return Scale; U.R.: Número de unidades de referencia

8a Percepciones

PROYECTO TRANSICIÓN INSTITUTO-UNIVERSIDAD: PERSPECTIVA BUG

Uno de los compromisos de la BUG es realizar acciones específicas para difundir sus recursos de información y sus servicios entre el alumnado de segundo de BTO, mediante charlas informativas. **Fig. 8a.1:** la bajada en participación se debe a que los propios centros de BTO, debido a la sobrecarga de tareas de los alumnos, se vieron obligados a suspender la actividad. A partir del curso 2013-14 solo se ofrecen visitas guiadas a los centros que lo solicitan.

Resultados **fig. AR.2**.

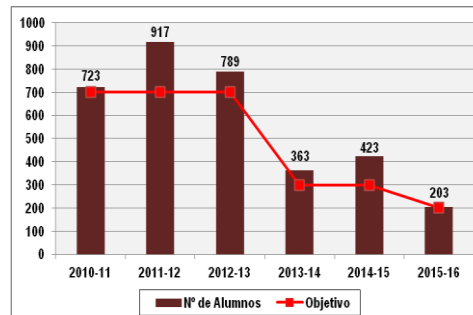


Fig. 8a.1 Participación de alumnos

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 Viced. de Estudiantes, y dotándoles de becas que suponen ayuda en su formación y económica. Se realizan bajo la tutela del personal de la BUG. Esto les ayuda a estar mejor preparados y a aportar un beneficio a nuestra sociedad. La satisfacción es muy alta (**Fig. 8a.2**).

COLABORACIÓN INTERNACIONAL

Staff training week. Organizada por el Viced. de Internacionalización desde 2010 dentro del LLP/Erasmus Staff Mobility. Cada año participan diversos servicios. La BUG desde 2014, lo que supone recibir cada año a unos 20 bibliotecarios de universidades principalmente europeas, acomodarlos una semana e impartirles charlas sobre el trabajo y los servicios de la Biblioteca. **Fig. 8a.3:** resultados de satisfacción, en comparación con los otros servicios de UGR.

Programa Erasmus. La UGR ocupa el primer lugar en Europa (ver Anexo **Fig. AR.17**).

LA BUG MOTOR CULTURAL Y SOCIAL

Proyecto: Las Bibliotecas para la sociedad.

Uno de los **objetivos prioritarios** de la BUG es potenciar su presencia en la sociedad, como así lo recoge en su PE. Este proyecto cumple un doble objetivo: 1. *Animación a la lectura y a un ocio constructivo*, y 2. *Apertura a la Sociedad*. Se editan carteles y trípticos informativos. Iniciado en abril de 2013, a diciembre el total de nuevos usuarios en la BUG fue de **176**, de los que 96 fueron captados a través de este proyecto. En 2014: **167** nuevos usuarios externos, 74 captados por este proyecto. En 2015 la actividad bajó y se está reactivando en 2016. Se lanza una campaña para el Día del Libro.

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Nº de alumnos	10	15	18	21
Después de superar estas prácticas, ¿te gustaría realizar este trabajo en el futuro?	Si: 90%	Si: 100%	Si: 100%	Si: 100%
¿Te ha parecido interesante la realización de estas prácticas? (*)	8,70	8,73	8,56	8,67
La formación recibida ha sido la adecuada (*)	9,00	8,60	8,78	8,76
El apoyo recibido por parte del personal de la Biblioteca ha sido adecuado	-	-	9,00	8,86
¿Crees que te resultará útil en el futuro? (*)	8,60	8,93	8,78	8,71

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

STAFF TRAINING WEEK		2014	2015	Obj.
Servicio de Empleo y Prácticas	Presentaciones	-	3,74	4
	Locutor	-	3,73	4
Servicio Biblioteca	Presentaciones	4,59	4,6	4
	Locutor	-	4,57	4
Servicio de Informática	Presentaciones	-	4,31	4
	Locutor	-	4,38	4
Administración General de la UGR	Presentaciones	-	4,29	4
	Locutor	-	4,3	4

Figura 8a.3 Staff Training Week. Comparativa de valoraciones (escala : 1-5)

La BUG abierta a toda la sociedad. Fig. 8a.4: nº de usuarios externos registrados. A partir de 2011 se realiza una depuración anual de la base de datos de usuarios en que se eliminan los registrados durante años sin haber tenido ningún préstamo.

Colaboración con el CP de Albolote. Desde febrero de 2013. Desarrollo de hábitos de lectura y colaboración en actividades que promueven la alfabetización entre la comunidad reclusa. Acceso al servicio de la BUG a reclusos y profesionales del CP (fig. 8a.5). En enero de 2016, se suma otra vía de préstamo a través de la Pastoral de la Penitenciaría que atiende a los estudiantes reclusos que cursan estudios en la UNED. Se han invertido 1.405,72€ en materiales para atender la desiderata de los reclusos.

Usuarios externos	2011	2012	2013	2014	2015
Nº de usuarios externos	119	73	351	308	384

Fig. 8a.4 Usuarios externos registrados.

Fondo antiguo (Fig. 8a.6). 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.

Colaboración con CP Albolote	2013	2014	2015
Nº de libros	147	138	229

Fig. 8a.5 Colaboración con CP de Albolote.

BookCrossing. Primera liberación masiva de libros: 23/04/2012 (Día Internacional del Libro) y posteriormente cada año en esas fechas, lo que supone un coste de 4.000 € anuales. Medición a 25/04/2016: Nº de libros: liberados 5.846; viajando: 5.087; cazados: 337

Fondo antiguo	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Fondo del Hosp. Real disponible	10.379	12.479	13.245	13.374	13.526	13.715
Fondo Antiguo disponible	8.352	10.456	11.415	13.961	14.099	14.845
Visitas a estos documentos	7.779	10.141	59.183	78.390	82.612	87.673

Fig. 8a.6 Fondo antiguo digitalizado

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.* (fig. 8a.7). Las visitas van dirigidas a todo el personal de la UGR y a personalidades nacionales e internacionales.

Figura AR.7 del ANEXO: personas ilustres que visitaron la Biblioteca del Hospital Real en los últimos años.

Figura AR.8: listado de las exposiciones y de las publicaciones relevantes.

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Exposiciones	2	2	6	4	8
Visitas	19	25	35	42	33
Asistentes	792	1280	568	215	306

Fig. 8a.7 Nº de Actividades Culturales y Sociales de la BUG

Club de Lectura Leyend@. Objetivo: Motivar la lectura en nuestra comunidad universitaria. La BUG inicia este lugar de encuentro para todos los que deseen compartir su experiencia. Se plantea como un club de lectura virtual de acceso abierto. Cualquier persona, podrá comentar sobre la lectura del mes. Desarrollado por el Grupo de trabajo de Ética y RS. Tras una amplia labor de promoción, se inaugura el 23 de abril de 2015, Día del Libro. Además de España, han participado muchos países entre los que están: EEUU, UK, Méjico, Alemania, Rusia, Colombia, Argentina, Francia, etc.

Nº de préstamos de libros elegidos como lectura del mes: 555. Estadísticas de consulta del Blog disponibles.

"Noche en Blanco – Granada Abierta". Ofrece manifestaciones culturales gratuitas en diferentes espacios de la ciudad para difusión de la cultura en todas sus manifestaciones y de reivindicación del derecho de la ciudadanía a expresarse a través de la cultura. En este marco, la BUG diseñó actividades para participar en su III Edición, el 28 de octubre de 2015. Objetivo: Promover la BUG en el marco cultural de la ciudad e integrarse en la comunidad. Participantes: Grupo de Trabajo de Ética y RS, personal BUG y actores del Grupo Verso Vivace. 297 personas asistieron a los actos organizados por la BUG.

Olimpiada Solidaria de Estudio (OSE). Acción innovadora organizada por "Cooperación Internacional" (ONG) orientada a cooperación al desarrollo. Lema: "Si estudias cooperas". Durante un mes (5 nov-5 dic.), los estudiantes pueden acudir a salas de estudio adscritas y donar horas de estudio. Por cada hora un patrocinador dona 1€ a un proyecto educativo en el Sur. Se realiza una difusión por varios medios (RRSS, Ideal, ABC...).

Percepción. Algunos resultados 2014, 2015: el 43% de los alumnos afirma haber aumentado sus horas de estudio durante la OSE; el 95% que la OSE fomenta el hábito solidario; el 100% (ambos años) que estarían dispuestos a volver a participar.

Comparaciones (Fig. 8a.8). En la OSE participan entidades de distintas categorías (colegios, institutos, bibliotecas públicas, bibliotecas universitarias, etc.). Desde el momento en que decide participar (2014), la BUG alcanza la **2ª posición** en todas las categorías (con 7.153 participantes y 67.245 horas/euros) siendo la **1ª entre las bibliotecas universitarias**. En 2015 la BUG creció muy significativamente, alcanzando la **1ª posición en España en todas las categorías** (10.671 participantes y 109.696,5 horas/euros) llegando casi a duplicar a la segunda en posicionamiento (número de participantes en 2015 no publicado).

Universidad y nº de salas habilitadas para OSE	2014		2015	
	Participantes	Horas/euros	Horas/euros	Ranking
Granada (17 salas)	7.153	67.245	109.696,5	1
Universidad 20 (15)	4.124	58.147,5	55.311,5	2
Universidad 15 (19)	1.951	50.436	33.977	3
Universidad 26 (9 salas)	1.249	28.716,5	25.829,5	4
Universidad 41 (2)	1.817	17.830	18.240,5	5
Universidad 50 (5)	1.031	13.461,5	12.647	6
Universidad 8 (2)	2.562	7.486,5	10.785	7
Universidad 42 (3)	681	4.680,5	4.466	8
Universidad 43 (1)	65	547,5	4.029	9
Universidad 44 (2)	1.080	14.772	3.927	10
Universidad 45 (2)	776	6.533,5	3.417	11
Universidad 46 (2)	211	2.644,5	2.619,5	12
Universidad 47 (1)	77	315,5	646,5	13
Universidad 48 (1)	--	--	388	14
Universidad 49 (1)	425	6.793,5	--	--

Figura 8a.8 Ranking de Universidades por Horas/Recaudación

OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES

Apoyo personas con discapacidad

Fig. 8a.9: Todas las bibliotecas están adaptadas para la atención a personas con discapacidad. Además, la BUG ofrece el servicio SADDIS de apoyo a personas con discapacidad visual, desde 2006 en colaboración con ONCE.

La BUG ha continuado su adhesión a convenios con FEAPS y Granadown. Durante 2014 y 2015 han realizado formación 2 personas de FEAPS y 2 de Granadown, respectivamente.

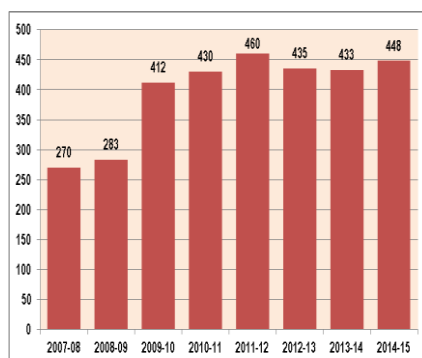


Fig. 8a.9 Alumnos con discapacidad matriculados en la UGR

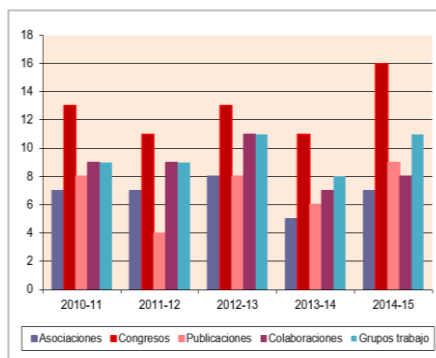


Fig. 8a.10 Participación externa del personal de la BUG

Participación y colaboración externa.

Las personas de la BUG participan y colaboran con asociaciones, instituciones profesionales y administrativas, jornadas, foros, etc. (Fig. 8a.10).

Las **figs AR.9 y AR.10** incluyen ejemplos de otras actividades sociales realizadas por la BUG.

El número total de convenios activos es de 27:

- 14 firmados a través de la UGR: DIALNET, CP de Albolote, Fundación ONCE, REBIUN, BVMC, BVA, ...
- 13 alianzas de colaboración de la BUG para proyectos concretos: CBUA, GEUIN, CASBA, OCLC, Recolecta, Hispana, Asociación PIDES, OSE, IMPACT, University College of Dublin, MPDI, ...)

RECONOCIMIENTOS

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

COBERTURA EN MEDIOS

Actividades realizadas por la BUG en la prensa local, radio y TV. **Fig. 8a.11:** número de noticias acerca de la BUG exclusivamente, principalmente en prensa local. **Fig. 8a.12:** nº de noticias BUG en prensa digital, radio y TV, alcance nacional e internacional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Medios digitales	36	59	45	57	31	47
Medios impresos	14	17	41	30	44	27
Medios audiovisuales (Radio, TV)	3	1	2	11	4	15

Figura 8a.11 Noticias sobre la BUG en prensa

NOTICIAS	
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
2010	1 en ABC Digital, 1 en Canal Sur TV, 2 en Canal Plus TV
2011	3 noticias en El País Digital, 1 noticia en El Mundo impreso, 1 noticia en Canal Sur TV
2012	1 noticia en RNE, 1 noticia en Canal Sur TV
2013	1 noticia en ABC Digital, 1 noticia en La Vanguardia digital
2014	1 artículo en la revista digital Times Higher Education, 1 noticia en ABC Digital, 2 noticias en Canal Sur TV, 1 noticia en Onda Local de Andalucía
2015	1 artículo en la Revista Española de Documentación Científica, 1 noticia en El Mundo, 2 noticias en La Vanguardia, 1 noticia en Telecinco, 3 noticias en Canal Sur TV, 1 noticia en Canal Sur Radio, 1 Noticia en Onda Local de Andalucía

Figura 8a.12 Número de noticias en prensa digital nacional o internacional, Radio y TV (en esta tabla se incluyen solo las nacionales o internacionales)

8b Indicadores de rendimiento

APORTACIÓN A LA SOCIEDAD

Aportación 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 CBUA

Fig. 8b.2: número de volúmenes del servicio Préstamo CBUA. 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
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
2014	413.101	673.428	702.466	1.221.469	541.789	394.632	868.035	1.426.818	305.007	6.546.745
2015	577.835	474.843	741.364	1.339.033	408.637	429.316	908.929	1.574.888	337.615	6.792.460

Figura 8b.1 Registros de la Institución aportados al Sistema Central de Universidades Andaluzas

GESTIÓN AMBIENTAL

La UGR cuenta con una Política ambiental y está certificada ISO 14001.

La BUG es parte de esta certificación y contribuye en su ámbito.

Se resumen los datos relacionados con las actividades BUG.

1. Residuos sólidos urbanos. Figura. 8b.3

	Univ. 1	Univ. 2	Univ. 3	Granada	Univ. 5	Univ. 4	Univ. 6	Univ. 8	Univ. 7	Total
2011	133.075	410.459	327.447	596.529	176.594	180.701	481.774	548.916	116.536	2.972.031
2012	133.613	374.065	253.070	624.094	158.235	169.904	335.232	546.296	122.941	2.717.450
2013	137.917	399.884	290.866	724.908	162.294	165.182	475.086	536.453	132.316	3.024.906
2014	140.641	387.802	264.731	657.147	340.318	163.402	356.493	502.456	162.287	2.975.277
2015	164.279	394.975	271.865	718.178	164.167	169.687	434.577	533.185	134.367	2.985.280

Figura 8b.2 Comparativa Nº de volúmenes aportados al Préstamo CBUA

Cantidades UGR (Kg/año)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Papel	263.930	264.854	221.628	249.570	190.000	137.510	n/d
Consumibles informáticos	1.388	914	457	922,5	1.302,5	1.409	n/d
Pilas prismáticas	775	506	700	1.096	1.352	1.510	n/d
Aparatos Eléctricos/Electrónicos	12.085	9.638	6.479	7.837	822	3.083	n/d
Ropa usada	477	275	555	696	782	521	n/d

Figura 8b.3 Reciclaje de residuos (2015 aun no disponible en todos los centros)

2. Consumo papel. Prácticas para minimizar el consumo: *Impresión a doble cara, reutilización, adquisición y uso de recursos-e, de dispositivos electrónicos, lectores electrónicos y préstamos Papyre (Fig. 8b.4), etc.*

3. Consumos. Existen procedimientos para el control de consumos. **Fig. 8b.5:** medias anuales. 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.

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN AMBIENTAL

La UGR realiza actividades de sensibilización y formación ambiental, para la comunidad universitaria: *Sostenibilización curricular, "Mes a mes", Cursos de formación del PAS, Actividades y Campañas de sensibilización ambiental (Movilidad sostenible, Ahorro energético, Movilidad: conducción eficiente, Residuos peligrosos domésticos), etc.* La BUG publicó la "Guía verde de la BUG" en forma de cartel informativo y como campaña de sensibilización.

Campaña de movilización social sobre el calentamiento global y el consumo eficiente. Realizada con motivo de la celebración del Día Internacional de la Tierra (2016): "Consumo diferente, soy eficiente". Financiada por la AACID y organizada por la UGR y CICODE. La BUG colaboró. Stand informativo y material de promoción.

APORTACIÓN ECONÓMICA LOCAL

La BUG contribuye a la ciudad como apoyo a la economía local (librerías de Granada e inversiones en proveedores). **Figs. 8b.6 y 7.** Durante 2012 y 2013 no se realizaron restauraciones.

COLABORACIÓN CON CÁRITAS

La BUG colabora desde 2008 en encuadernaciones a la ONG "Cáritas". La **Fig. 8b.8** muestra la facturación total.

	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
Nº lectores electrónicos Papyre	156	173	184	173
Nº de préstamos de Papyre	516	488	355	220

Figura 8b.4 Lectores electrónicos y préstamos de Papyre

UGR (anual)	2012	2013	2014	2015
Agua (m³)	265.791	464.534	811.271	n/d
Energía eléct. (kwh)	22.387.031	26.764.153	26.613.956	n/d
Gas natural (m³)	548.966	398.679	1.706.513	n/d

Figura 8b.5 Consumos (2015 aun no disponible en todos los centros)

Año	Material Bibliográfico			Encuad.
	Importe	Nº ejemplares	% (*)	Importe
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
2014	522.557,75	15.188	73,62%	56.913,00
2015	507.712,94	14.993	70,82%	69.161,21

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
2009	1.740,00	100%
2010	1.276,00	100%
2011	2.194,80	100%
2012	-	-
2013	-	-
2014	1.089,00	100%
2015	1.887,60	100%

Figura 8b.7 Inversión en proveedores locales de restauración

AÑO	Facturación (€)
2009	18.331,88
2010	12.808,60
2011	12.202,56
2012	9.798,15
2013	13.216,47
2014	14.030,84
2015	21.479,64

Figura 8b.8 Encuadernaciones Cáritas

9a Resultados Clave de la Actividad

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

1. RESULTADOS ECONÓMICOS

1.1 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 CBUA. Las actividades del CBUA se financian con las aportaciones de las propias universidades, de la Junta de Andalucía y con fondos de la UE (**fig.9a.2**). La BUG recibe una parte muy importante del total de CBUA.

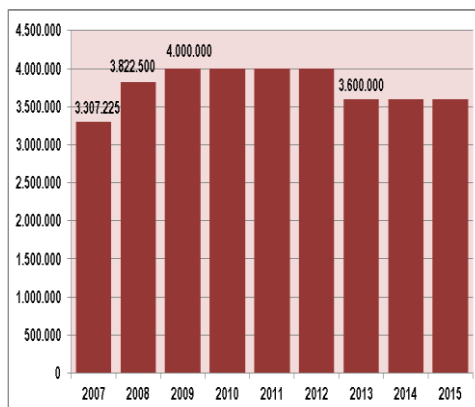


Fig. 9a.1 Presupuesto asignado a BUG por UGR (€)

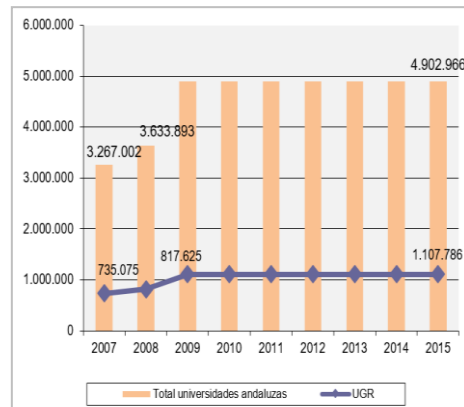


Fig. 9a.2 Presupuesto asignado CBUA

1.2. INVERSIONES Y GASTOS

Fig. 9a.3: inversiones y gastos realizados, a cargo del presupuesto UGR.

Inversiones en recursos. Fig. 9a.4: inversiones en recursos de información correspondientes a los presupuestos de la UGR y del CBUA. El descenso se produce en recursos papel.

Adquisiciones por usuario. Fig. 9a.5: Gasto en adquisiciones por usuario.

Recursos electrónicos. Fig. 9a.6.

La inversión en recursos electrónicos ha aumentado considerablemente, confirmando la apuesta de la BUG en apoyo al I+D+i.

Inversiones y gastos	2012	2013	2014	2015
Libros impresos	751.842	683.981	709.851	661.673
Libros electrónicos	320.456	410.249	455.517	291.121
Revistas en papel centralizadas	210.906	199.273	179.435	168.498
Publicaciones electrónicas	829.846	1.317.879	1.488.397	1.270.524
Bases de datos	340.282	557.365	579.953	546.587
Material informático	133.319	367.394	363.382	327.305
Encuadernación y conservación	52.590	52.695	58.002	71.049
Gastos de funcionamiento	232.960	24.356	16.385	28.494
Otros	175.586	161.967	45.922	251.084
Becas de apoyo y trabajos técnicos	42.000	348.412	345.099	478.346
Edición y marketing	14.277	7.030	33.932	61.517
Total	3.104.065	4.130.602	4.275.874	4.156.198

Figura 9a.3 Inversiones y gastos

	2012	2013	2014	2015
Adquisiciones de monografías UGR	1.165.220	683.981	709.851	661.673
Suscripciones a revistas papel UGR	210.906	199.273	179.435	168.498
Información electrónica UGR	1.490.585	2.285.493	2.523.866	2.108.232
Información electrónica CBUA	1.107.786	1.107.786	1.107.786	1.107.786
Total	3.657.986	4.276.533	4.520.938	4.046.189

Figura 9a.4 Evolución del gasto en información bibliográfica

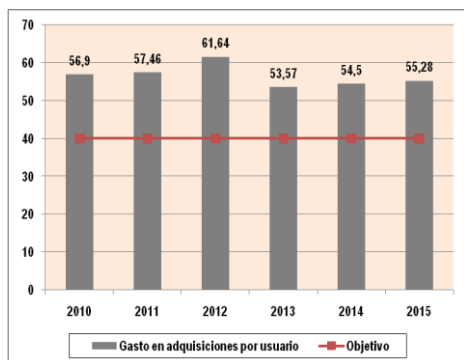


Fig. 9a.5 Gasto en adquisiciones por usuario

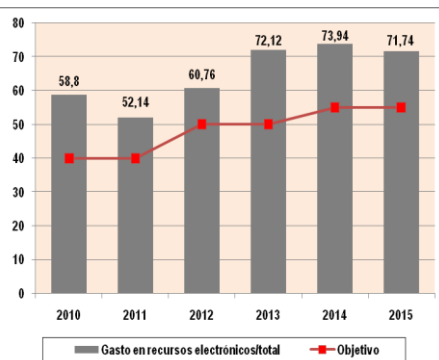


Fig. 9a.6 Gasto en recursos -e vs total (%)

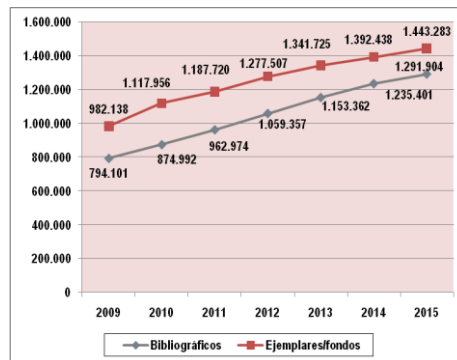


Figura 9a.7 Evolución del contenido de la base de datos por nivel bibliográfico

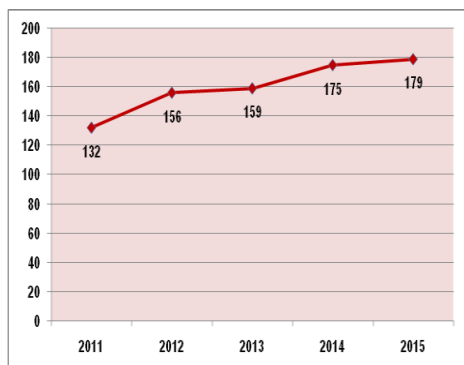


Figura 9a.8 Nº de BBDD disponibles en la BUG

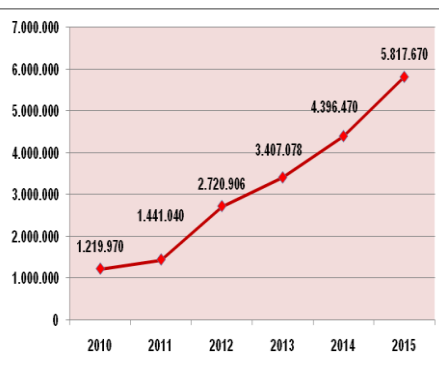


Fig.9a.9 Búsquedas en Bases de datos

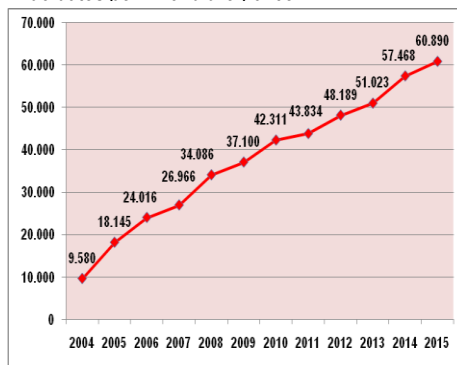


Fig. 9a.10 Evolución Nº de títulos de revistas

1. Registros bibliográficos y de ejemplares/fondos

Figura 9a.7: evolución de los registros bibliográficos y de ejemplares incluidos en la Base de datos del Catálogo informatizado de la BUG: *Monografías (sin ejemplares electrónicos)*, *Publicaciones seriadas (en publicaciones periódicas sólo se han computado los registros de fondos)*, *Tesis*, *Fondo antiguo*, *Vaciados*. En 2011 se hizo una revisión de los registros bibliográficos de publicaciones periódicas fusionando una buena parte de ellas. También se revisaron las referencias de tesis.

Exclusividad de la colección por centros. Hay títulos específicos que sólo están ubicados en ciertos centros, para responder adecuadamente a las necesidades de los alumnos y de los investigadores. Disponibles detalles por tipos de material y ubicación.

2. Recursos electrónicos

Bases de datos. Figuras 9a.8 y 9a.9: Número de BBDD disponibles y búsquedas. Datos disponibles segmentados por BBDD.

Revistas electrónicas. El número de títulos suscritos de publicaciones periódicas aumenta como se observa en la figura 9a.10.

Libros electrónicos. Cada año se incrementa la adquisición. **Figura 9a.11:** Evolución del total de libros electrónicos ofrecidos. Datos hasta 2010: libros-e accesibles a través del Catálogo. Desde 2011: todos los libros-e son accesibles a través de los recursos de la página web.

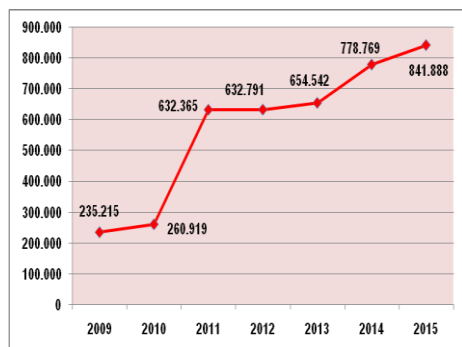


Fig. 9a.11 Número de libros electrónicos

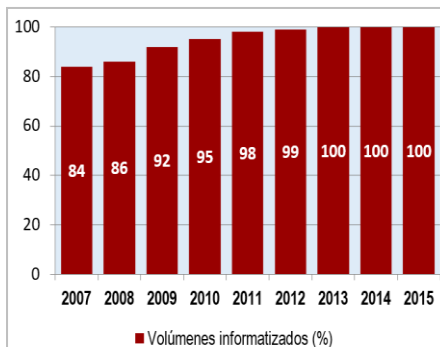


Fig. 9a.12 Volúmenes informatizados (%)

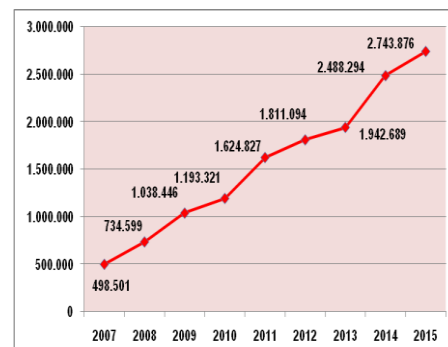


Figura 9a.13 Descargas de artículos

Registros informatizados. Fig. 9a.12: 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 llegó al 100% en 2013.

Descargas de artículos. Fig. 9a.13: descargas de artículos a texto completo por los alumnos e investigadores. Detalles disponibles por procedencias.

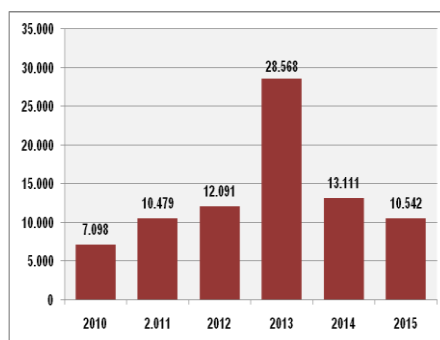


Fig. 9a.14 Donaciones a la BUG

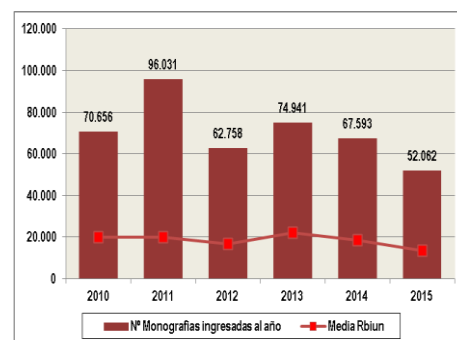


Fig. 9a.15 Monografías en papel ingresadas en el año

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.14** muestra las donaciones desde 2010. El dato de 2013 es muy elevado porque se recibió toda la biblioteca privada de D. Emilio Orozco Díaz.

Universidad	2011	2012	2013	2014	2015
Universidad 8	742.859	761.825	804.287	840.133	744.178
Universidad de Granada	467.300	512.441	586.346	579.770	548.138
Universidad 6	342.882	353.674	382.495	383.024	371.893
Universidad 3	156.342	179.534	192.305	207.812	249.306
Universidad 2	198.503	208.183	222.202	258.515	167.304
Universidad 4	106.743	109.942	116.971	120.590	166.396
Universidad 1	78.386	83.278	98.553	112.365	139.293
Universidad 5	133.075	153.447	175.286	184.379	123.134
Universidad 7	59.575	64.939	86.861	65.965	61.645
Total	2.285.665	2.427.263	2.665.306	2.752.553	2.571.287

Figura 9a.16 Evolución de los registros máster aportados al catálogo colectivo CBUA

2.2 COOPERACIÓN REBIUN Y CBUA. COMPARACIONES

REBIUN. La BUG mantiene una actividad continua de colaboración con REBIUN. Su aportación de registros bibliográficos al Catálogo Colectivo es continua. Su aportación a la colección se refleja en la **fig. 9a.15**. La BUG supera notablemente la media de REBIUN, manteniéndose en primer lugar respecto a las demás universidades, salvo en 2015, que fue la 2ª. También las consultas y descargas de los recursos electrónicos por investigador, superan la media de REBIUN, debido al grado de conocimiento que éstos tienen de los recursos ofertados (ver 6b: **figs. 6b.16, 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 (**Fig. 9a.16**). Además, la BUG lleva la administración del Catálogo. En cuanto a los registros de Institución, la **Fig. 8b.1** (subcriterio 8b) refleja su evolución creciente. En ambos casos el volumen de registros aportados por la BUG se mantiene en segundo puesto tras la 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 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.

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 a 9a.20** muestran una comparativa de las consultas y descargas de recursos de 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). Datos segmentados por tipo de recurso.

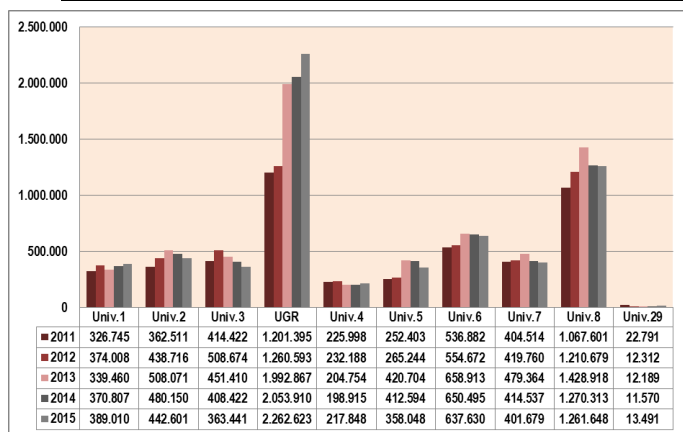


Fig. 9a.17 Comparativa CBUA. Nº de consultas por universidad

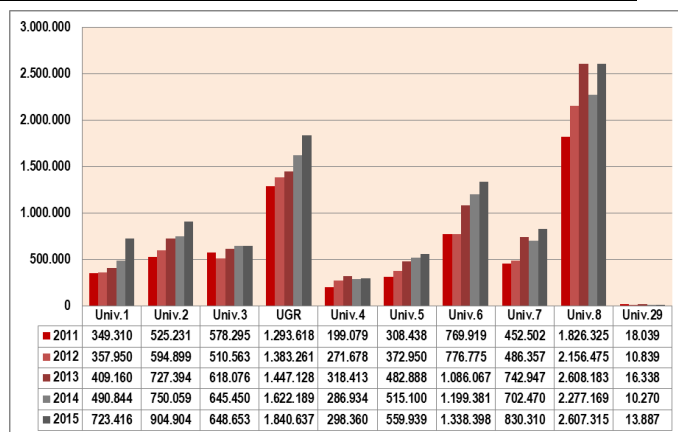


Fig. 9a.18 Comparativa CBUA. Nº de descargas por universidad

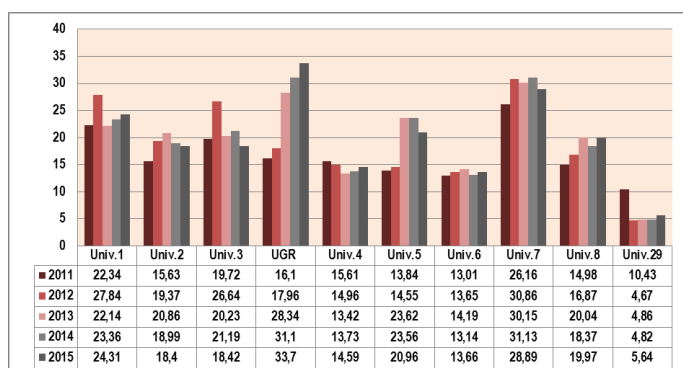


Fig. 9a.19 Comparativa. CBUA. Nº de descargas por usuario y por universidad

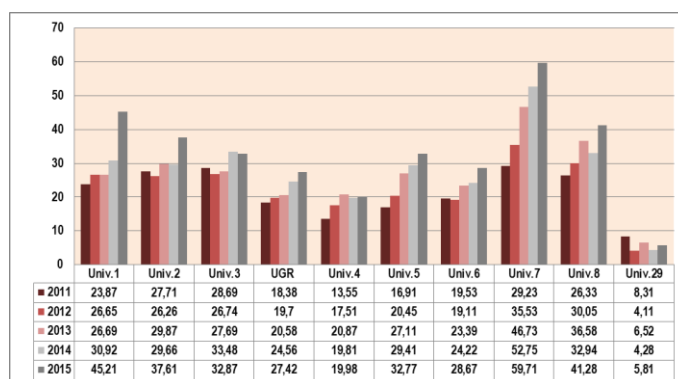


Fig. 9a.20 Comparativa. CBUA. Nº de consultas por usuario y por universidad

2.3 CONTRIBUCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

El Repositorio Institucional de la UGR (DIGIBUG) se puso en servicio en 2009, 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.21), estando presente en directorios y registros nacionales e internacionales. DIGIBUG ha ido ganando posicionamiento en el Ranking de Repositorios Institucionales desde el puesto 384 entre 800 repositorios internacionales (2009), hasta el puesto 106 entre 2.188 (2015) (Fig. 9a.22). Desde el principio ha ocupado siempre la **primera posición** entre las Universidades Andaluzas. DIGIBUG recibe numerosas visitas de 115 países: EEUU, España, Francia, China, Méjico, Rusia, Alemania, Colombia, Perú y Argentina son los lugares desde donde más nos consultan por ese orden, (datos disponibles). El nº de usuarios autorizados para auto-archivar documentos crece año a año.

3. ENCUESTA A DIRECTIVOS UGR (fig. 9a.23)

En 2014 la BUG inició una encuesta bianual dirigida a los responsables de gestión de la UGR. Su finalidad es conocer su valoración de la Biblioteca desde las posiciones institucionales. Incluye 5 preguntas sobre *misión, servicios, valoración, excelencia y calificación*, más comentarios. Datos 2016: 96 encuestas recibidas (46% participación), nivel de confianza 90%.

DIGIBUG	2011	2012	2013	2014	2015
Nº de documentos	15.989	19.425	25.551	29.168	32.716
Nº de consultas	81.115	214.110	280.526	303.494	331.803
Nº descargas Tesis Doctorales	64.460	170.628	377.395	403.943	458.272

Fig. 9a.21 Nº de documentos y visitas a DIGIBUG. Segmentación disponible

DIGIBUG	2011	2012	2013	2014	2015
Posicionamiento de DIGIBUG	308	301	204	138	106
Nº repositorios	1.154	1.438	1.563	1.660	2.188
Nº usuarios autorizados	138	265	334	356	406

Fig. 9a.22 Repositorios institucionales internacionales (datos a julio de 2015)

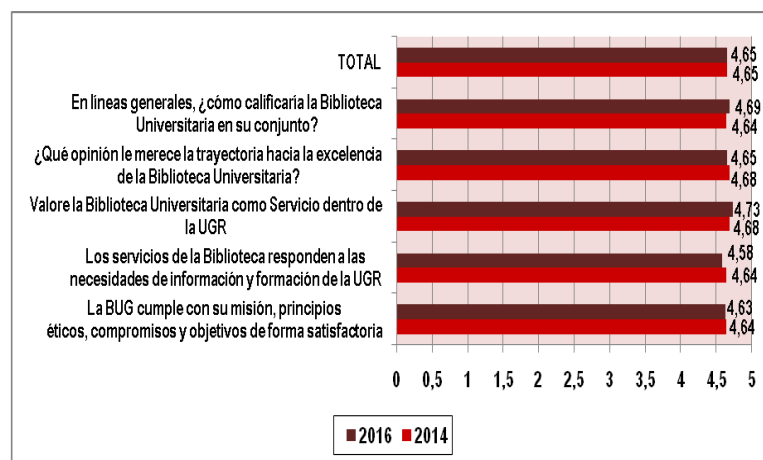


Figura 9a.23 Resultados encuesta a directivos UGR (escala 1-5)

9b Indicadores Clave de Rendimiento de la Actividad

1. INDICADORES DE MEJORA DE PROCESOS

Los 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, aludimos aquí a todos los que se consideran fruto de la mejora de los procesos, objeto de seguimiento a través de los mecanismos del SIG, indicando los que ya están en otros subcriterios (fig. AR.11 del ANEXO). La mayoría cumplen con los límites establecidos.

Resultados de las auditorías externas. Cada año tienen lugar las auditorías internas y externas del SIG. **Figura 9b.1:** resultados auditorías externas.

	2011	2012	2013	2014	2015
No conformidades	0	0	0	0	0
Observaciones	13	10	8	8	6

Figura 9b.1 Resultados de las auditorías externas

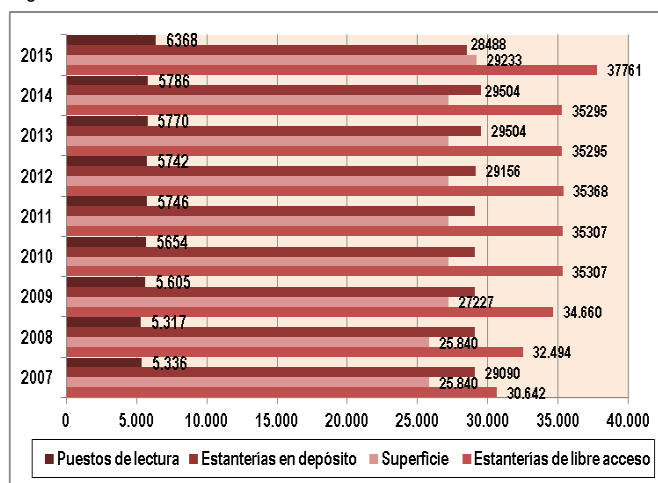


Figura 9b.2 Evolución en Instalaciones (Superficie en m²; estanterías en m. lineales)

2. PRINCIPALES MAGNITUDES EN INSTALACIONES

Magnitudes clave de infraestructuras de la BUG. Fig. 9b.2
Nº de alumnos por puesto de lectura. La evolución del ratio alumnos/puesto de lectura y su comparación con la media REBIUN son positivos (descienden) (Fig. 9b.3). Es consecuencia del esfuerzo de la UGR en la adecuación de instalaciones al EEES.

3. EQUIPOS

Equipos informáticos. Fig. 9b.4: evolución de equipos informáticos de uso público y de gestión de la BUG. **Figs. 9b.5, 9b.6:** ratios de estudiantes por puesto informatizado y por PC's de uso público. Evolucionan a la baja, es positivo. Comparación con REBIUN.

Máquinas de autopréstamo y autodevolución. La BUG ha sido pionera en la instalación de máquinas de autopréstamo y autodevolución. De las 75 bibliotecas que recoge Rebiun, sólo 36 cuentan con máquinas de autopréstamo (figura 9b.7).

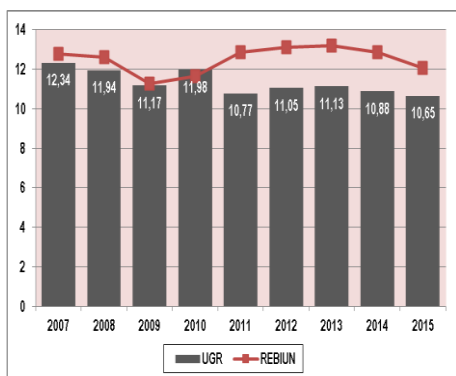


Fig. 9b.3 Ratio alumnos por puestos de lectura

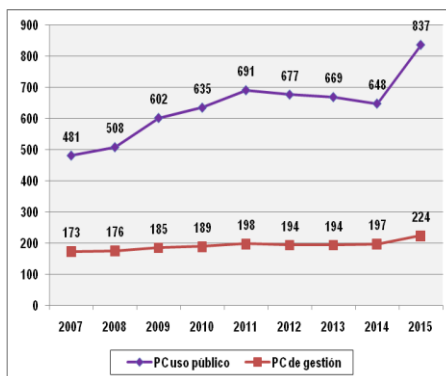


Fig.9b.4 Evolución de equipos informáticos

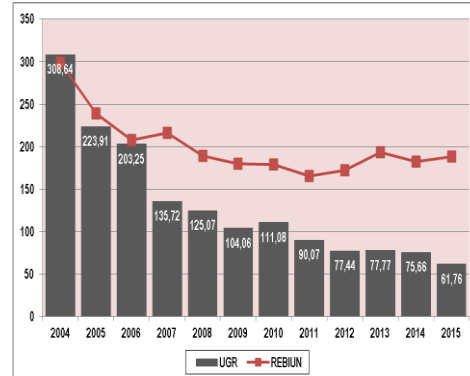


Fig. 9b.5 Ratio alumnos por puesto informatizado

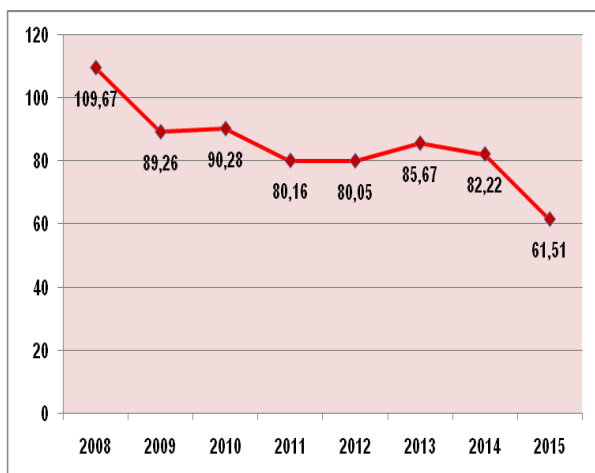


Fig. 9b.6 Evolución del ratio: Alumnos 1er y 2º ciclo / PCs de uso público

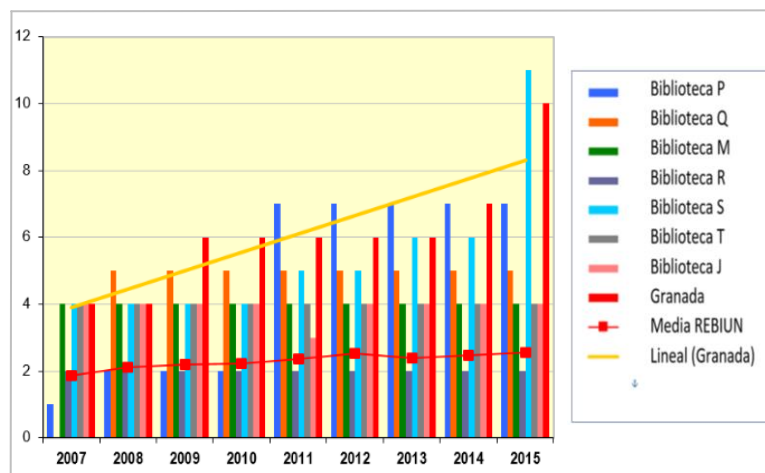


Figura 9b. 7 Comparativa evolución de nº de máquinas autopréstamo

4. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El Procedimiento PE01A-08-EVPR desarrolla la metodología para evaluar a los proveedores clave, según tipologías. Mostramos como ejemplo en la **figura 9b.8** los resultados de los dos últimos años.

5. RANKING EN REBIUN

La BUG mantiene posiciones destacables en una serie de resultados relevantes en comparación, no sólo con la media de REBIUN, sino con el conjunto de las 10 bibliotecas universitarias similares a la BUG, que tienen características comparables.

Muchos de los resultados mostrados en la **figura AR.18** ya aparecen anteriormente en los subcriterios correspondientes de esta memoria, pero aquí se presenta en conjunto y en forma de ranking de posicionamiento.

6. REDES SOCIALES (Fig. 9b.9)

Los resultados han sobrepasado las previsiones, con un aumento de 2000 y 1500 seguidores en Facebook y Twitter en un año.

Comparaciones. Este aumento se refleja en el **índice Klout** con 57

puntos (índice máximo 63, mínimo 15), posicionándose en el 5º puesto respecto a las 31 bibliotecas universitarias con índice Klout, y está avalado por el **blog profesional Bibliotecarios** que nos incluye entre las 10 bibliotecas universitarias más influyentes en Twitter (Anexo, Lista evidencias, Redes Sociales).

Proveedores de	Puntuación mínima requerida	2014		2015	
		Evalutados	Puntuación	Evalutados	Puntuación
Libros	499	20	3 bajo mínimo	17	Todos >499
Préstamo Interbibliotecario	30	27	Todos >30 3: "Bueno" 211: "Excelente"	32	Todos >30 32: "excelente"
Recursos electrónicos	Otros criterios	57	Clasificados por nivel calidad	53	Clasificados por nivel calidad
Otros	50	26	Todos >50	19	Todos >50

Fig. 9b.8 Ejemplo resultados evaluación y homologación proveedores

Redes Sociales	FACEBOOK		TWITTER	PINTEREST
	2014	2015	2015	2015
Nº Seguidores	1.906	3.913	1.598	123
Nº Publicaciones	219	456	813	930
Me Gusta/Publicac./ Favoritos/ Likes	4.533	7.517	971	174
Interacciones/Click+Megusta+ Repines	28.114	37.995	14.399	1.038
Compartir/Reuirts/Repines	642	1.516	1.414	218
Comentarios/respuestas	177	375	76	--
Impresiones	765.830	1.012.966	471.438	81.279
Visitas	957	6.758	23.634	--

Figura 9b.9 Redes Sociales BUG. Los perfiles de Twitter y Pinterest se crearon en marzo 2015.

7. ANEXO A RESULTADOS CLAVE

Para la BUG es muy importante monitorizar y analizar el grado de cumplimiento de dos compromisos:

- 1). con sus usuarios, a través de la Carta de Servicios,
- 2). con la Institución, a través del Contrato-Programa.

Así mismo, es importante hacerlo con respecto a los ejes estratégicos de su Plan Estratégico y con los Objetivos anuales de calidad. En cada caso hay conjuntos de indicadores cuyos resultados evidencian el nivel de cumplimiento. Carta de Servicios y Contrato-Programa: algunos de los resultados, por su naturaleza, ya están incluidos anteriormente en otros subcriterios. Aun así, se muestran en el ANEXO tablas que permiten ver el conjunto.

Cumplimiento Carta de Servicios. Las **figuras AR.12 y AR.13** del ANEXO muestran los indicadores de la Carta de Servicios y los estándares de cumplimiento según consta en la misma como documento público. El estándar comprometido se cumple en todos ellos, salvo contadas excepciones.

Cumplimiento del Contrato-Programa. La **figura AR.14** muestra los indicadores y los estándares de cumplimiento comprometidos en el Contrato-Programa. Los estándares comprometidos en el CP son muy diversos, algunos de ellos no cuantificables como variables sino como acciones específicas realizadas como parte de un Plan o programa, por lo que algunos varían cada año y otros se mantienen. La BUG ha cumplido sistemáticamente todos sus compromisos con la Institución.

Cumplimiento del Plan estratégico. La **figura AR.15** incluye los indicadores que utilizamos para hacer un seguimiento y asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico de la BUG. Se indican los que ya aparecen en otros subcriterios.

Cumplimiento de los Objetivos de Calidad. La **figura AR.16** incluye los indicadores que utilizamos para hacer un seguimiento del cumplimiento de los Objetivos anuales de calidad.

Siglas	Significado
AAB	Asociación Andaluza de Bibliotecarios
AAPP	Administraciones Públicas
AGAE	Agencia de Evaluación
ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
ALFIN	Alfabetización Informacional (Referencia figura 3a.1)
AUPA	Asociación de Universidades Públicas Andaluzas
BBDD	Bases de datos
BBPP	Buenas Prácticas
BVMC	Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes
BUG	Biblioteca Universitaria de Granada
CABCD	Consejo Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
CASBA	Catálogo Colectivo del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
CBUA	Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas
CCG	Centro de Coordinación y Gestión
CEVUG	Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada
CICE	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa
CMI	Cuadro de Mando Integral
CP	Contrato Programa
CP de Albolote	Centro Penitenciario de Albolote (Granada)
CPMCS	Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios (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
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DIGIBUG	Repositorio Institucional de la Universidad de Granada.
EEES, EEI	Espacio Europeo de Educación Superior, Espacio Europeo de Investigación
EFQM	European Foundation for Quality Management
FECYT	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología
G.I.	Grupos de Interés
GEUIN	Grupo Español de Usuarios de Innovative
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
IMPACT	Improving Access to Test
ISI	Information Sciences Institute
LADE	Lectura Amigable de Documentos Electrónicos
LOPD	Ley Orgánica de Protección de Datos
MEC	Ministerio de Educación
OCU	Oficina de Cooperación Universitaria
OSE	Olimpiada Solidaria de Estudio
PAS	Personal de Administración y Servicios
PE	Plan Estratégico
PDCP	Protección de Datos de Carácter Personal
PDI	Personal Docente e Investigador
PIDES	Proyectos de Investigación para el Desarrollo de la Educación
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
RS	Responsabilidad Social
SABCD	Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
SADDIS	Servicio de Apoyo Documental a Discapacitados/os
SECABA	Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad de las Bibliotecas
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SUCRE	Sistema Unificado de Consulta y Reserva de Espacios
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
1a.1	Misión, Visión, Valores. Bases culturales	1.1-3-6	O																															AR.4	
1a.2	Política de Calidad		O																															A.6	
1a.3	Modelo de liderazgo ético y responsable. Guía de Liderazgo. Código Ético	1.6	O	X		X	X																			x		x						AR.4	
1a.4	Plan estratégico de Riesgo Reputacional		O							x																									
1a.5	Responsabilidad social		O		x																									x	x			AR.8, AR.9	
1a.6	Comunicación y orientación estratégica	1.3	O								x				x														x					A.4, AR.4	
1a.7	Evaluación de eficacia del liderazgo	1.6	O																							x	x	x	x	x	x	x	x		
1b.1	Sistema de liderazgo para la gestión y la decisión		x	O						x	x																							A.3, A.4	
1b.2	Cuadro de Mando Integral (CMI)			O					x		x										x					x	x	x	x	x	x	x	x		
1b.3	Sistema Integrado de Gestión (SIG)	1.3		O							x										x					x	x	x	x	x	x	x	x	A.18, A.19	
1b.4	Registros para la información y la gestión: transparencia			O																x						x	x	x	x	x	x	x	x		
1b.5	Autoevaluaciones y evaluaciones externas	1.2		O																														A.11	
1b.6	Desarrollo de capacidades			O										x														x	x						
1b.7	Mecanismos para gestionar los riesgos		x	O						x																									
1c.1	Grupos de interés externos a la BUG		x		O			x								x										x	x			x	x	x		A.5, A.14	
1c.2	Alianzas y Convenios. Mapa de Alianzas		x		O			x								x										x	x			x	x	x		A.5, A.14	
1c.3	Colaboración, ideas, innovación		x		O			x								x										x	x			x	x	x		A.5, A.14	
1c.4	Transparencia y ética		x	x	O																														
1c.5	Visitas a la BUG. Exposiciones y publicaciones				O																		x							x	x			AR.7, AR.8	
1c.6	Actividades en beneficio de la sociedad		x		O																										x	x		AR.8, AR.9	
1d.1	Excelencia: Implicación e impulso	1.2				O								x	x				x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x		A11,A.12,AR11	
1d.2	Evaluación, aprendizaje y mejora	1.2				O								x	x				x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x			
1d.3	Cultura de ideas e innovación. Plan de Creatividad e Innovación	1.2				O								x	x				x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x			
1d.4	Esquema de delegación de responsabilidades	1.1, 1.6				O								x							x								x						A.1
1d.5	Comunicación, apoyo y reconocimiento	1.6				O								x	x		x											x						AR.4	
1d.6	Igualdad de oportunidades y diversidad		x		x	O									x													x	x	x	x			AR.4	
1d.7	Diversidad en los servicios		x		x	O									x													x	x	x	x			AR.4	
1e.1	Captación y análisis interno y del entorno		x		x		O	x	x	x						x		x				x			x										
1e.2	Procesos de decisión: Órganos de análisis y decisión.				x	x	O	x	x	x																								A.3, A.4	

AGENTE			CRITERIOS																								ANEXO								
Nº	Nombre	INFO CLAVE	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		
1e.3	Gestión del cambio, flexibilidad e implicación						O				x		x			x			x	x	x	x													
2a.1	Grupos de interés clave						O				x				x				x					x	x		x		x		x	A.5, A.14 y A.20			
2a.2	Necesidades y expectativas de G.I. Ejemplos						O				x				x				x				x	x		x		x		x					
2a.3	Entorno de la BUG	1.3					x	O																											
2a.4	Grupos de mejora dedicados al análisis externo	1.2					O						x																			A.11			
2b.1	Indicadores y resultados. Cuadro de Mando			x				O																	x	x	x	x	x	x	x	x			
2b.2	Competencias y capacidades clave de los partners							O								x													x	x		x			
2b.3	Referencias externas							O																	x	x	x	x	x	x	x	x			
2b.4	Nuevas tecnologías							O										x	x		x										x	A.15, A.21			
2c.1	Proceso de elaboración del Plan estratégico. Análisis DAFO	1.3							O																							A.5, A.7, A.8 y A.11			
2c.2	Referencias externas para desarrollo del PE	1.3							O																										
2c.3	Mecanismos para entender futuros escenarios y gestionar riesgos estratégicos						x	O				x																				A.7, A.11			
2c.4	Planes Estratégicos 2012-2015 y 2016-2019	1.3							O																x	x	x	x	x	x	x	x			
2c.5	Sostenibilidad económica, social y ambiental								O							x	x	x											x	x					
2c.6	Competencias clave: beneficios para la sociedad								O			x			x										x		x		x			A.14			
2d.1	Despliegue de estrategias		x	x	x	x	x	x	x	x	O	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
2d.2	Estructura organizativa	1.1									O																					A.1, A.2			
2d.3	Sistema Integrado de Gestión										O									x												A.18, A.19			
2d.4	Comunicación interna y externa del Plan Estratégico		x								O				x												x				x				
2d.5	Evaluación del progreso. Innovación y perfeccionamiento de la estrategia.			x				x	x		O															x	x	x	x	x	x	x			
3a.1	Resultados a alcanzar por las personas: Cuadro de mando			x					x			O	x	x											x	x	x	x	x	x	x				
3a.2	Participación. Órganos de representación de los empleados											O																							
3a.3	Normativa regulatoria											O																							
3a.4	Acuerdos de Baeza											O				x																			
3a.5	Políticas en RRHH											O															x	x							
3a.6	Estructura organizativa y Planes de gestión de las personas	1.1						x			x	O						x									x	x							

[illegible]

MATRIZ DE RELACIONES

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		
3e.1	Servicios y Beneficios. Gabinete de Acción Social														O																				
3e.2	Estatuto Básico del Empleado Público														O																				
3e.3	Representación sindical														O																				
3e.4	Complemento de productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios														O																				
3e.5	Conciliación vida familiar y laboral		x		x	x									O			x																	
3e.6	Plan estabilización laboral. Diversidad e igualdad		x		x	x									O			x																	
3e.7	Sistema de Reconocimiento					x									O																				
4a.1	Gestión de las alianzas, convenios y colaboraciones														O				x											x	x	x			
4a.2	Asociaciones con redes profesionales y otras entidades														O				x											x	x	x			
4a.3	Sostenibilidad, confianza y transparencia														O				x											x	x	x			
4a.4	Proyecto de digitalización														O				x																
4a.5	Convenio con la OCLC, Dialnet														O				x																
4a.6	Catálogo Colectivo del CBUA														O																x				
4a.7	Colaboraciones con la UGR														O																				
4a.8	Gestión de proveedores	1.5													O																	x			
4b.1	Gestión de los recursos económicos y financieros															O	x	x	x	x										x	x				
4b.2	Utilización eficaz y eficiente de los recursos															O	x	x	x	x										x	x				
4b.3	Estrategia y Planificación económico-financiera.	1.1								x						O															x				
4b.4	Fuentes de financiación	1.1														O															x				
4b.5	Adquisición de material bibliográfico y documental															O															x	x			
4b.6	Evaluación de inversiones															O															x				
4c.1	Estrategias y actividades asociadas a edificios y recursos																O						x								x				
4c.2	Mantenimiento de activos																O																		
4c.3	Seguridad de activos																O									x				x					
4c.4	4c.4 Servicio de salud y PRL																O										x			x					
4c.5	Gestión ambiental																O													x					
4c.6	Imagen y notoriedad																O													x	x	x			

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		
4c.7	Responsabilidad social y sostenibilidad. Grupo REBIUN																		O											x	x	x		AR.8, AR.9	
4c.8	Gestión de inventarios																		O																
4c.9	Recogida de equipos obsoletos																		O												x				
4d.1	Análisis de tecnologías alternativas y emergentes	1.5						x											O							x	x	x					x	A.15	
4d.2	Recursos tecnológicos BUG	1.5						x											O							x	x	x					x	A.15	
4d.3	Evaluación Recursos tecnológicos	1.5						x											O							x	x	x					x	A.15	
4d.4	Nuevas tecnologías. Innovación	1.5						x											O							x	x	x					x	A.15	
4e.1	Sistemas y fuentes de información							x		x										O	x	x		x		x	x	x						AR.4	
4e.2	Repositorio institucional (DIGIBUG)																			O						x	x						x		
4e.3	Catálogo automatizado																			O						x	x						x		
4e.4	Recursos electrónicos																			O						x	x						x	A.17	
4e.5	Proyecto IMPACT																			O															
4e.6	Página web																			O							x							A.21	
4e.7	Redes para identificar oportunidades de innovación																x			x	O														
4e.8	Formación virtual y presencial. Tutoriales de prod. y servicios Charlas informativas																			O						x	x	x	x					AR.2	
4e.9	Protección de la información. Reglamento y normativa para el uso de recursos informáticos. Cumplimiento de la LOPD																			O															
4e.10	Protección de la propiedad intelectual																			O						x	x								
4e.11	Redes sociales																			O													x	A.16	
5a.1	Sistema Integrado de Gestión (SIG)			x					x												O											x			
5a.2	Certificación ISO 14001																				O														
5a.3	Revisión del Sistema									x										O						x	x	x	x	x	x	x	x		
5a.4	Mapa e inventario de los Procesos									x										O						x	x	x	x	x	x	x	x		
5a.5	Indicadores de rendimiento y percepción									x										O						x	x	x	x	x	x	x	x		
5a.6	Propietario del proceso																				O														
5a.7	Mejora e innovación de los procesos																			x		O											x	A.15, A.21, AR.11	
5a.8	Colaboración con otras entidades en la mejora e innovación																			x	x	O										x		A.21	

MATRIZ DE RELACIONES

AGENTE			CRITERIOS																								ANEXO								
Nº	Nombre	INFO CLAVE	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		
5b.1	Servicios de valor. Implicación de usuarios	1.4					x														O	x				x						A.5, A.16			
5b.2	Información para anticipar e identificar mejoras	1.4					x														O	x				x									
5b.3	Innovación y perfeccionamiento de los servicios																		x	x	O	x				x						A.21			
5b.4	Gestión durante el ciclo de vida de los servicios																				O				x	x			x	x	x	x			
5c.1	Grupos de clientes.						x														x	O										A.5, A.20			
5c.2	Productos y Servicios	1.4																			x	O			x	x				x		AR.12, 13, 14			
5c.3	Catálogo de la BUG. Guías temáticas.																x			x		O			x	x				x					
5c.4	Estructura organizativa	1.1									x										x	O			x							A.2			
5c.5	Promoción de productos y servicios				x																	O	x	x		x			x			A.16			
5c.6	Sesiones información y formación planificadas																					O			x	x			x						
5c.7	Gabinete de Comunicación de la UGR																					O													
5c.8	Carta de Servicios																					x	O									AR.12, AR.13			
5c.9	Contrato-Programa																					O										AR.14			
5d.1	Cadena de valor. Experiencia cliente	1.5																				O	x	x	x			x				A.20			
5d.2	Facilidades																		x	x	x		O		x						x				
5d.3	Personal competente y responsable				x		x	x	x				x	x								O				x	x					AR.4			
5d.4	Impacto de productos y servicios: ahorro de medios y consumos																	x				O							x						
5d.5	Sistema de sugerencias de libros a adquirir																					O	x												
5d.6	Comparación con referencias							x	x						x				x			O		x	x			x	x	x	x	AR.5, AR.6			
5e.1	Los usuarios. Canales de comunicación y atención						x												x		x	x	x	O	x	x					x				
5e.2	Servicio de “alertas informativas”																					x		O								A.17			
5e.3	Transparencia y confianza para el usuario																						O	x								AR.12, AR.13			
5e.4	La experiencia y percepción de los clientes																		x	x			x	O	x										
5e.5	Asesoramiento sobre uso responsable. Normativa de uso de recursos																					x		O	x	x			x						
5e.6	Orientaciones para la formación de usuarios en sostenibilidad bibliotecaria																						O												
5e.7	“Transición Instituto - Universidad”																						O					x				AR.2			
5e.8	Encuestas a egresados																									x									

O: Agente donde se describe; X: Agente o Resultado relacionado



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

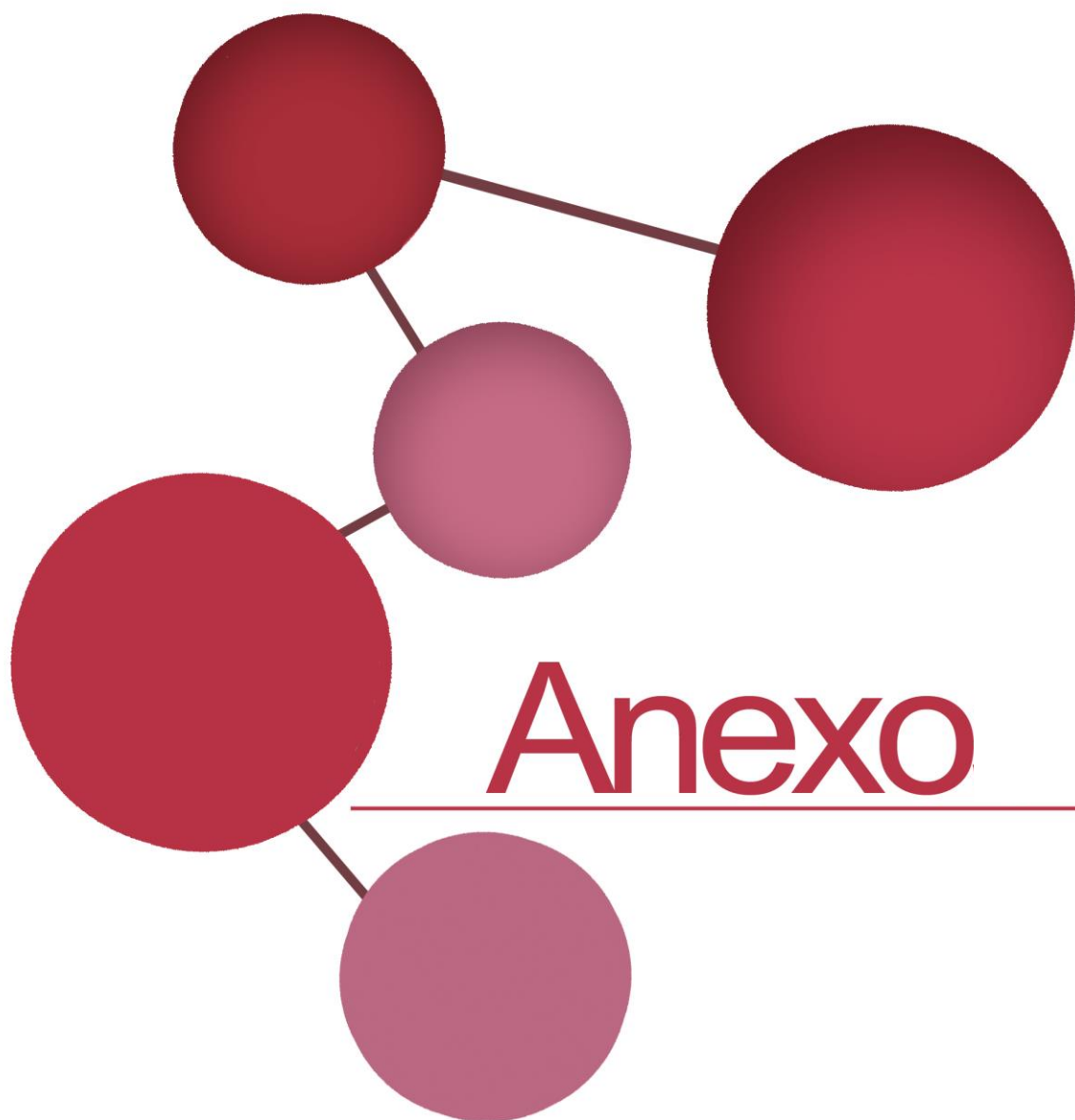


Repositorio



ugr

Universidad de Granada
Biblioteca Universitaria



**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD DE GRANADA
MEMORIA EFQM 2016**



ugr

Universidad de Granada
Biblioteca Universitaria



LISTA DE EVIDENCIAS

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

Documento	Localización	Figura o Enlace
Acciones formativas externas	Anexo	Figura A.10
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.7
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
Campaña contra el plagio	Boletín Aprender de los Mejores, 40 (2014) (Fundibeq)	http://www.fundibeq.es/metodologia/aprender-de-los-mejores/boletin-aprender-de-los-mejores
Carta de Servicios	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/usuarios
Catálogo automatizado	Web BUG	http://adrasitea.ugr.es/search*spi/X
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 Gerencia UGR	http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/permisosylencias
Contrato-Programa	Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva UGR	http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/contratoprograma
Cuadro de Grupos de Interés	Anexo	Figura A.5
Cuadro de Mando Integral (CMI)	Servidor BUG	http://biblioteca.ugr.es/static/IndicadoresManager
Encuesta de clima. Comparación con Univs.	Anexo	Figuras AR.5 y AR.6
Encuesta de clima. Informes	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Encuesta de clima. Resultados por pregunta.	Anexo	Figura AR.4
Encuesta Libqual. Informes	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/usuarios/index
Equivalencia de planes estratégicos	Anexo	Figura A.8
Equivalencia entre las preguntas de las encuestas talleres presenciales y virtuales	Anexo	Figura AR.1
Esquema de relaciones: Ejes Estratégicos con objetivos Alianzas y Recursos	Anexo	Figura A.13
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 AR.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/acuerdoevaluaciondesempeao/%21
Evaluación de recursos-e y proveedores.	Web Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	https://wdb.ugr.es/~calidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Exposiciones y publicaciones	Anexo	Figura AR.8
Fundamentos de calidad de la BUG	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa
Gestión ambiental. Registros	Web Secretariado de Campus Saludable	http://csaludable.ugr.es/pages/unidad_calidad_ambiental
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.20
Grupos de interés de la BUG	Anexo	Figura A.5
Grupos de mejora. Participación activa de las personas de la BUG	Anexo	Figura A.11
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/guiabasicad03/%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.21
Indicadores de cumplimiento de los compromisos Carta de Servicios	Anexo	Figura AR.12 y AR.13
Indicadores de cumplimiento del Contrato Programa	Anexo	Figura AR.14
Indicadores de cumplimiento del Objetivos de calidad	Anexo	Figura AR.16
Indicadores de cumplimiento del Plan Estratégico	Anexo	Figura AR.15
Indicadores de mejoras de los procesos	Anexo	Figura AR.11
Informes de Actividad en Facebook 2014	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Informe de Actividad Redes Sociales 2015	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Informes de evaluación de recursos electrónicos CBUA (anual)	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Informes de Quejas y Sugerencias recibidas en la BUG	Web de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	https://wdb.ugr.es/~calidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Informe de evaluación de recursos electrónicos para su renovación o cancelación	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Informe egresados grado.	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Informe egresados máster	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Informe Salas de Trabajo	Web Documenta	http://documenta.ugr.es
Inventario de macro-procesos	Anexo	Figura A.19
Jornadas de Recepción del Estudiante de la UGR	Web Vicerrectorado de Estudiantes UGR	http://estudiantes.ugr.es/jre/
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 de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	https://wdb.ugr.es/~calidadservicios/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.14
Mapa de Procesos	Anexo	Figura A.18
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 AR.9
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 AR.10, A.12
Participación en Jornadas, Congresos	Anexo	Figura AR.10
Personalidades que visitaron la Biblioteca en los últimos años	Anexo	Figura AR.7
Plan de Comunicación y Marketing de la BUG	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Plan de Creatividad e Innovación	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Plan de movilidad del PAS con fines de formación	Web Vicerrectorado de Internacionalización	http://internacional.ugr.es/pages/perfiles/pas/pas_ugr
Plan de Promoción Interna. Convocatorias y selección	Web Servicio de PAS UGR	http://serviciopas.ugr.es/
Plan de Reconocimiento	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Plan Estratégico	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/normativa/index
Plan Estratégico de REBIUN	Web REBIUN	http://www.rebiun.org/propiedadintelectual/Documents/III_Plan%20Estrategico_REBIUN_definitivo.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.6
Política de gestión ambiental	Web Secretariado de	http://csaludable.ugr.es/pages/unidad_calidad_ambiental/politica_ambiental_u

	Campus Saludable	gr
Portal de Apoyo a la Investigación	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/investigacion/index
Préstamo CBUA	Web BUG Web CBUA	http://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/prestamo#_doku_prestamo_online_cbua http://www.cbua.es/?page_id=644
Proyecto Bookcrossing	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/bookcrossing http://www.ugr.es/~cruceadelibros/
Proyecto ILÍBERIS	Web Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes	http://www.cervantesvirtual.com/bib/portal/granada/include/fondoantiguo_illiberis.html
Proyecto IMPACT	Web IMPACT	http://www.digitisation.eu/
Proyecto Las Bibliotecas para la sociedad	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Proyecto de inserción laboral de colectivos desfavorecidos	Intranet BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/login
Quejas y Sugerencias. Informes	Web Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	https://wdb.ugr.es/~calidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Ranking de las Bibliotecas Universitarias españolas en la gestión del personal	Revista Española de Docum. Científica	http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1259
REBIUN	Web REBIUN	http://www.rebiun.org/
RECOLECTA	Web Recolecta	http://recolecta.fecyt.es/
Redes Sociales	Web Blog profesional Bibliotecarios	http://www.biblogtecarios.es/biblogtecarios/140-perfiles-en-twitter-sobre-informacion-y-documentacion-2016-los140infodoc/
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/resolucionde25dejuliodel1997
Reglamento de Protección de datos de carácter personal de la UGR	Web Secretaría General UGR	http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasugr/ncg662
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. Informes	Web Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	https://wdb.ugr.es/~calidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Sistema de liderazgo para gestión y decisión	Anexo	Figura A.3
Sistema de sugerencias de libros a adquirir	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/sugerir_libros
Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Web Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	https://wdb.ugr.es/~calidadservicios/secretariado_evaluacion_servicios/acceso/
Staff training week	Vicerrectorado de Internacionalización	http://internacional.ugr.es/pages/perfiles/pas/staff-training-week
Tecnologías de la BUG. Plan tecnológico	Anexo	Figura A.15
Tutoriales de productos y servicios	Web BUG	http://biblioteca.ugr.es/
Usuarios y niveles de uso de svcio. préstamo	Anexo	Figura AR.3

ANEXO AGENTES

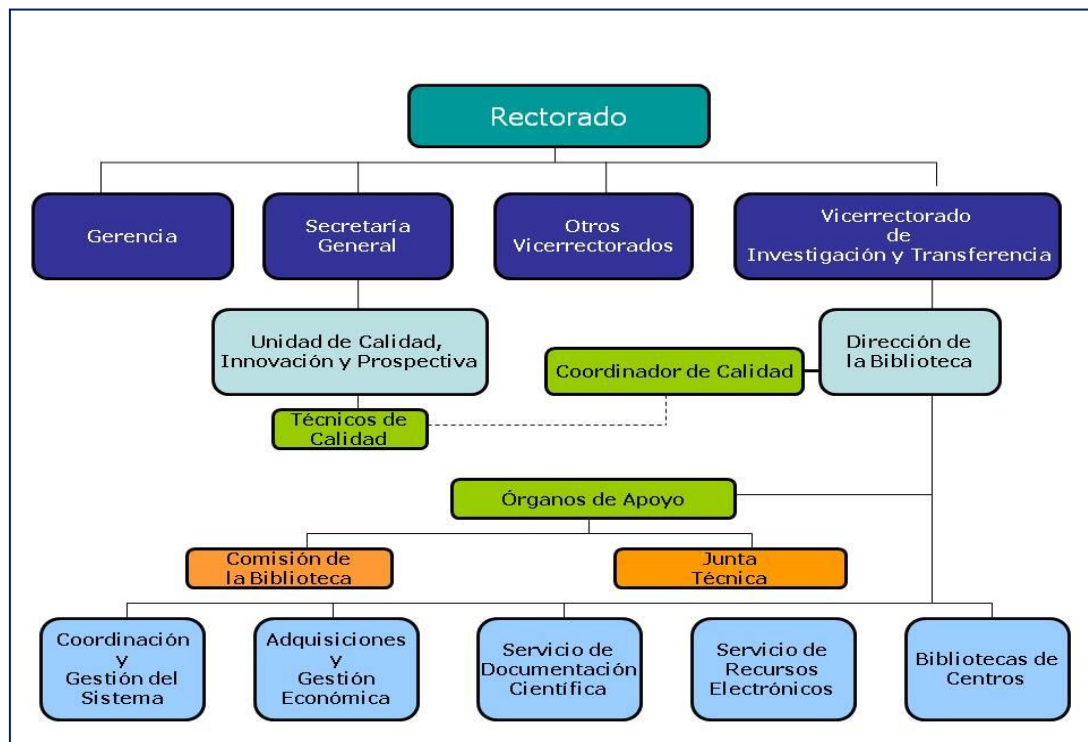


Figura A.1 Organigrama de la BUG y su integración en la UGR

SERVICIOS CENTRALIZADOS	BIBLIOTECAS DEL CENTRO
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. 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 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 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: 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 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.	Biblioteca de Medicina y CC. de la Salud Biblioteca del Campus de Ceuta Biblioteca del Campus de Melilla Biblioteca del Colegio Máximo Biblioteca de los Institutos y Recursos Especializados Biblioteca Politécnica Biblioteca del Edificio San Jerónimo Biblioteca de ETS de Arquitectura Biblioteca de ETSI Informática y de Telecomunicaciones Biblioteca de Bellas Artes Biblioteca de Ciencias Biblioteca de Ciencias del Deporte Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales Biblioteca de Ciencias de la Educación Biblioteca de Ciencias Políticas y Sociología Biblioteca de Derecho Biblioteca de Farmacia Biblioteca de Filosofía y Letras Biblioteca del Hospital Real Biblioteca de Psicología Biblioteca de Traducción e Interpretación

Figura A.2 Estructura de la Biblioteca Universitaria de Granada

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	Rectora, 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 la Coordinadora de Calidad	A	Órgano de Revisión del Sistema de Calidad, revisión de la eficacia del SIG y formulación de objetivos
Comisión de Biblioteca	La Rectora, o por delegación, el Vicerrector de los que dependa el servicio; Director técnico; 3 miembros del personal adscrito al servicio (1 TEBAM 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.3 Sistema de liderazgo para la gestión y la decisión P: periodicidad de reunión: A: anual, M: mensual, C: a convenir etc.

INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES/MEDIO	TEMPORALIZACIÓN	TIPO DE COMUNICACIÓN	OBSERVAC.
Convocatorias de reuniones	Dirección BUG Coordinadores de grupos Jefes de Servicio	Personal de la BUG en función de la convocatoria	Correo electrónico institucional Red telefónica	Según necesidad	INTERNA	
Objetivos Estratégicos de la BUG	Dirección de la Biblioteca	Todo el Personal	Correo electrónico	Anual	INTERNA	
Cuestiones profesionales entre la Dirección de BUG y los Jefes de Servicio	Dirección de la BUG	Jefes de Servicio	Reuniones Presenciales	Trimestral y/o cuando surja la necesidad	INTERNA	
Cuestiones relacionadas con equipos, grupos y proyectos de trabajo y Calidad.	Coordinadores y/o responsables de equipos, grupos y proyectos. Dirección de la BUG	Miembros de equipos, grupos y proyectos. Comité de Calidad.	Reuniones Presenciales Videoconferencias	Anual y según necesidad	INTERNA	La documentación generada compartida en Documenta
Cuestiones técnicas internas de cada Biblioteca, entre Centros y/o Servicio. Circulo de Calidad	Jefes de Servicio y personal de la BUG	Personal interesado en función de las características de la información	Reuniones presenciales, correo electrónico institucional, Red telefónica	Al menos una vez a la semana o según necesidad	INTERNA	
Informes, estadísticas y documentos de trabajo o consulta (manuales operativos, acciones formativas, informes de los grupos de trabajo...)	Responsable de los documentos	Todos los interesados en función del contenido de la información	Correo electrónico institucional, intranet y Documenta	Según necesidad	INTERNA	
Memorias, Anuarios...	Dirección de la BUG	Personal y usuarios de la BUG; Sociedad	Página Web y Redes Sociales	Anual y según necesidad	INTERNA Y EXTERNA	La Dirección delega en quien considere oportuno

Figura A.4 Plan de Reuniones de la Biblioteca Universitaria de Granada

Indicador de medición: Nº de reuniones convocadas entre personal de la BUG

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 a la producción, acceso y difusión de la investigación científica mediante la digitalización de tesis publicadas en acceso abierto en el Repositorio Institucional Medición mediante las 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. Formulario de solicitud de formación de cursos a la carta 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 y del Inspector de Servicios. 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. Staff Training Week. 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
Grupos de interés de la BUG. Detalle				
Personas	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... 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. Alumnos, becarios: Se les dota de herramientas e instrumentos que necesitan para el aprendizaje, estudio e investigación, y se les proporciona el acceso a los materiales. 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. 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.			
Entidades/Partners	UGR y cada una de sus unidades: con las cuales la BUG actúa y de las que recibe las correspondientes guías y apoyos corporativos. 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. 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 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. 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. Consorcio 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. 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. 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. 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.			

Figura A.5 Grupos de interés de la BUG

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

Figura A.6 Política de Calidad de la UGR

ANÁLISIS DAFO	
FORTALEZAS F1 Imagen: Apuesta por la calidad en los servicios, con numerosas alianzas técnicas. Utilización de las redes sociales y la página web como medios de comunicación y difusión de los servicios bibliotecarios. Realización de actividades que conecten la Biblioteca con la sociedad. Presencia de DIGIBUG en la página web del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia. Integración de DIGIBUG, DIALNET y ORCID como perfiles en el portal UGRInvestiga F2 Gestión interna: Buena disposición y motivación del personal para participar en nuevos proyectos. Modelo de liderazgo compartido. Creación de un Plan de reconocimiento a la participación en actividades desarrolladas por la Biblioteca. F3 Tecnología: Mayor presencia de equipos adaptados al esquema de biblioteca inclusiva. Nuevo sistema de gestión de análisis de datos reflejado en un cuadro de mando integral automatizado. F4 Espacio: Instalaciones adaptadas a la dinámica de trabajo colectivo. Edificios accesibles para todos los usuarios. F5 Colección: Amplia variedad de recursos adaptados a las necesidades de los usuarios. F6 Usuarios: Análisis de las percepciones de los clientes usuarios a través de los comentarios libres de la encuesta LibQual+.	DEBILIDADES D1 Imagen: Necesidad de una mejor implicación con otros servicios de la UGR: CSIRC, departamentos, etc. Falta de difusión de buenas prácticas propias y externas. Equiparar los complementos que reciben los TEBAM con los del resto del personal de la UGR. D2 Gestión interna: Dificultad de comunicación entre el personal que conforma la Biblioteca Universitaria. Necesidad de adoptar las medidas que gestionen el aprendizaje continuo. Potenciar la utilización del aprendizaje como herramienta para identificar las oportunidades de mejora. Mayor participación del personal en los proyectos que organiza la Biblioteca. Implementación del plan de comunicación. Aplicar los resultados clave para la elaboración de los planes de mejora. D3 Colección: Falta de implicación del profesorado en la actualización de la bibliografía básica para los estudiantes. D4 Usuarios: Identificar mejor los grupos de interés externos a través de la práctica del benchmarking.
OPORTUNIDADES O1 Imagen: Nueva función de la biblioteca como centro de estudio y aprendizaje en el paradigma educativo universitario europeo. Comunicación y promoción de productos, servicios, actividades y proyectos a través de redes y asociaciones profesionales (Iwetel, CBUA, REBIUN, etc.). Participación en proyectos cooperativos como DIALNET y OCLC. O2 Tecnología: Apuesta de largo recorrido por el Acceso Abierto: formas de publicación científica dinámica y novedosa. O3 Colección: Uso de Google como aliado para lograr una mayor visibilidad de recursos y documentos. O4 Usuarios: Implicación en la formación a todos los niveles: estudiantes de grado, Escuela Internacional de Posgrado, PDI, PAS.	AMENAZAS A1 Imagen: Paisaje de inestabilidad financiera de la Universidad. Cambios en la legislación educativa que afectarán a la realidad universitaria. A2 Gestión interna: Reducción de efectivos por el número de jubilaciones y la no incorporación de nuevo personal. Ausencia de un plan docente que integre a la Biblioteca. A3 Colección: Descenso en el número de transacciones realizadas en la Biblioteca (reservas, préstamos, etc.) A4 Usuarios: Reducción del número de estudiantes matriculados en la Universidad. Reducción del número de usuarios reales de los servicios de la Biblioteca.

Figura A.7 Análisis DAFO de la BUG (2015)

PLAN	EJE / LÍNEA	OBJETIVO
BUG	Eje 1. Docencia y aprendizaje	1.1. Diseñar formaciones ad hoc a demanda de los profesores. 1.5. Realizar sesiones formativas con los profesores por centro
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. Investigación y transferencia del conocimiento	2.2. Incrementar el número de actividades de formación sobre acceso abierto 2.3. Fomentar el uso del apartado web "Apoyo a la investigación"
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.

Figura A.8 Ejemplos de equivalencia de planes estratégicos

ACCIÓN FORMATIVA 2014	
Propuestos por Bibliotecas (BUG)	
La Biblioteca Universitaria a 2014	
Fondo antiguo: retos para su conservación y difusión	
Técnicas multimedia de difusión de la información en la BUG	
Modelos de liderazgo y habilidades del líder	
Ofertados por Formación del PAS	
Análisis estadístico de datos	
Autogestiona tu página web en UGR	
Crea tu página web desde 0: HTML básico	
Esquema Nacional de Seguridad (de la Información)	
Excell avanzado	
Inglés por plataforma virtual	
Inglés presencial	
Iniciación a la electrónica de medios audiovisuales	
Iniciación de expedientes de contratación administrativa	
Introducción al impuesto sobre la renta de las personas físicas	
Jornadas de gestión económica	
La protección de datos en el ámbito de la UGR	
Mantenimiento de sistemas de gestión de calidad según ISO	
Sensibilización en igualdad para el PAS de la Universidad	
Taller de trabajo en la nube	
Taller práctico Universitat XXI	
Uso de desfibriladores externos automatizados	
Total: 21 cursos	
NECESIDADES FORMATIVAS 2015-2016	
La Biblioteca comunicó al Área de Formación del PAS las siguientes necesidades formativas :	
- Inteligencia emocional y Biblioteca Universitaria. - Propiedad intelectual y documentación electrónica - La Biblioteca Universitaria en 2015 - Curso de formación general científico-técnica. Área de Biblioteca - Fondo antiguo. Retos para su conservación y difusión - La Biblioteca digital de la UGR: un Servicio a disposición de toda la comunidad - Redes sociales y Biblioteca Universitaria - Técnicas multimedia de difusión de la información en la Biblioteca Universitaria de Granada	
La UGR publicó el Plan de Formación del PAS respondiendo positivamente a todos los requerimientos de la BUG	
ACCIÓN FORMATIVA 2015	
Propuestos por Bibliotecas	
La Biblioteca Universitaria en 2015	
Ofertados por Formación del PAS	
Acercamiento de la Discapacidad al PAS de la UGR	
Coaching Personal y Habilidades Sociales	
Jornadas de Gestión Económica 2015	
Uso de desfibriladores externos automatizados (DEA) fuera del ámbito sanitario	
Total: 5 cursos	
ACCIÓN FORMATIVA 2016	Dirigidos a
Inteligencia emocional y Biblioteca Universitaria	Personal Bibliotecario
Propiedad intelectual y documentación electrónica	Personal Bibliotecario
Fondo antiguo: retos para su conservación y difusión	Abierto para todo el personal
La biblioteca digital de la UGR; un servicio a disposición de toda la comunidad	Abierto para resto del PAS que no trabaje en Biblioteca
Redes sociales y Biblioteca Universitaria	Abierto para todo el personal
Técnicas multimedia de difusión de la información en la Biblioteca Universitaria	Abierto para todo el personal

Figura A.9 Acciones formativas 2014-2016

ACCIONES FORMATIVAS EXTERNAS

Destinadas al personal de Biblioteca, al personal docente e investigador y a alumnos de tercer ciclo especialmente, o bien dirigidas a toda la comunidad universitaria en general, se imparten acciones formativas en colaboración con los proveedores de información electrónica. El año 2015 ha supuesto 51 acciones formativas a las que han acudido 899 asistentes en total.

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)

2014

Ebrary, Oxford Dictionary of National Biography, AulaPlaneta, ProQuest, SciFinder Scholar, RefWorks, Web of Science, Scopus, Early European Books, Periodicals Index Online (PIO) / Periodicals Archive Online (PAO), Literature Online, Health & Medical Complete, ABI/INFORM complete, Tirant on Line, INSPEC, IEEE Xplore

2015

Reaxys, Scopus, CVN, Proquest Flow, IEEE Xplore, Datastream, Oxford Music Online, Ebrary / elibro, Oxford Art Online, CINAHL Complete, ProQuest, Dentistry & Oral Sciences Source, Oxford Reference Online, Oxford English Dictionary, Literature Online, ABI Inform, Periodicals Index Online / Periodicals Archive Online, Web of Science, Ephorus, Patrología Latina Database, Digibug, RefWorks / EndNote / Mendeley

Figura A.10 Acciones formativas externas

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS PERSONAS DE LA BUG. GRUPOS DE MEJORA	
Equipos y colaboraciones continuos o recientes	Reseñas
- 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	- 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 y responsabilidad social. 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. - 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, 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 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 y análisis externo: análisis y comparación (benchmarking) de la BUG con otras instituciones similares nacionales e internacionales, identificación de mejores prácticas en otras organizaciones, elaboración de la encuesta a los responsables directivos de la UGR - Grupo Redes sociales, marketing y comunicación: Continuación y remodelación del grupo Marketing y Comunicación externa. Colaboración en la difusión de la BUG a través de las redes sociales, elaboración y revisión del Plan de Comunicación interna y externa. - Grupo Propiedad intelectual: Asesoramiento y recopilación de documentos de interés sobre el derecho de propiedad intelectual. Mantenimiento y actualización de contenidos en el apartado web de Propiedad intelectual para la comunidad universitaria.
Grupos de mejora surgidos en la Autoevaluación 2004	
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	
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	
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	
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 y Análisis Externo Grupo 7. Patrimonio bibliográfico	
Grupos de mejora surgidos en la Autoevaluación de 2016	
Grupo 1. Plan Estratégico Grupo 2. Personal Grupo 3. Ética y responsabilidad social Grupo 4. Redes sociales, marketing y comunicación Grupo 5. Usuarios Grupo 6. Benchmarking y análisis externo Grupo 7. Patrimonio bibliográfico Grupo 8. Propiedad intelectual	

Figura A.11 Participación activa de las personas de la BUG. Grupos de mejora

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, (25%). Hay 16 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 44,16% participa en actividades de difusión/extensión universitarias, visitas, etc. - El 35,83% participa en Grupos de Mejora: directamente relacionado con la gestión de la calidad, estando varias personas 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 54 personas en total.

Figura A.12 Participación activa del personal de la BUG

PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015						
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.					
PLAN ESTRATÉGICO 2016-2019						

PLAN ESTRATÉGICO 2016-2019

Línea Estratégica	Objetivo Operacional	Relación				
		4a	4b	4c	4d	4e
1: Docencia y aprendizaje	Diseñar formaciones ad hoc a demanda de los profesores					
	Continuar creando espacios polivalentes destinados a los trabajos en grupo					
	Prestar materiales a las salas de trabajo en grupo					
	Potenciar la actualización de la bibliografía básica actualizada por parte de los docentes					
	Realizar sesiones formativas con los profesores por centro					
	Estudiar la accesibilidad de las instalaciones y los servicios					
2: Investigación y transferencia del conocimiento	Estudiar y valorar la viabilidad de los recursos suscritos					
	Incrementar el número de actividades de formación sobre acceso abierto					
	Fomentar el uso del apartado web "Apoyo a la investigación"					
	Proporcionar acceso a listados de revistas de calidad en diferentes disciplinas y publicarlo en la web					
3: Gestión y organización	Proponer proyectos de utilidad a la Biblioteca con la participación de otros servicios de la UGR					
	Reforzar el plan de comunicación dirigido al PAS					
	Desarrollar formación general para el PAS					
5: Alianzas, cooperación y sociedad.	Realizar formación específica sobre recursos de la biblioteca para el PAS					
	Promover la asistencia a congresos y reuniones del ámbito profesional de las bibliotecas universitarias y científicas					
	Realizar un estudio de las organizaciones e iniciativas profesionales en las que no participa la BUG y valorar su posible inclusión					
	Impulsar el establecimiento de acuerdos con distintos organismos					
	Participar en actividades solidarias y culturales					
	Apostar por la difusión del fondo antiguo en acceso abierto a través de la página web (Bibliotesoros) y el repositorio institucional (Digibug)					
	Mantener el programa de digitalización de fondos históricos					

Figura A.13 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.cbua.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/
	CASBA	Esta herramienta permite la consulta a través de internet de los catálogos de las 705 bibliotecas de la Red Pública de Andalucía y de los 155 centros especializados y de documentación de la Red IDEA, ambos gestionados por la Consejería de Cultura, así como del que gestiona el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, a su vez integrado en el catálogo de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN)	08/07/1905	CBUA	http://www.juntadeandalucia.es/cultura/bibliotecas/CatalogoColectivoAndalucia
	OCLC	Contribuir con los registros de nuestra colección impresa al WorldCat de OCLC. Integrarnos en la red de Préstamo interbibliotecario de OCLC	2015	Servicio de Adquisiciones	http://worldcat.org/registry/identifiers/132079
	DIALNET	Contribuir en el vaciado de publicaciones editadas por la Universidad de Granada o publicaciones que al menos un investigador de la Universidad haya colaborado con un trabajo en la misma	2015	Secretaría General	https://dialnet.unirioja.es/info/bibliotecas_universitarias
	RECOLECTA	Impulsar, promover y dar visibilidad a los repositorios institucionales españoles.		Colaboración Fecyt y Rebiun	http://www.recolecta.net/busca-dor/
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/culturaydeporte/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	-
Asociación PIDES (Proyectos de Investigación para el desarrollo de la Educación)		Sanción Solidaria	2016	Dirección Biblioteca	https://asociacionpides.wordpress.com/convenios-y-premios/
Olimpiada Solidaria de Estudio		Colaborar con organismos nacionales e internacionales para sensibilizar a nuestros usuarios en proyectos solidarios	2014	Dirección Biblioteca	http://www.olimpiadasolidaria.com/es/informacion/
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.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
	Visitas guiadas de estudiantes de Bachillerato	Acuerdo con el Vicerrectorado de Extensión Universitaria	2016	Dirección Biblioteca	-
	Staff Training Week	Acuerdo con el Vicerrectorado de Internacionalización de Estancias profesionales de bibliotecarios europeos en la Biblioteca de la Universidad de Granada	2013	Vic. Internacionalización	http://internacional.ugr.es/pages/perfiles/pas/staff-training-week
	CEVUG	Colaboración en la integración de recursos suscritos por la Biblioteca en la plataforma de aprendizaje gestionada por el CEVUG	2016	Dirección Biblioteca / Delegado Rectora TIC	-
	SECABA	Realizar encuestas de satisfacción de usuarios	15/12/2012	Archivo de la Biblioteca	http://sci2s.ugr.es/secaba/
University College of Dublin	Iberian Book Project	Capturar e integrar las imágenes digitalizadas de fondo antiguo para difundirlas a través del proyecto Iberian Book	2016	Dirección Biblioteca	http://iberian.ucd.ie/index.php
MDPI (Multidisciplinary Digital Publishing Institute)		Obtención de descuentos para los investigadores de la UGR en la publicación en abierto en la revistas publicadas por MDPI	2016	Dirección Biblioteca	http://www.mdpi.com/about
Patrocinadores	Springer	Actividades de la Biblioteca	2011	Dirección Biblioteca	-
	Elsevier	Actividades de la Biblioteca	2016	Dirección Biblioteca	-
	Librería Pons-Zaragoza	Actividades de la Biblioteca	2016	Dirección Biblioteca	-
	Microdigital	Actividades de la Biblioteca	2013	Dirección Biblioteca	-
	Universidad de California	Actividades de la Biblioteca	2016	Dirección Biblioteca	-
Partners	Inteligencia	Desarrollo de software para gestión de servicios bibliotecarios	2015	Dirección Biblioteca	-

Figura A.14 Mapa de alianzas

PLAN TECNOLÓGICO 2016-2017, en resumen

Objetivo general: asegurar el nivel tecnológico de los distintos puntos de servicio de la BUG mediante un plan que pueda hacer frente a los retos presentes y futuros.

Basándose en la Misión y Visión del Plan estratégico 2016-2019, la BUG gestiona los recursos de información necesarios a la Comunidad Universitaria, colaborando en los procesos de creación del conocimiento, y consolidándose como Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Investigación y la Gestión (CRAI)

Contenidos del Plan Tecnológico:

1. Infraestructura y equipamiento: redes, acceso remoto, software, espacios y mobiliario.
2. Accesibilidad y seguridad:
3. Recursos de información: la biblioteca digital.
4. Sistema de gestión de la Biblioteca
5. Formación y difusión a usuarios y personal de la BUG
6. Alianzas e Inclusión
7. Inventario de equipamiento, enumeración de las colecciones digitales, estadísticas de uso de los servicios, e indicadores.

El seguimiento se efectúa a través del conjunto de indicadores siguiente:

- Alumnos por puesto informatizado, - Búsquedas en bases de datos, - Consultas a los recursos electrónicos por usuario, - Documentos descargados por usuario, - Equipos informáticos, - Gasto en recursos de información, - Inversión en recursos electrónicos del total, - Máquinas de autopréstamo, - N° de bases de datos adquiridas, - N° de búsquedas en bases de datos, - N° de consultas a documentos en DIGIBUG, - N° de consultas a recursos electrónicos CBUA, - N° de descargas de artículos, - N° de descargas de recursos electrónicos CBUA, - N° de libros electrónicos, - N° de préstamos de lectores electrónicos, - N° de revistas electrónicas, - Número de PCs disponibles para uso público
- Número de recursos de información de apoyo al aprendizaje adquiridos, - Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato de reproducción de documentos (fotocopiadora, escáner), - Ratio ordenadores / miembros de la comunidad universitaria.

Los resultados de los indicadores clave de este conjunto se incluyen en esta memoria, la mayoría.

TECNOLOGÍAS DE LA BUG

Programas y recursos informáticos utilizados en la gestión de los procesos claves, estratégicos y de soporte.	TIC y ayudas puestos a la disposición de los usuarios para el acceso a los recursos y servicios de la BUG
- Sierra para adquisiciones, circulación y catalogación (Innovative Interfaces) - Moodle (versión 2.7) 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 - Universitas 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	- 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 (libro electrónico) - Préstamo de portátiles - Servicio de referencia virtual: la Biblioteca Responde - Mejoras en la página Web. - 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 filosofía 2.0 - Servicio de reserva y renovación del préstamo de libros online - Página de la BUG en Facebook, Pinterest y Twitter - Aplicación de la página web para dispositivos móviles "BibliotecUGR" - Aplicación para consulta del catálogo en dispositivos móviles AirPAC - SUCRE: Aplicación informática para reserva de espacios disponibles en la BUG. Inicio: mayo 2016 en cinco bibliotecas (http://sucre.ugr.es/). - Apartado web de ayuda para la realización del Trabajo de Fin de Grado. - Apartado web de "Apoyo a la Investigación", mejorado con un menú específico - Apartado web "Bibliotesoros: Portal de Fondo Antiguo" - Apartado "Eventos de la Biblioteca": información relativa a las distintas actividades que organiza la BUG

Figura A.15 Plan Tecnológico 2016-2017. Tecnologías de la BUG

REDES SOCIALES

Facebook iniciado en marzo de 2014 (www.facebook.com/bibliotecaugr/)

Twitter (@bibliotecaUGR) y Pinterest (es.pinterest.com/bibliotecaugr/) creados en marzo de 2015.

Actividades en las redes sociales durante 2015 como apoyo a programas/campañas:

Concurso “Despierta una palabra”

Realizado a través de Twitter organizado con motivo del Día del Libro. Se proponía compartir un “selfie” con la palabra que se quisiera rescatar, publicarla con el hashtag #despiertaunapalabra y participar en el sorteo de tres Tablet.

Promoción: **9** publicaciones en Facebook y **9** en Twitter, con un alcance total de **3.657** visualizaciones en Facebook y **13.034** en Twitter, **5** comentarios, **139** me gusta, **74** veces compartido, **505** clics y **357** visualizaciones de las imágenes.

Campaña “Gracias a ti”

Realizada durante el 2º semestre de 2015 a través de las redes sociales con un doble objetivo: agradecer a nuestros usuarios sus comentarios, quejas y sugerencias que nos ayudan a mejorar o se crear nuevos servicios, y darles a conocer todo lo que le ofrece la BUG. La campaña ha constado de **14** publicaciones entre los meses de junio a diciembre.

Ha tenido gran acogida: **26.416** visualizaciones, **125** me gustas, **68** veces compartido, **6** comentarios y **685** clics a imágenes, link, detalle, etc.

“**Jornadas de Recepción del Estudiante**”: Evento anual de la UGR en que la biblioteca participa activamente con un expositor. Durante las jornadas de 2015, se realizó una campaña de captación de seguidores a las redes sociales de las bibliotecas, en las que se repartían tazas y alfombrillas de ratón con el logo de la biblioteca, a los usuarios que nos siguieran en ambas redes. Durante esos 2 días hubo un aumento de **977** usuarios en Facebook y de **553** en Twitter.

IV Certamen Literario: Las redes sociales participan activamente en el Certamen Literario con la promoción del mismo para que los usuarios participen, así como la difusión en directo de la entrega de premios y la posterior difusión del libro con el ganador del certamen y los cuatro accessit. Entre los datos destacamos las **522** interacciones de la publicación realizada el 23 de abril de 2015 sobre este tema, estando entre las **5** publicaciones con más interacciones.

Exposiciones en las bibliotecas: A través de la red social Pinterest, la biblioteca universitaria apuesta por la difusión de los fondos que se muestran en las exposiciones, creando diferentes tableros por cada biblioteca que realiza dicha exposiciones y presentando cada documento con la imagen de la portada del mismo, y con un enlace al catálogo de la biblioteca e incluso en caso de exista al texto completo del mismo. Durante 2015, el tablero de las exposiciones de la Biblioteca del Hospital Real ha tenido gran éxito entre los usuarios con **44** “me gustas”, **90** interacciones, **22** veces compartido y **11.223** visualizaciones al contenido multimedia.

Evento en Facebook para la Noche en Blanco

Con motivo de la participación de la BUG en la III Noche en Blanco el Grupo de RRSS participó con la creación de un evento en Facebook de la Biblioteca. El evento tuvo un alcance de **42.877** personas, la página fue vista por **4.307** personas y participaron **623** personas. Promoción: **9** publicaciones que obtuvieron **80** “me gusta”. Los propios usuarios invitaron a **802** personas de las cuales **63** les interesaban y **495** dijeron que asistirían.

Club de Lectura “Leyend@”

Blog del Club de Lectura de la BUG presentado el 23 de abril de 2015 Día Internacional del Libro. (<http://clubleyenda.blogspot.com.es/>).

Figura A.16 Redes Sociales en la BUG

RENOVACIÓN EN RECURSOS ELECTRÓNICOS

Cada año, la BUG realiza una evaluación de los recursos electrónicos, con el objetivo de valorar su adquisición o renovación para el año siguiente. Para dicha evaluación, dependiendo del recurso, se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Datos estadísticos de consulta: en base a los datos de uso, tanto búsquedas como descarga de documentos (pdf o html).
- Calidad del recurso: análisis, si es pertinente, del índice de impacto de las revistas a través del JCR, valoración que tiene la editorial.
- Demanda del recurso por parte de los usuarios de la UGR.
- Condiciones económicas: análisis de los diferentes presupuestos, teniendo en cuenta el importe parcial, el importe total de varios productos de un mismo proveedor, las facilidades en la tramitación y gestión de las facturas, la adaptación a la situación económica actual.
- Modo de acceso: reconocimiento de IP, licencia de campus, plataforma de acceso.
- Cobertura temporal: años a los que se accede, periodo de embargo.

Evaluación en 2013 para renovación o adquisición en 2014

Uso sostenido y continuado de la gran mayoría de los recursos. Los precios se mantienen o tienen un ligero incremento por lo que el coste es asumible dentro del presupuesto de la BUG. .

- **Bases de datos:** se mantienen las suscripciones vigentes.

Se incorporan a la plataforma de Proquest, varios recursos que permiten completar áreas más deficitarias: PsyTest, PsycExtra, Social Science Premium, Film Index International

En la plataforma de Ovid, se incorpora una base de datos que completa el área médica: Natural Standard

Se completan y amplían contenidos en: La Ley Digital, Mementix, Compustat, IHS: base de datos de normas internacionales

- **Libros electrónicos:** Continuamos completando colecciones adquiridas anteriormente, añadiendo años y materias.

Se adquieren otras nuevas: Springer Books, Wiley Books, Ingebook (García Maroto, Pearson, McGraw-Hill), Cambridge Books, AMA Manual of Style, Thesaurus Linguae Latinae

- **Publicaciones periódicas:** Renovación de las mismas. Las colecciones de editoriales importantes se completan p.ej. Oxford, Cambridge o Taylor.

Se incorporan títulos demandados por los investigadores, títulos de gran impacto y que permiten el acceso sin límite de usuarios:

New England Journal of Medicine, JAMA, British Medical Journal

- **Otros recursos:** Se han incorporado dentro del portal Web of Science, algunos recursos que completan los ya existentes: Data Citation Index, Books Citation Index, Derwent Innovations Index

Evaluación en 2014 para renovación o adquisición en 2015

Se renuevan todos los recursos electrónicos, produciéndose solamente la cancelación de dos bases de datos: Data Citation Index y Biosis.

- **Bases de datos:** La base de datos Reaxys se complementa con Reaxys Medicinal Chemistry

La colección de base de datos del editor Brill se amplió con la suscripción a Brill's Encyclopaedia of the Neo-Latin World Online

- **Libros electrónicos:** Continuamos completando colecciones de las principales editoriales, añadiendo años y materias: Springer Books, Wiley Books, Ingebook (García Maroto, Pearson, McGraw-Hill), Cambridge Books, Elsevier

- **Publicaciones periódicas:** Las consultas y descargas de las publicaciones suscritas avalan la renovación de las mismas, incorporándose alguna colección como: JoVE Science Education, Revistas Aranzadi, Cairn.info, base de datos con títulos de 4 grandes editoriales: Belin, De Boeck, La Découverte et Erès

Evaluación en 2015 para renovación o adquisición en 2016

- **Bases de datos:** La BUG se ha incorporado como institución colaboradora de Dialnet. La suscripción y el acceso a la base de datos Dialnet Plus son gratuitas para nuestra institución. Dialnet ha concentrado la información y los contenidos pertenecientes a la UGR, que se encuentran dentro de la plataforma en un único lugar: Dialnet para Instituciones.

Cancelada: Compustat North America, Se mantiene otra parte de la base de datos, COMPUSTAT Global Masters of Architecture y Pidgeon of Arquitectura, se cancelan para el año 2016

- **Libros electrónicos:** Se siguen completando colecciones de las editoriales Ingebook, Safari, IEEE, MIT, Cambridge, Oxford.

En la plataforma Ebrary se añaden libros solicitados por los usuarios.

Se mantienen 25 títulos básicos de la editorial Aranzadi (portal jurídico)

La plataforma Wolter Kluwer pone a disposición el Sistema Integral de Información Jurídica OnLine, incorporando el Código Civil y el Código Penal y algunas revistas del área administrativa y de contratación

La fusión de las editoriales Springer y Palgrave tiene como consecuencia una actualización y ampliación de todas las áreas temáticas en 2016.

- **Publicaciones periódicas:** Tienen un gran uso por parte de la comunidad universitaria, creciendo el número de consultas y descargas cada año. La colección se renueva.

Revistas de la editorial Taylor and Francis: Se seleccionan los títulos más demandados, se cancela el resto.

Figura A.17 Renovación en Recursos electrónicos

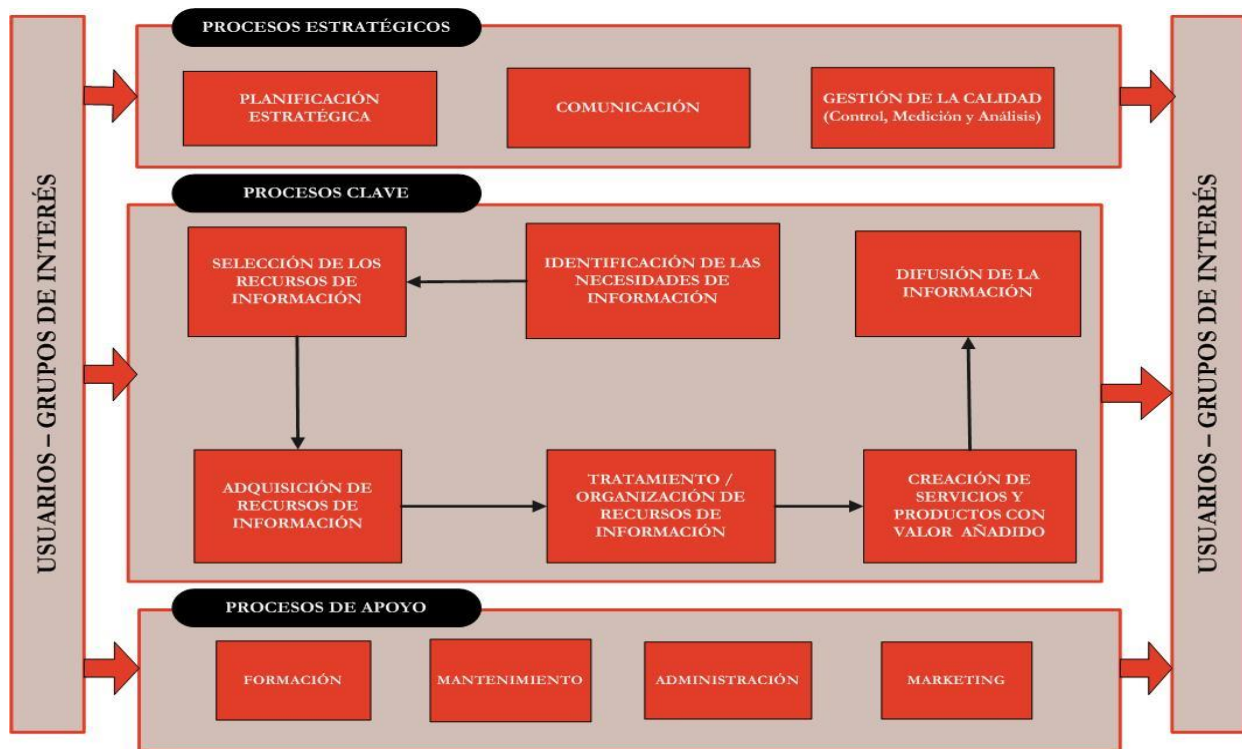


Figura A.18 Mapa de procesos de la BUG.

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.19 Inventario de macro-procesos

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.20 Grupos de clientes y procesos relacionados

PROD./SERVICIO	INNOVACIÓN/MEJORA/NTT	VALOR PARA USUARIOS	EVALUACIÓN
Referencia e información (*)	"Sesión on-line con la biblioteca" La Biblioteca responde	Facilita y flexibiliza la atención Nuevo servicio	A través del análisis de las consultas recibidas.
Consulta	Edición electrónica de las tesis doctorales Portátiles en algunas bibliotecas	Acceso abierto a todas las tesis Comodidad, flexibilidad.	Nº de tesis consultadas, descargadas Nº de portátiles prestados
Préstamo (*)	Máquinas de autopréstamo Préstamo consorciado Préstamo interbibliotecario gratuito para PDI	Comodidad, flexibilidad. Acceso a más documentación	Volúmenes de préstamo Tiempos de servicio
Lectura en sala	Mejora en edificios	Comodidad, funcionalidad	Disminución del Nº de quejas y sugerencias
SUCRE	Aplicación informática (mayo 2016)	Permite reservar espacios disponibles	Indicadores de uso
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. Nueva página Web, buscador del catálogo, plataforma Moodle, Repositorio DIGIBUG, RefWork, calendario de eventos, Apoyo a la investigación, Trabajo fin de grado,...	Cursos virtuales con créditos Conocimientos sobre las nuevas funcionalidades, uso y ventajas.	Nº de solicitudes, plazas ofertadas, asistentes aptos y no aptos, porcentajes, encuestas, satisf., etc.
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
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 Repositorio Institucional DIGIBUG	Acceso a fondo antiguo, flexibilidad, comodidad. Acceso al texto completo a ciencias de primer nivel	Nº de volúmenes digitalizados y visitados 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 / Turnitin	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
Herramientas para dispositivos móviles (*)	Apartado web desde el que se accede a las herramientas para consulta en este tipo de dispositivos de los recursos electrónicos, búsqueda de información y de todos los servicios AirPAC. Aplicación del catálogo para dispositivos móviles. Sustituye a BibliotecaApp. BibliotecaUGR. Aplicación con la que se puede acceder a los recursos y servicios de la Biblioteca Universitaria	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.21 Impacto de la innovación y mejora en los servicios y sus usuarios (*): proyectos en colaboración

BUENAS PRÁCTICAS BUG. SELECCIÓN			
Buenas Prácticas agrupadas por bloques	Descripción	Relación con los Conceptos Fundamentales de la Excelencia	Más información en subcriterios
1. La Biblioteca como motor de imagen institucional			
2 Anuario de la Biblioteca	Publicar en abierto los datos y cifras anuales de la Biblioteca Universitaria, así como las actividades llevadas a cabo por la misma	Añadir valor para los clientes	1b.4
9 Boletín de Actualidad Informativa de la Biblioteca Universitaria de Granada	Información sobre noticias y actividades llevadas a cabo por la Biblioteca Universitaria		
15 Código Ético	Se plantea la redacción de un Código Ético de la BUG, inexistente hasta la fecha y como punto de partida del Grupo de Ética y Responsabilidad social	Añadir valor para los clientes	1a.3
19 Proceso de autoarchivo en Digibug	Proceso por el cual los investigadores de la UGR autoarchivan su producción científica	Crear un futuro sostenible	4e.2, 8a.6, 9a.21, 9a.22
20 Digitalización de fondo antiguo	Proceso por el cual las tesis retrospectiva de la UGR se están digitalizando e incorporando a Digibug	Aprovechar la creatividad y la innovación	
21 Digitalización retrospectiva de Tesis doctorales leídas UGR	Poner a disposición de los usuarios el patrimonio de investigación de la UGR	Liderar con visión, inspiración e integridad	4e.2, 4e.10, 6a.5, 9a.21
32 Impact: Centro de Competencias Universidad de Granada	Impact es un centro de competencias en materia de digitalización del patrimonio bibliográfico, formado por numerosas instituciones y que lo coordina la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.		1c.3, 4a.2, 4e.5
25 Exposiciones de patrimonio bibliográfico	Selección de documentos que forman parte del patrimonio bibliográfico y exposición de los mismos, durante un tiempo determinado, con sus descripciones y demás información, en los espacios adecuados de la biblioteca del Hospital Real		1c.5, 5c.5, 8a.7, Anexo AR.7, AR.8
2. Sociedad. Cultura			
6 Bibliotecas para la Sociedad	Colaboración con la Biblioteca de Andalucía y Biblioteca Pública de Granada para compartir recursos y captar usuarios externos	Añadir valor para los clientes	1c.6, 5c.5, 8a
8 Bibliotesoros	Recopilación de los documentos más relevantes del patrimonio bibliográfico de la UGR y su estudio y descripción		3e.7, 5b.3
25 Exposiciones de patrimonio bibliográfico	Selección de documentos que forman parte del patrimonio bibliográfico y exposición de los mismos, durante un tiempo determinado, con sus descripciones y demás información, en los espacios adecuados de la biblioteca del Hospital Real	Añadir valor para los clientes	1c.5, 5c.5, 8a.7, Anexo AR.7, AR.8
10 Bookcrossing	BookCrossing consiste en dejar libros en lugares públicos para que los recojan otros lectores, que después harán lo mismo. La idea es dejar viajar libremente a los libros para que puedan ser encontrados por otras personas. Bajo el lema Viaja con la imaginación, viaja con los libros la Biblioteca Universitaria de Granada se une a este club de libros global		5c.5, 8a
13 Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria	Certamen de relato corto para promover la creación literaria en los estudiantes de la UGR. Consta de un premio de 1.000 euros y cuatro accésits y la edición de un libro con los relatos ganadores	Aprovechar la creatividad y la innovación	Anexo AR.9 8a
14 Legend@:Club de Lectura de la Biblioteca Universitaria	Motivar la lectura en nuestra comunidad universitaria	Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas	
35 Noche en blanco	Ofrece la oportunidad de disfrutar de manifestaciones culturales de forma gratuita, en diferentes espacios de la ciudad que se abren a la ciudadanía con una intención de difusión de la cultura en todas sus manifestaciones y de reivindicación del derecho de la ciudadanía a expresarse a través de la cultura.	Mantener en el tiempo resultados sobresalientes	
48 Velada Literario- Musical de la Biblioteca Universitaria	Actividad donde en la parte literaria, se leen relatos cortos y poemas y en la musical, se ameniza con canciones interpretadas por miembros de la UGR		3e.7
3. Sociedad. Diversidad			
12 Colaboración Centro Penitenciario de Albolote (Granada)	La colaboración con el Centro Penitenciario de Albolote va encaminado a potenciar y desarrollar los hábitos de lectura mediante el préstamo de materiales, o la donación de los mismos, si procede.	Añadir valor para los clientes	Figura I.2, 1c.6, 4a.2, 8a.5
33 Convenio Granada Down y FEAPS	Colaboración entre Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS), Granada Down y la Biblioteca Universitaria que tiene como finalidad la integración social y laboral de las personas favoreciendo su acceso al mercado laboral ordinario	Crear un futuro sostenible	1c.6, 1d.7, 4a.2, 8a.9
		Aprovechar la creatividad y la innovación	

37 Olimpiada Solidaria de Estudio	Innovadora acción de sensibilización y solidaridad, a través de la cual los estudiantes pueden participar y comprometerse con proyectos de cooperación al desarrollo		8a.8
65 La BUG: una biblioteca inclusiva	La Biblioteca Universitaria de Granada (BUG), presta especial atención a los usuarios con algún tipo de discapacidad para integrar de forma efectiva a todas las personas. En este sentido la BUG intenta adaptar de manera progresiva, y a pesar de la falta de recursos, los entornos y servicios con criterios de diseño para todos y promover y colaborar para hacer accesibles las tecnologías de la información y la comunicación a todos los usuarios.		4c.1
4. Sociedad. Medio ambiente			
23 Guía Verde	La Biblioteca Universitaria de Granada (BUG), consciente de su compromiso con la sociedad en general y con la sostenibilidad ambiental en particular, quiere sumarse al resto de las iniciativas que en este campo se están desarrollando en varias universidades dentro de lo que se denomina "Biblioteca Verde"	Crear un futuro sostenible	4c.5, 5e.6
5. Apoyo a la Investigación			
3 Apoyo a la investigación: portal web	Portal que contiene la información sobre las evidencias para acreditaciones y sexenios		9a.21, 9a.22
18 Dialnet: indización de documentos y normalización de autores	Indización de las revistas científicas asignadas por Dialnet a la BUG; registro en Dialnet de publicaciones no periódicas en que participen investigadores de la UGR; normalización y actualización de los nombres de autores de la UGR en la Dialnet.		1c.3, 4a.5
19 Proceso de autoarchivo en Digibug	Proceso por el cual los investigadores de la UGR, autoarchivan su producción científica	Añadir valor para los clientes	4e.2, 8a.6, 9a.21, 9a.22
20 Digitalización de fondo antiguo	Digitalización y puesta a disposición del patrimonio bibliográfico a través del catálogo y del repositorio institucional	Crear un futuro sostenible	
21 Digitalización retrospectiva de Tesis doctorales leídas UGR	Proceso por el cual las tesis retrospectivas de la UGR se están digitalizando e incorporando a Digibug	Desarrollar la capacidad de la organización	4e.2, 4e.10, 6a.5, 9a.21
28 Formación: cómo publicar en revistas científicas de alto impacto	Dirigida a investigadores de la UGR para conocer, de primera mano, la estrategia de publicación de las más importantes editoriales científicas	Aprovechar la creatividad y la innovación	-
29 Programas de formación de las Escuelas de Doctorado	Se diseña un programa de formación de las Escuelas de Doctorado (Ciencias, Tecnologías e Ingenierías, Ciencias de la Salud, Humanidades, Ciencias sociales y Jurídicas), con una duración de 10 horas	Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas	-
36 OCLC. Integración del catálogo y Préstamo Interbibliotecario	Periódicamente, la BUG contribuye con los registros que considera a WorldCat y los ofrece en préstamo interbibliotecario.		4a.5
39 Implantación del identificador ORCID en las Universidades andaluzas	La UGR se adhiere al proyecto del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA), por el cual el PDI de las universidades andaluzas tendrá su identificador ORCID.		-
6. Apoyo a la docencia			
4 Avisos de recepción de pedidos	Desarrollo que permite informar a los usuarios sobre la recepción de una desiderata		5b
5 Best-Sellers	Permite informar al personal de la Biblioteca sobre los ejemplares más solicitados		4b.2
17 Curs@ndo	Registro de las actividades formativas llevadas a cabo por los distintos puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria para su difusión, control, gestión y validación	Añadir valor para los clientes	4d.4
26 Autoformación en abierto	Apartado dentro de la plataforma Moodle de la Biblioteca en el que se depositan cursos sin reconocimiento de créditos para la autoformación de los usuarios sobre temas diversos	Desarrollar la capacidad de la organización	-
30 Formación: talleres formativos con créditos	Actividades formativas con reconocimiento de hasta 3 créditos	Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas	6b.14
31 Formación TFG-coordinadores TFG	Taller Virtual sin créditos especializado para la formación los estudiantes que presentan el TFG		-
45 Trabajo Fin de Grado	Portal destinado a ofrecer herramientas a los estudiantes de Grado para la elaboración de los trabajos fin de Grado		-
51 Buzón de autodevolución	Facilitar al usuario la devolución de libros en las bibliotecas mediante la instalación de un buzón de autodevolución. Comprobación del registro de devolución y activación de la alarma de los libros devueltos. Envío diario de los libros a sus bibliotecas de destino.		5d.2

7. Uso ético de la información			
11 Campaña antiplagio	Campaña para prevenir el plagio en la UGR	Añadir valor para los clientes	4e.10
41 Propiedad intelectual: portal web	Portal que recoge legislación, protocolos y directrices que afectan a la propiedad intelectual en la Biblioteca Universitaria	Liderar con visión, inspiración e integridad	
8. Innovación tecnológica			
Orientada a usuario externo			
1 AirPac: adaptación del catálogo para cualquier dispositivo móvil	Aplicación móvil del catálogo	Añadir valor para los clientes	Anexo A.15, A.21
7 BibliotecaUGR: app para móviles	Aplicación que informa de todos los recursos y servicios disponibles en la Biblioteca de la Universidad de Granada		
32 Impact: Centro de Competencias	Impact es un centro de competencias en materia de digitalización del patrimonio bibliográfico, formado por numerosas instituciones y que lo coordina la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.	Aprovechar la creatividad y la innovación	1c.3, 4a.2, 4e.5
44 Referencia virtual	Actualización de la herramienta que permite la realización de consultas on-line a la Biblioteca		Anexo A.15, A.21
Orientada a usuario interno			
16 Cuadro de Mando Integral de la BUG	Herramienta que mediante un software facilita la gestión, estudio y evolución de los indicadores de la Biblioteca Universitaria facilitando la toma de decisiones	Gestionar con agilidad	1b.2, 2b.1
9. Promoción de la Biblioteca			
9 Boletín de Actualidad Informativa de la BUG	Información sobre noticias y actividades llevadas a cabo por la Biblioteca Universitaria	Añadir valor para los clientes	1b.4
22 Documentación EFQM en abierto	Publicación en abierto de las Memorias EFQM de la Biblioteca Universitaria en la página web		-
25 Exposiciones de patrimonio bibliográfico	Selección de documentos que forman parte del patrimonio bibliográfico y exposición de los mismos, durante un tiempo determinado, con sus descripciones y demás información, en los espacios adecuados de la biblioteca del Hospital Real	Aprovechar la creatividad y la innovación	1c.5, 5c.5, 8a.7, Anexo AR.7, AR.8
46 Una Biblioteca para ti: Video promocional de la BUG	Video promocional de la Biblioteca	Mantener en el tiempo resultados sobresalientes	Anexo AR.9
47 Visita Virtual Biblioteca Hospital Real	Visita Virtual a la Biblioteca Histórica de la UGR		1c.5, Anexo A.21
66 Participación en Redes Sociales	Participación de la Biblioteca Universitaria en las redes sociales como un nuevo canal de comunicación externa, creando perfiles en las redes sociales más importantes (Facebook, Twitter y Pinterest)		4e.11, A.16 9b.9
10. Aprender de los demás. Aprender de nosotros			
1 AirPac: adaptación del catálogo para cualquier dispositivo móvil	Aplicación Móvil del catálogo	Desarrollar la capacidad de la organización Aprovechar la creatividad y la innovación Liderar con visión, inspiración e integridad Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas	Figuras A.15, A.21
7 BibliotecaUGR: app para móviles	Aplicación que informa de todos los recursos y servicios disponibles en la Biblioteca de la Universidad de Granada: Catálogo, biblioteca electrónica, Digibug, Cursos de Formación, Los primeros pasos en la biblioteca, Orientaciones sobre el trabajo fin de grado, portal de apoyo a la investigación, bibliotesoros.		Figura A.21
16 Cuadro de Mando Integral de la Biblioteca Universitaria de Granada	Herramienta que mediante un software facilita la gestión, estudio y evolución de los indicadores de la Biblioteca Universitaria facilitando la toma de decisiones		1b.2
34 Jornadas de buenas prácticas	Las Buenas Prácticas llevadas a cabo en los diferentes Servicios y Centros son de interés para el conjunto de la BUG. En estas Jornadas se exponen las buenas prácticas para conocimiento y aplicación en otros centros.		3d.4
44 Referencia virtual	Actualización de la herramienta que permite la realización de consultas on-line a la Biblioteca		Figura A.15

Figura A.22 Buenas Prácticas de la BUG (selección), agrupadas en bloques y relacionadas con los Conceptos Fundamentales de la Excelencia

El número 40 correspondiente al mes de marzo de 2014 del Boletín de FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), "Aprender de los mejores", estuvo dedicado a la buena práctica llevada a cabo por la Biblioteca Universitaria de Granada sobre la Campaña Antiplagio.

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
Organización Metodología Desarrollo	3.La duración del curso en relación a los contenidos ha sido	3. El nivel de los contenidos ha sido
	4.La documentación/recursos utilizados son adecuados	4. Los casos prácticos han sido los adecuados
	5. Las condiciones físicas han sido adecuadas	5. La duración del curso en relación a los contenidos ha sido
	6. La metodología ha sido adecuada	6. Los materiales de aprendizaje utilizados han sido
Profesor Bibliotecario	7. El profesor/bibliotecario domina los contenidos	7. La plataforma ha sido amigable
	8. El profesor/bibliotecario ha sabido transmitir los contenidos	8. La enseñanza virtual me parece adecuada para estos contenidos
		9. El profesor/tutor domina los contenidos
Valoración	9. Valore la utilidad global del curso	10. Ha cumplido los objetivos propuestos
Comentarios	Observaciones / Comentarios	11. Las respuestas e interacción con el tutor han sido
		12. En general el curso virtual, le ha parecido
		Observaciones / Comentarios

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

	PUNTUACIÓN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
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
363 alumnos	Curso 2013-2014								
Tienen intención de seguir estudios en la universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	0	0	0	0,4	5,9	10,3	28,9	38,1	16,5
2. La información ha sido clara y precisa	0	0	0	1,1	1,8	9,5	20,1	36,6	30,8
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	0,7	0	0,4	0,4	3,7	4,4	21,2	33	36,3
No tienen intención de seguir estudios en la Universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	0	0	0	0	25	25	37,5	0	12,5
2. La información ha sido clara y precisa	0	0	0	0	12,5	12,5	12,5	37,5	25
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	0	0	0	0	25	50	0	25	0
423 alumnos	Curso 2014-2015								
Tienen intención de seguir estudios en la universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	1,7	0	1,7	1,7	3,4	14,3	28,6	29,4	19,3
2. La información ha sido clara y precisa	0,8	0	0,8	0	3,4	8,4	15,1	40,3	31,2
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	1,7	0,8	0,8	6,7	10,1	11,8	12,6	24,4	31,1
No tienen intención de seguir estudios en la Universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	0	0	0	0	25	25	25	0	25
2. La información ha sido clara y precisa	0	0	0	0	0	25	0	50	25
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	0	0	0	0	25	25	0	0	50
203 alumnos	Curso 2015-2016								
Tienen intención de seguir estudios en la universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	0	0,5	0	0,5	4,9	8,6	18,9	31,9	34,7
2. La información ha sido clara y precisa	0	0	0	0	1,1	2,2	12,4	29,7	54,6
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	2,2	0,5	1,1	1,6	9,2	13	20,5	22,7	29,2
No tienen intención de seguir estudios en la Universidad (%)									
1. Te ha parecido interesante la sesión formativa	0	5,6	5,6	0	16,7	5,6	16,7	27,8	22,1
2. La información ha sido clara y precisa	0	0	0	0	5,6	16,7	11,1	17,8	48,8
3. Crees que te resultará útil en un futuro próximo	5,6	0	5,6	11,1	33,3	5,6	11,1	5,6	22,1

Fig. AR.2 Resultados del estudio a alumnos de Institutos, "Perspectiva de la Biblioteca Universitaria" (2012-13 a 2015-16, anteriores disponibles)

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	187	23	10	3	4
Alumno extranjero o intercambio	20.191	8.172	10.969	980	40	30
Alumnos del Aula de Mayores	74	25	33	8		8
Doctorado	49.157	12.441	9.850	8.361	5.115	13.390
Dptos., grupos inv., proyectos in	1092	50	589	213	76	164
Estudiante grado	343.705	98.166	120.308	73.988	25.912	25.331
Estudiante Master	9013	602	2.862	1.744	1.316	2.489
Investigador UGR	3126	118	888	569	296	1255
PAS	4918	301	2.404	947	469	797
PAS de Centros Adscritos	79		53		8	18
Personal de Biblioteca	9543	732	1.134	878	621	6178
Profesor	38.649	5.983	9.588	6.582	3.597	12.899
Profesor de Centros Adscritos	316	21	123	102	70	
Titulado UGR	17.761	3.592	5.063	4.453	2.037	2.616
Usuarios no UGR	1301	287	834	113	10	57
Visitante (PDI no UGR)	1041	356	465	89	21	110
TOTALES	500.193	131.033	165.186	99.037	39.591	65.346

Figura AR.3 Usuarios y niveles de uso del servicio préstamo (año 2015)

FIGURA AR.4 ENCUESTA DE CLIMA

Dimensiones	Pregunta	2008	2009	2012	2015
Condiciones físicas y recursos materiales del puesto	1.- Con las condiciones físicas del trabajo, estoy	54,5	68,6	75,1	72,3
	2.- Cuanto con espacio suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	67	65,8	77,9	73,4
	3.- Las condiciones ambientales (iluminación, etc.) de mi puesto son buenas	51,9	61,3	68,5	63,4
	4.- Cualquier incidencia sobre el desempeño de mi labor es solucionada	51,9	64,5	77,3	71,2
	5.- Los recursos materiales con los que cuento son suficientes	76,9	76,1	86,8	77,5
	6.- Las aplicaciones informáticas están adaptadas a mis necesidades	77,8	65,8	87,9	80,7
	7.- Con el mobiliario en el que desarrollo mi trabajo, estoy	50,4	55,5	73,5	61,6
Organización y cargas de trabajo	8.- Con el modo que la unidad está gestionada, estoy	69,6	59	80,6	75,6
	9.- Con la organización del trabajo que actualmente tengo, estoy	81,3	74,2	79,6	75,2
	10.- Mi puesto requiere trabajar muy deprisa	68,6	65,8	60,8	61,5
	11.- El/la Jefe/a dirige eficazmente el trabajo en equipo	73,8	63,9	75,7	71,8
	12.- En mi ausencia hay flexibilidad para que otros asuman mis tareas	71,8	65,8	70,7	74,8
	13.- Las cargas de trabajo están bien repartidas	59,8	52,3	71,8	69
	14.- La plantilla en mi Unidad es suficiente para la carga de trabajo habitual	55,7	56,8	73,5	69,8
Conocimiento del puesto y responsabilidades asignadas	15.-El funcionamiento de mi Unidad ha mejorado con la implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad	-	-	-	71,8
	16.- Con la responsabilidad que se me ha asignado, estoy	79,5	76,9	89	82,6
	17.- Conozco la misión/visión de mi Unidad/servicio	94,4	91,6	95,6	96,4
	18.- Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo	94,4	95,5	97,8	98,2
Información sobre el desempeño del trabajo	19.- Las tareas que realizo se corresponden con las funciones de mi puesto	74,1	72,3	87,9	86
	20.- El/la Jefe/a me mantiene informado/a de asuntos que afectan a mi trabajo	82,4	71	86,7	80,4
	21.- Recibo información de cómo desempeño mi trabajo	61,9	54,8	73	68,8
	22.- Cuando cometo un error de trabajo recibo propuestas de mejora de mi Jefe/a	41,6	46,5	63,6	70,2
Participación en las decisiones	23.- Recibo las instrucciones necesarias para desempeñar mi trabajo	81,1	69,7	77,9	73,4
	24.- Con la atención que se presta a las sugerencias que hago, estoy	69,6	54,5	72,9	67,1
	25.- Puedo participar en las decisiones que afectan a mi trabajo	80,6	65,2	73,4	64,1
Autonomía en el desempeño del trabajo	26.- El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal	66,7	57,4	72,9	66,5
	27.- Con la libertad para elegir mi propio método de trabajo, estoy	78,6	71,8	82,9	77,6
	28.- Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	91,7	81,9	86,7	78,7
Desarrollo del trabajo, reconocimiento	29.- Con el reconocimiento que obtengo por el trabajo bien hecho, estoy	67,9	65,4	74,6	64,5
	30.- Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy	71,2	59,6	76,8	68,2
	31.- Con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo, estoy	85,6	75	77,9	74,6
	32.- En mi trabajo puedo ser creativo	63,2	52,9	68	59
	33.- La implantación de servicios electrónicos ha mejorado el desempeño de mi puesto de trabajo	-	-	-	85,8
Relaciones entre el personal de la Unidad	34.- Con mis compañeros/as de trabajo, estoy	92,8	89,1	85,1	83,7
	35.- Con mi superior/a inmediato/a, estoy	83	70,5	85,7	78,6
	36.- Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy	86,4	80	84,1	73,3
	37.- Mi jefe/a es hostil o conflictivo conmigo (2012) -- El trato que recibo de mi Jefe/a es cordial (2015)	-	-	-	81,4
	38.- Mis compañeros/as de trabajo son hostiles o conflictivos conmigo (2012) -- La relación con mis compañeros/as de trabajo es cordial (2015)	-	-	-	85,4
	39.- Hay una comunicación fluida entre el personal	80,6	73,5	81,2	75,9

Formación	40.- Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy	57,7	51,6	74,1	68
	41.- Cuando se implanta una nueva aplicación informática, procedimientos, etc., se me da la formación suficiente	56,5	51	71,8	70,3
	42.- Quiero obtener nuevas habilidades y conocimientos para mi trabajo	91,6	91	82,3	88,7
	43.- Los planes de formación tienen en cuenta mis necesidades	53,8	50,3	66,9	60,6
	44.- Se me conceden los cursos que solicito	58,1	65,8	73	70,3
	45.- Cuando es necesario, la UGR me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS	49,5	41,3	58,5	57,4
General, promoción, salario	46.- Con el salario, estoy	56,3	59,6	53,6	51,4
	47.- Posibilidades de promocionar, estoy	35,8	40,4	38,6	43,9
	48.- Con el horario de trabajo, estoy	81,4	84	87,3	74,6
	49.- Con mi estabilidad en el empleo, estoy	92	87,8	87,2	91,3
	50.- La Universidad me da oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	55,1	56,1	59,7	61,2
	51.- En general, con mi puesto de trabajo, estoy	87,4	84,5	86,3	86
	(*) Con las relaciones entre el/la Jefe/a y los/as subordinados/as, estoy	76,8	71,8	85,4	---

Análisis resumido:

- 33 de las 51 preguntas superan la valoración del 70%, de las cuales 8 sobrepasan el 85%, entre las que existen algunas a considerar como claves (por ejemplo la nº.17 y la 18)
- 9 preguntas mejoran frente al año anterior y de entre las que no lo hacen, 9 superan el 80%
- Tan solo 4 preguntas se sitúan por debajo del 60% de valoración y, en algunas de éstas, la Biblioteca posee poco margen de acción o de mejora y no dependen directamente de la Unidad (promoción, salario, formación externa...)

Las preguntas 17 y 18 vuelven a mejorar debido a la formación que la propia Biblioteca ofrece a su personal acerca de estas cuestiones.

El aumento en el porcentaje de valoración de la pregunta 42 justifica que el Plan de Formación de la Biblioteca es satisfactorio y da buenos resultados. Se demuestra que se están cumpliendo las expectativas del personal con respecto a esta cuestión.

Figura AR.4 Encuesta de clima. Resultados por pregunta.

NOTAS: en 2015 se han incluido 4 nuevas preguntas: 15, 33, 37 y 38 y suprimido una () por similitud con otras. Se señalan en verde los que mejoran frente al año anterior o superan el objetivo del 70%.*

PREGUNTAS COMPARADAS (UGR: <i>Cursiva</i> ; Univ. 13: Normal)	2015	2016
	BUG	Univ. 13
20.- <i>El/la Jefe/a me mantiene informado/a de los asuntos que afectan a mi trabajo</i>	80,4%	59%
14. El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo		
26.- <i>El/la Jefe/a toma decisiones con la participación del personal</i>	66,50%	56%
13. El/la responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad		
50.- <i>La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional</i>	61,20%	26%
46. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional		
9.- <i>Con la organización del trabajo que actualmente tengo, estoy</i>	75,20%	57%
1. El trabajo en mi Unidad está bien organizado		
23.- <i>Recibo las instrucciones necesarias para desempeñar correctamente mi trabajo</i>	73,40%	56%
22. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo		
38.- <i>La relación con mis compañeros/as de trabajo es cordial</i>	85,40%	80%
15. La relación con los/las compañeros/as de trabajo es buena		
29.- <i>Con el reconocimiento del trabajo bien hecho, estoy</i>	64,50%	42%
43. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo		
30.- <i>Con la posibilidad de utilizar mis capacidades, estoy</i>	68,20%	55%
7. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades		
36.- <i>Con el clima de trabajo que hay en mi unidad, estoy</i>	73,3%	60%
19. El ambiente de trabajo es normal, no me produce estrés		
51.- <i>En general, con mi puesto de trabajo estoy</i>	86%	66%
48. En general, me siento satisfecho/a en mi Unidad		
13.- <i>Las cargas de trabajo están bien repartidas</i>	69%	45%
6. En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas		
36.- <i>Hay una comunicación fluida entre el personal</i>	75,90%	55%
20. La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente		
14.- <i>La plantilla en mi Unidad es suficiente para la carga de trabajo habitual</i>	69,80%	45%
6. En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas		
40.- <i>Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy</i>	68%	63%
31. Dispongo de lo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo		
43.- <i>Los planes de formación tienen en cuenta mis necesidades</i>	60,60%	24%
33. Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas se atiendan por el Plan de Formación		
45.- <i>Cuando es necesario, la Universidad me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS</i>	57,40%	39%
34. Cuando es necesario, la Universidad facilita o autoriza formación externa al margen del Plan de Formación del PAS		
50.- <i>Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto y facilitan mi trabajo</i>	80,70%	50%
30. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo		
21.- <i>Recibo información de cómo desempeño mi trabajo</i>	68,80%	29%
8. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo		
41.- <i>Cuando se implanta una nueva aplicación informática, procedimientos, etc., se me da la formación suficiente</i>	71,30%	31%
35. Cuando la Univ.13 implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., facilita formación específica		

Figura AR.5 Encuesta de clima. Comparativa satisfacción con la Univ. 13

PREGUNTAS COMPARADAS (BUG: en letra cursiva; Biblioteca A: en normal), Comparación de niveles de satisfacción con la Biblioteca A Año 2015			BUG	BUS
1.- Con las condiciones físicas del trabajo, estoy			7,39	7,32
27 Grado de satisfacción con los medios disponibles para desarrollar tu trabajo adecuadamente (mobiliario, ordenador, material de oficina,...)				
4.- Cualquier incidencia sobre el desempeño de mi labor es solucionada			7,4	7,88
30. Grado de satisfacción con la rapidez con la que se soluciona cualquier incidencia para el desempeño de tu trabajo por parte de tu jefe inmediato				
13.- Las cargas de trabajo están bien repartidas			7,27	6,18
17. Estás satisfecho con el reparto del trabajo entre todo el personal de la biblioteca				
17.- Conozco la misión/visión de mi Unidad/servicio			9,01	8,74
8. Conoces y comprendes la misión, visión y valores de la Biblioteca				
18.- Conozco los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo			9,14	8,88
15. Grado en que conoces las funciones y responsabilidades que conlleva tu puesto de trabajo				
40.- Con la formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo, estoy			7,24	6,68
20. Grado de satisfacción con la formación que recibes para hacer tu trabajo y desarrollarte personalmente				
43.- Los planes de formación tienen en cuenta mis necesidades			6,64	5,98
21 El Plan de formación de la --- tiene en cuenta las necesidades del personal				
51.- En general, con mi puesto de trabajo, estoy			8,17	7,4
37 En general me siento motivado, implicado y satisfecho con mi trabajo				
COMPARACIONES SATISFACCIÓN GLOBAL con referencias EFQM, 500+ y con la Biblioteca A				
Satisfacción global	2012	2013	2014	2015
B.U. Granada (media clusters)	7,44	-	-	7,21
Organismo autónomo	-	8,38	8,59	-
Biblioteca C	7,6	8	-	7,5
Universidad 29	7,3	7	6,4	-
Biblioteca A	-	-	-	7,12
Ayuntamiento	-	8,82	-	-
Comentario: Destacan el organismo autónomo y el ayuntamiento, ambos referencias EFQM, lo que se merece un estudio aparte para ver en qué puede mejorar la BUG con respecto a estos centros. Teniendo en cuenta que el porcentaje de participación en el organismo autónomo es similar al nuestro lo creemos como un centro de referencia en esta cuestión.				

Figura AR.6 Encuesta de clima. Comparación de niveles de satisfacción

AÑO ACADÉMICO 2013/2014

Visitantes internacionales

Rectores de universidades griegas acompañados por el Rector de la Universidad de Granada
 Alcalde de la ciudad marroquí de Xauén y otros miembros del Consistorio
 Embajador de Japón en España y resto de delegación japonesa
 Miembros del Proyecto Europeo LEMONOC (Learning Mobility with Non-Industrialised Countries) y del CEVUG de la Universidad de Granada
 Catedráticos de Documentación de países latinoamericanos
 Secretarios Generales de Universidades Europeas acompañados de la Vicerrectora de Relaciones Internacionales de la Universidad de Granada
 Profesoras de la Universidad de Armenia de Yerevan State
 Representantes académicos de la Universidad Católica de Oporto
 Investigadores en Bioquímica del Instituto Tecnológico de Dublin y del C.S.I.C.
 Rector de la Universidad de Teykio de Japón
 Rector de la Universidad General de Rumanía
 Delegación del Ballet Nacional de Londres: Tamara Rojo
 Premio Nobel de Química: Rodolf Marcus
 Representantes financieros de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
 Directora financiera de la Universidad de Costa Rica
 Doctores la Universidad de Turín
 Rector de la Universidad Politécnica de Litoral (Ecuador)
 Rectores de universidades chilenas
 Rector de la Universidad de Fez
 Rector de la Universidad de Camagüey
 Ministra de Cultura argentina: Profesora Claudia Balagué
 Embajador de Venezuela

Visitantes nacionales

Periodistas del Diario ABC
 Periodistas del Diario IDEAL
 Miembros de la empresa Fujitsu
 Secretarios Generales de Universidades Españolas
 Miembros de la Conferencia de Rectores CRUE
 Directores Generales del Ministerio de Educación
 Gerentes de Universidades Españolas acompañados por el Gerente de la Universidad de Granada
 Valoradores del Patrimonio de la Junta de Andalucía
 Carmen Iglesias, Jefa de Conservación del Instituto de Patrimonio Bibliográfico Español
 Alcalde y concejales del Ayuntamiento de Granada
 Jefes de Servicio de la Unidad de Enfermedades Autoinmunes y Sistémicas de Andalucía: Dr. Jiménez Alonso como Doctor principal
 Diputados de la Diputación de Granada
 Presidente del Tribunal de Cuentas, Don Antonio M^a López Hernández y asesores
 Presidentes de las empresas del Parque Tecnológico de la Salud acompañados por el Vicerrector del Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud
 Miembros co-presidentes de la Fundación Tres Culturas
 Dr^a Carmen Villaverde y especialistas en Parasitología
 Capellanes Reales de la Capilla Real de Granada
 Directora de la Fundación Euro-árabe y profesores

AÑO ACADÉMICO 2014/2015

Visitantes internacionales

Embajador de Chile
 Rector de la Universidad de Estambul
 Rectora de la Universidad de Normandía
 Defensores Universitarios de España y Portugal
 Rector de la Universidad de Togo
 Rector de la Universidad de Würzburg
 Rector de la Universidad TaKafiya Islamiya de Tetuan
 Rector de la Universidad de Copenhague
 Gerentes de distintas universidades brasileñas
 Rector y Gerente de la Universidad de Brown
 Rector de la Universidad de México D.F.
 Doctor Honoris Causa Hamido Fujita de la Obuda University
 Secretaria de Estado de Brasil para el Amazonas

Visitantes nacionales

Secretario de Estado de Universidades
 Miembros del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco
 Defensora Universitaria de las Universidades del País Vasco
 Director de la OTRI y empresarios
 Rectora de la Universidad de Barcelona

Figura AR.7 Personalidades que visitaron la Biblioteca en los dos últimos años

EXPOSICIONES Y PUBLICACIONES

EXPOSICIONES

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)

2014

- “Homenaje a Eugenio Triás”. Con motivo de la celebración del II Encuentro Internacional “Para qué arte”: Lógica y estética del límite. Biblioteca de la Facultad de Psicología (3 de abril al 15 de mayo).
- “Los estudios de Telecomunicación: diez años en la Universidad de Granada”. Biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática y de Telecomunicación (abril)
- “500 años de Matemáticas en la Biblioteca del Hospital Real”. Con motivo del 50 aniversario de los Estudios de Matemáticas en la Universidad de Granada. Biblioteca del Hospital Real (22 de mayo a 27 de junio)
- “Nuevos”. Exposición bibliográfica *Nuevos* con los ejemplares adquiridos en los últimos cinco años por la Biblioteca del Hospital Real, (29 de octubre a 17 de diciembre). Se mostraron: libros preciosos, raros y curiosos

2015

- “Ángel Sáenz-Badillos Pérez”. Exposición bibliográfica y documental sobre el profesor D. Ángel Sáenz-Badillos Pérez, enmarcada en los actos que la Facultad de Filosofía y Letras.
- “Acto de agradecimiento a la familia de D. Eduardo Molina Fajardo”. Biblioteca del Politécnico. Acto de agradecimiento por la donación a este centro de su inestimable biblioteca. Se expuso una muestra de los fondos donados, 27 de marzo.
- “¡Feliz no cumpleaños, Alicia!”. Para el *Día Internacional del Libro*, la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación organizó una exposición de libros existentes en las bibliotecas de la Universidad de Granada de la obra más emblemática del escritor inglés Lewis Carroll para conmemorar los 150 años de su publicación.
- “Quijotes”. Coincidiendo con el Día del Libro, en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación, se organizó la exposición **Nuestros Quijotes** con las obras del Ingenioso Hidalgo que se hallan en esta biblioteca y con motivo del 400 aniversario de la publicación de la “Segunda parte del Ingenioso Caballero don Quijote de la Mancha”.
- “Poliedro: Teresa de Jesús”. Con motivo del 500 aniversario del nacimiento de Teresa de Jesús. La Biblioteca de la Universidad de Granada presentó una exposición virtual sobre Teresa de Jesús para ofrecer la lectura de los documentos que se incluyeron en ella sobre su figura.
- “La Escuela, el Colegio y los Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos”. Exposición bibliográfica, presentación en imágenes, entrega de catálogos y de la placa conmemorativa de la donación de libros que esta biblioteca ha recibido del Colegio de Ingenieros, Demarcación de Andalucía, Ceuta y Melilla y que ha tenido como resultado esta exposición.
- “Rusia en la Biblioteca”. Exposición bibliográfica con motivo de la celebración del *Año Dual de Lengua Rusa y la Literatura Rusa en España y la Literatura en Español en Rusia*. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (septiembre).
- “Año Internacional de los Suelos”. Con motivo del *Año Internacional de los Suelos*, se organizó una exposición en la Biblioteca del Hospital Real, promovida por el Departamento de Edafología y Química Agrícola de la Universidad de Granada (11 de septiembre al 10 de diciembre).

PUBLICACIONES

2013

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

2014

- “Relatos de Bibliotecas: Tercer Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada”. Granada: Editorial Universidad de Granada, 2014

2015

- “Relatos de Bibliotecas: Cuarto Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada”. Granada: Editorial Universidad de Granada, 2015
- El 18 de marzo, en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada, tuvo lugar la presentación del libro de D. Antonio Correa Acosta, *A la luz de la razón: memoria de un maestro de principios de los 60*, en una cuidada edición, patrocinada por la Biblioteca Universitaria y realizada por la Editorial de nuestra Universidad.

Figura AR.8 Exposiciones y publicaciones

ACTIVIDADES SOCIALES Y CULTURALES

2014

III Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada para continuar promocionando la creación literaria de los estudiantes de la UGR. Velada Literario Musical

“Proyecto Transición Institutos – Universidad”. Ésta actividad se ha continuado desarrollando llegando a 363 alumnos.

Colaboración con el Centro Penitenciario de Albolote. Se continuó con dicho proyecto de colaboración mediante el préstamo a grupos de lectura organizados en el CPA. Fruto de esta colaboración, en el mes de septiembre, la Biblioteca Universitaria recibió el *Premio Prometeo* a la colaboración cultural, otorgado por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias por su colaboración con el Centro Penitenciario de Albolote.

Olimpiada Solidaria de Estudio. Participación, por primer año de la Biblioteca Universitaria en la Olimpiada Solidaria de Estudio.

Visitas de alumnos. Biblioteca del Hospital Real, 16 alumnos del Lycée Jean Girardoux (Francia) y 18 del I.E.S. Padre Suárez de Granada.

Visita guiada a la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras para 18 alumnos del centro educativo granadino Instituto Mariana Pineda.

Compra de fondos para el colectivo social. La Biblioteca creó 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.

Proyecto solidario de la Fundación Vicente Ferrer. Campaña *“Corre contra la pobreza, corre por Anantapur”*. Se pretendía que 5.000 niños y niñas participaran en una carrera solidaria en el Campus deportivo de la FVF en Barhalapalli, India, con el objetivo de garantizar sus necesidades alimentarias y sanitarias. El modo de apoyar consistía en aportar un dorsal solidario (10€) y un niño/a perteneciente a las castas más desfavorecidas podría participar en la carrera con su dorsal. La Biblioteca apoyó la iniciativa disponiendo de una hucha identificativa situada en los mostradores.

“Visita virtual a la Biblioteca del Hospital Real”. Difundir y dar a conocer desde cualquier parte del mundo la Biblioteca del HR y sus fondos.

“Guía Verde de la Biblioteca” Campaña para fomentar el uso responsable de material, energía y residuos con el fin de difundir buenas prácticas en gestión ambiental y reciclado, tanto por parte de los usuarios de la Biblioteca como de su personal.

Conferencias

“La música nacionalista en el posromanticismo. Los Bohemios y los Rusos”; “La música nacionalista en el posromanticismo. Los Nórdicos”

“Homenaje a... Norbert Wiener”

“La voz a ti debida: Tarde de radio y Literatura”. Entrevista a María José Ariza (Directora de la Biblioteca Universitaria de Granada). Invitados: Raymond Mass (escritor, novelista) y Gracia Morales (Dramaturga, poeta y actriz)

Concursos: Campaña para la promoción de la participación de los estudiantes en el *III Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada*; “I Concurso de fotografía digital ETSIT”; “Recomienda tu libro”; “Yo leo y hago deporte”; “¡Sácale los colores a tu biblioteca!”

Actividades de la Biblioteca Universitaria con motivo del Día Internacional del Libro.

- Entrega de premios a los ganadores del *III Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada*

- Sorteo de tres tablets entre los participantes de la *Recomienda tu libro*

- Regalo de un marcapáginas a cada usuario que se llevara libros en préstamo ese día en cada una de las bibliotecas

- Cartelería con citas célebres y anuncios en cada una de las bibliotecas

- Liberación masiva de libro Bookcrossing: lema *“Más libros, más libres”*, lema *Libros, Vidas*.

- “Las Bibliotecas para la Sociedad”. Nuevo impulso a este proyecto con la finalidad de solicitar el carné de biblioteca, tanto de la Universitaria como de la de Andalucía. Campaña bajo el lema *En este día tan especial pon una biblioteca más en tu vida*.

2015

IV Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada con el fin de continuar promocionando la creación literaria de los estudiantes de la UGR. Velada Literario Musical

Olimpiada Solidaria de Estudio. Participación, por segundo año consecutivo de la Biblioteca Universitaria en la Olimpiada Solidaria de Estudio.

Semana Internacional del Acceso Abierto de la Ciencia. Objetivo: fomentar el acceso abierto a la ciencia y divulgar los instrumentos que la hacen posible. La Biblioteca Universitaria se sumó a esta iniciativa (19 al 25 de octubre)

“Leyend@”. Inauguración del Club de lectura virtual, dirigido a todos los amantes de la lectura y en particular, a los miembros de la comunidad universitaria. El objetivo principal es incrementar el placer de la lectura al compartirla.

“La Imaginación Sonora. Diálogos entre Teresa de Jesús y Juan de la Cruz”. Representación teatral llevada a cabo por la Compañía Quimeraterapia, el 7 de mayo en la Biblioteca del Hospital Real.

“III Noche en Blanco – Granada Abierta”. 23 de octubre, programa de actos culturales, que incluyeron espectáculos teatrales y musicales.

Producción del vídeo “Una biblioteca para ti”, realizado íntegramente por el propio personal de la Biblioteca: principales servicios que ofrece y un recorrido por sus diferentes instalaciones y centros. Accesible desde la página web con versiones subtítulos en castellano, LSE, inglés y francés.

Conferencias

“La música española en el posromanticismo: Pedrell, Albéniz, Granados, Turina y Falla”; “Homenaje a... Tim Berners-Lee”

Concursos: “Buscamos personajes literarios que practiquen deporte”; “¡Despierta una palabra y rescátala del olvido!”; “IV Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada”

Actividades de la Biblioteca Universitaria con motivo del Día Internacional del Libro.

• Entrega de premios a los ganadores del *IV Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria de Granada*

• Inauguración de *Leyend@*; *Club de lectura de la Biblioteca Universitaria de Granada*.

• Sorteo de tres tablets entre los participantes de la actividad *Despierta una palabra*: comparte tu selfie y rescátala del olvido.

• Regalo de un marcapáginas a cada usuario que se llevara libros en préstamo ese día.

• Liberación masiva de libros Bookcrossing

Figura AR.9 Actividades sociales y culturales

PARTICIPACIÓN EN JORNADAS, CONGRESOS

2012

- X Asamblea del Grupo Español de Usuarios de Innovative en Madrid (abril, 2012), creado para actuar como foro de influencia ante la empresa Innovative Interfaces para la mejora del sistema Innovative Sierra
- 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.

2014

- XII Jornadas CRAI celebradas el 22 y 23 de mayo de 2014 en la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona.
- XI Foro Internacional sobre Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior (Bilbao, julio 2014).
- XII Asamblea del Grupo Español de Usuarios de Innovative (Madrid, marzo 2014)
- Succeed Final Conference (París, noviembre 2014)
- XIII Workshop REBIUN (Zamora, octubre 2014)
- I Congreso Internacional sobre el Libro Medieval y Moderno (Zaragoza, septiembre 2014)

2015

- XIII Jornadas CRAI celebradas el 11 y 12 de junio de 2015 en la Universidad de Murcia.
- XII Foro Internacional sobre Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior (Sevilla, julio 2015).
- XIII Asamblea del Grupo Español de Usuarios de Innovative (Jaén, marzo 2015)
- XVIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (Granada, noviembre 2015)
- XXIII Asamblea Anual de la Red Española de Biblioteca Universitarias (REBIUN) celebrada en Santander en noviembre de 2015
- XIV Jornadas Españolas de Documentación (Gijón, mayo 2015)

Figura AR.10 Participación en Jornadas, Congresos

INDICADOR Mejora de Procesos	Límite	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gasto en adquisiciones por usuario	40%	59,32	56,90	57,46	61,64	53,57	54,50	55,28
Inversión en recursos electrónicos sobre el total	55%	54,09%	58,80%	52,14%	60,76%	72,13%	73,94	71,74
Incremento de bibliográficos respecto al curso anterior	6%	10,97%	10,9%	13,8%	11,86%	8,60%	7,53	4,43
Incremento de ejemplares respecto al curso anterior	3%	14,96%	8,49%	8,95%	5,84%	4,79%	4,87	3,97
Préstamo por usuario	5	6,8	6,7	7,3	7,9	7,5	7,91	7,71
Porcentaje de la colección prestable	65%	67,03%	67,90%	70,2%	73,93%	72,97%	73,20	75,69
Consultas al catálogo por usuario	50	39,79	40,76	59,8	81,3	82,5	65,40	65,05
Ejemplares no devueltos por préstamos al mes	< 2%	0,87%	1,01%	1,04%	1,23	1,31	0,91	0,91
Reclamaciones que afirman devuelto	< 200	149	163	187	176	69	73	65
Porcentaje de documentos servidos en menos de 6 días	80%	92,03%	95,23%	93,50%	97,70%	98,80%	99,70	99,70
Documentos por préstamo interbibliotecario por investigador	< 0,3	0,50	0,17	0,14	0,15	0,14	0,15	0,15
Ejemplares retirados por préstamos no devueltos	< 0,4%	-	-	-	-	0,18	0,11	0,11

Figura AR.11 Indicadores de mejoras de los procesos.

Los estándares son límites mínimos (actuales a 2015) 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 AR.12 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
INDICADOR Carta de Servicios 2014-2015	Estándar	2014	2015
Porcentaje de respuesta en plazo a consultas electrónicas	<95%	100%	100%
Porcentaje de nuevas adquisiciones publicadas en la web en plazo	100%	100%	100%
Número de acciones formativas realizadas en el curso académico	>100	278	256
Ratio ordenadores - miembros de la comunidad universitaria	<120	80	66
Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos	>95%	99%	99%
Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario respondidas en un máx. de 6 días laborables	>85%	100%	100%
Porcentaje de bibliotecas con al menos un aparato de reproducción de documentos	100%	100%	100%
Número de actividades culturales con participación de la Biblioteca	>20	91	51

Figura AR.13 Indicadores de cumplimiento de los compromisos Carta de Servicios 2012-2013 y 2014-2015. 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.

Hasta 2012 la Carta de Servicios tenía 21 indicadores que se reformularon, eliminando algunos, reduciéndose a 8 en las posteriores ediciones de 2012-2013 y 2014-2015, en línea con 8 compromisos, asociados a cada uno de sus 8 principales servicios a los usuarios. En la última edición, de nuevo se ha revisado la medición y/o el estándar para alguno de éstos indicadores.

	CONTRATOS PROGRAMA DE LA BUG	St.	2012	2013	2014	2015
2012	Adaptación del catálogo al entorno 2.0 completando la implementación del nuevo buscador. Indicador: <i>Buscador adaptado</i>	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: <i>Nº de acciones formativas</i>	1	1 Cumplido 100%	2	-	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: <i>Implementación del nuevo módulo</i>	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: <i>Puesta en marcha del proyecto Bookcrossing</i> 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)	(ver NOTA)	(ver NOTA)
	Implantación definitiva del programa informático antiplagio Ephorus Indicador: <i>Programa implantado</i>	SI	Fase piloto: pruebas con Ephorus	Implantación definitiva Cumplido 100%	-	-
2013	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: <i>Nº de aplicaciones implantadas</i>	1	-	Implantación de BibliotecAppUGR para Android Cumplido 100%	Adaptación del catálogo para cualquier dispositivo móvil AirPAC	Aplicación de la Biblioteca para dispositivos móviles bibliotecaUGR
	Consolidación de la formación para el personal docente e investigador de la Universidad de Granada en los principales recursos de información Indicador: <i>Nº de acciones formativas destinadas al PDI</i>	3	44	52 Cumplido 100%	92	59
	Promocionar la creación literaria de los estudiantes de la UGR mediante la celebración del II Certamen Literario de la Biblioteca Universitaria Indicador: <i>Certamen organizado</i>	SI	I Certamen	II Certamen organizado Cumplido 100%	III Certamen	IV Certamen
	Creación de un apartado específico en la página web de la Biblioteca dedicado a Fondo Antiguo Indicador: <i>Apartado web creado</i>	SI	---	---	Creación de Bibliotesoros: Portal de Fondo Antiguo Cumplido 100%	---
2014	Mejorar la visibilidad y accesibilidad de la investigación producida en la Universidad de Granada continuando con el incremento de la colección de tesis doctorales incluidas en DIGIBUG Indicador: <i>Porcentaje de tesis doctorales leídas en 2014 incluidas en DIGIBUG</i>	75%	---	---	Inclusión de un 85% de las tesis doctorales defendidas Cumplido 100%	---
	Satisfacer la demanda cada vez mayor de libros electrónicos por parte de los usuarios, aumentando la cantidad de libros electrónicos suscritos por la Biblioteca Universitaria Indicador: <i>Porcentaje de aumento de libros electrónicos suscritos con respecto al año anterior</i>	1%	---	---	Adquisición de un 19% más de libros electrónicos Cumplido 100%	---
	Optimizar la colaboración de la Biblioteca Universitaria con la sociedad aumentando la cantidad de fondos bibliográficos para el préstamo a colectivos del entorno social de la ciudad de Granada Indicador: <i>Porcentaje de incremento de libros para préstamo a estos usuarios con respecto al año anterior</i>	25%	---	---	Adquisición de un 94% más de libros para préstamo a grupos de lectura del Centro Penitenciario de Albolote Cumplido 100%	Adquisición de un 40% más de libros para préstamo a grupos de lectura del Centro Penitenciario de Albolote

2015	Mejorar el acceso y la conservación del fondo antiguo anterior a 1.801 disperso en los centros de la UGR centralizando el mismo en la Biblioteca del Hospital Real Indicador: N° de ejemplares centralizados	400	---	---	---	Centralización de 1.969 ejemplares Cumplido 100%
	Proporcionar apoyo al personal docente e investigador en los procesos de acreditación y sexenios fomentando el uso del apartado web de Apoyo a la Investigación mediante una campaña de difusión dirigida al PDI Indicador: N° de actividades de difusión Indicador: N° de visitas al apartado web	3 30.000	---	---	---	3 actividades de difusión 53.133 visitas Cumplido 100%
	Facilitar al usuario la devolución de libros en las bibliotecas mediante la puesta en marcha de un proyecto piloto para la autodevolución de libros. Indicador: Proyecto puesto en marcha Indicador: N° de libros devueltos a través del buzón	SI 600	---	---	---	Instalación de un buzón de autodevolución en la Biblioteca del Edificio San Jerónimo 2.704 devoluciones Cumplido 100%
	Puesta en funcionamiento de las nuevas instalaciones para la Biblioteca de Derecho Indicador: Nuevas instalaciones puestas en funcionamiento	SI	---	---	---	Apertura de las instalaciones de la Biblioteca de Derecho Cumplido 100%

Figura AR.14 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, 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
	1.2 Establecer acuerdos transversales con otros Servicios de la Universidad para fortalecer el aprendizaje dentro del Centro de Recursos.	Grado de satisfacción de los usuarios	6a
	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 encaminada a la creación de CRAI	Acuerdos realizados (SI/NO)	---
		Consecución de créditos (SI/NO)	---
		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
	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.	Nº de puntos de servicio integrados	---
	3.3 Contribuir a que se transmita la información de forma rápida y eficaz entre el personal de la Biblioteca.	Plan de marketing elaborado (SI/NO) Nº de acciones puestas en marcha	SI ---
		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 satisf. 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 AR.15 Indicadores de cumplimiento del Plan Estratégico 2012-2015

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ANUALES

Cada año, la BUG asume una serie de objetivos que se corresponden en parte con las acciones específicas del Contrato-Programa.
Se resume a continuación su seguimiento y niveles de consecución

Año - Fecha inicio	Acciones	Indicadores Estándar	Fecha final Resultado	OC
2014 - 13/01/2014				
1. Mejorar la visibilidad y accesibilidad de la investigación producida en la UGR continuando con el incremento de la colección de tesis doctorales incluidas en DIGIBUG.	- Proceso técnico de las tesis para su publicación - Publicación de las tesis - Subida en formato electrónico a la comunidad de Tesis Doctorales de DIGIBUG, Repositorio Institucional	Porcentaje de tesis doctorales leídas en 2014 incluidas en DIGIBUG 75%	31/12/2014 85%	Si
2. Satisfacer la demanda cada vez mayor de libros electrónicos por parte de los usuarios, aumentando la cantidad de libros electrónicos suscritos por la BUG.	- Estudio pormenorizado de la temática de los libros de interés para el conjunto de la Universidad - Contacto con los proveedores para establecer condiciones de adquisición: coste económico, forma de pago, accesibilidad mediante reconocimiento de IPs, firma de licencia. - Alta de los rangos de IPs de la UGR por parte del proveedor - Gestión del acceso a los libros electrónicos adquiridos desde la página web de la BUG: apartado Libros Electrónicos, guías temáticas y catálogo. - Difusión de las nuevas colecciones y títulos entre la comunidad universitaria a través de correo electrónico, apartado Noticias de la página web de la Biblioteca y canal Noticias de la UGR.	Porcentaje de aumento de libros electrónicos suscritos con respecto al año Anterior 1%	05/03/2014 19%	Si
3. Optimizar la colaboración de la BUG con la sociedad aumentando la cantidad de fondos bibliográficos para el préstamo a colectivos del entorno social de la ciudad de Granada	- Destino de una partida específica del presupuesto de la BUG - Recepción de desideratas por parte de los colectivos del entorno social - Valoración de las desideratas para decidir o no su compra - Gestión de la adquisición a los proveedores - Recepción de los libros adquiridos y gestión del préstamo de los mismos en Millenium - Aviso a colectivos y recogida de los fondos en las dependencias de la Biblioteca Universitaria por parte de éstos.	Porcentaje de incremento de libros para préstamo a estos usuarios con respecto al año anterior 25%	07/03/2014 94%	Si
2015 - 13/01/2015				
1. Mejorar el acceso y la conservación del fondo antiguo anterior a 1801 disperso en los centros de la UGR centralizando el mismo en la Biblioteca del Hospital Real.	- Petición de las obras anteriores a 1801 a aquellos centros (departamentos, Bibliotecas de Centro, etc..) que tutelan estos fondos - Elaboración del listado de obras por parte del centro poseedor del fondo - Traslado - Comprobación de listados. - Asignación de signaturas topográficas - Estudio de Intervenciones de restauración y conservación de los fondos - Tratamiento Técnico	Número de ejemplares centralizados Mínimo 400	31/12/2015 1.969	Si
2. Proporcionar apoyo al personal docente e investigador en los procesos de acreditación y sexenios fomentando el uso del apartado web de Apoyo a la Investigación mediante campaña de difusión dirigida al PDI.	- Explicación de los contenidos albergados en el apartado web de Apoyo a la Investigación en todos los cursos que se destinen al PDI - Envío de recordatorios sobre la existencia y utilidad de esta información mediante el correo electrónico institucional - Difusión de la existencia y utilidad del apartado web de Apoyo a la Investigación mediante la publicación de noticias en la web de la Biblioteca.	Número de actividades difusión Mínimo 3 Número de visitas al apartado web Mínimo 30.000	31/12/2015 3 53.133	Si
3. Facilitar al usuario la devolución de libros en las bibliotecas mediante la puesta en marcha de un proyecto piloto para la autodevolución de libros.	- Instalación de un buzón de autodevolución en la Biblioteca del Edificio San Jerónimo, en el Campus de centro. - Comprobación del registro de devolución y activación de la alarma de los libros devueltos por el personal de esta Biblioteca. - Envío diario (2 veces al día) de los libros a su biblioteca de destino por el personal de esta Biblioteca. - Recogida de estadísticas de uso desde el propio sistema de gestión del préstamo en el Centro de Coordinación y Gestión del Sistema.	Número de libros devueltos a través del buzón Mínimo 600	31/12/2015 2.704	Si
2016 - 15/01/2016				
1. Aumentar la visibilidad de la producción científica de la Universidad de Granada incorporando a la base de datos DIALNET los documentos producidos por sus investigadores. 2. Proporcionar a los alumnos de doctorado la adquisición de las competencias necesarias en el uso de recursos de información integrando acciones formativas sobre metodología científica en los programas de las Escuelas de Doctorado. 3. Potenciar la presencia de la Biblioteca Universitaria en su entorno social organizando al menos 3 actividades culturales relacionadas con la sociedad. 4. Mejorar la disponibilidad de los manuales de consulta para los estudiantes mediante la adquisición o suscripción de al menos 50 en formato electrónico.				

Figura AR.16 Cumplimiento de Objetivos de Calidad

PROGRAMA ERASMUS

Los estudiantes de la Universidad de Granada (UGR) mantienen el interés por participar en el programa Erasmus. Un total de 1.750 universitarios han aceptado ya la plaza para completar su formación el curso 2016-2017 en otra universidad de un país diferente a España.

Recientemente se conoció que la Universidad de Granada es líder en el programa Erasmus. Ha vuelto a ocupar el primer lugar en Europa en cuanto a número de estudiantes recibidos y enviados, según datos hechos públicos por la Comisión Europea, referentes a las estadísticas de movilidad de estudiantes y personal del año académico (2013-2014).

Las cinco universidades europeas que más estudiantes envían son la Universidad de Granada (2.020), la Università di Bologna-Alma Mater Studiorum (1.901), la Universidad Complutense de Madrid (1.775), Universitat de Valenci (estudi general) (1.601) y las Università degli studi di Padova (1.347).

La universidad granadina superó por tanto los dos mil estudiantes enviados a países del marco del programa Erasmus.

Por su parte, las cinco universidades europeas que más estudiantes reciben son la Universidad de Granada (1.918), Universidad Complutense de Madrid (1.731), Universitat de Valencia (estudi general) (1.722), Università di Bologna-Alma mater Studiorum (1.678) y Univerzita Karlova v Praze (1.360).

Esto confirma que la UGR mantiene su atractivo para los estudiantes de otros países. En todos los campus granadinos, sea la carrera que sea, hay alumnos que llegan de otros países. En el inicio del segundo cuatrimestre, el día 15 de febrero, se incorporarán nuevos estudiantes. *«Estos datos confirman un año más el liderazgo de la Universidad de Granada en envío y recepción de estudiantes Erasmus, con un prestigio reconocido de la calidad de la movilidad tanto por la Comisión Europea, como por los propios estudiantes».*

La política de internacionalización de la UGR para el mandato de la rectora Pilar Aranda va mucho más. La intención es llegar a máximos en alumnado, en profesorado, investigación, y demás sectores y servicios. En investigación se está trabajando de modo intenso. El objetivo es la confluencia y estrategias con Europa. Sin olvidar las conexiones con América Latina, que son intensas desde hace años en diferentes programas de formación. En otras zonas del mundo, como puede ser Marruecos, el trabajo colaborativo también es intenso desde hace tiempo

Figura AR.17 Programa Erasmus. Resumen del artículo publicado el 22 de septiembre de 2016: "La UGR mantiene el tirón Erasmus - ideal.es"

INDICADORES (datos relativos)	POSICIÓN			
	2012	2013	2014	2015
Equipamiento				
% Ordenadores de uso público / Puestos de lectura	3	3	3	3
Colección/Servicios				
Monografías papel/ Usuarios	1	1	1	1
Préstamo / Usuarios	4	4	7	6
Publicaciones Periódicas papel año/ Usuarios	2	4	3	3
Monografías electrónicas/ Usuarios	1	1	1	1
Publicaciones Periódicas electrónicas/ Usuarios	3	3	3	4
Visitas Web/ Usuarios	8	8	7	5
Consultas catálogo/ Usuarios	5	4	6	7
Búsqueda e-recursos/ Usuarios	3	2	1	1
Descarga e-recursos/ Usuarios	4	5	5	3
Préstamo Interbibliotecario				
% Solicitudes pedidas / Usuarios (*)	10	9	10	10
% Solicitudes positivas /Total solicitudes recibidas	3	9	4	3
Solicitudes pedidas - solicitudes recibidas (Todas)	4	2	3	2
Solicitudes pedidas - solicitudes recibidas (Extranjero)	3	6	5	6
% Solicitudes de Bibliotecas extranjeras /Total solicitudes recibidas	5	5	4	6
% Solicitudes a Bibliotecas extranjeras/ Total solicitudes pedidas	2	2	2	1
Personal				
Usuarios/ Bibliotecarios	2	2	2	2
Asistentes / Cursos	8	5	1	2
Coste personal/ Usuarios (*)	10	10	10	10
Gastos				
% Gastos información/ Total	7	1	1	3
Gastos información/ Usuarios	8	3	4	4
% Gasto monografías papel/ Gastos en información	1	3	3	2
Gastos e-recursos/ Usuarios	8	3	4	5
% Gasto BBDD/ Gastos en información	4	3	3	5
% Gasto BBDD/ Gastos en e-recursos	5	4	4	5
Gastos información y personal	6	5	5	3
DATOS BRUTOS (datos absolutos)	2012	2013	2014	2015
Colección				
Títulos de monografía papel	2	1	1	1
Monografías electrónicas	1	1	1	1
Publicaciones periódicas electrónicas	2	1	1	1
Servicios				
Búsquedas en e-recursos	1	1	1	1
Descargas de e-recursos	3	4	4	4
Nº Horas impartidas: Cursos	1	1	1	1
Nº Horas impartidas: formación reglada	1	1	1	1
Nº de créditos	1	1	1	1
Préstamo Interbibliotecario				
Préstamo Inter.: solicitudes pedidas (*)	9	8	9	9
Gastos				
Gasto en recursos de información	5	2	2	3
Gasto en información electrónica	6	2	3	4
Gasto en monografías electrónicas	1	1	1	1

Figura AR.18 Posicionamiento en ranking según datos de REBIUN

Comparación con 10 Bibliotecas Universitarias similares a la BUG (11 incluyendo la BUG). Posiciones muy buenas en una serie de índices clave comparables e incluso en bastantes datos absolutos.

En los ítems marcados (+) la posición 10 es la mejor:

- % Solicitudes pedidas / Usuarios: la BUG está bien dotada y se nutre mucho de universidades extranjeras
- Coste personal/ Usuarios: la BUG cuenta con menos recursos humanos que las otras bibliotecas, pero mantiene altos niveles de calidad y satisfacción gracias a la eficiencia y eficacia de sus procesos.
- Préstamo Inter.: solicitudes pedidas: la BUG está bien dotada y pide menos a las demás bibliotecas



Biblioteca Universitaria

Biblioteca Universitaria

Hospital Real. Cta. Hospicio, s/n
18071 Granada (España)

Tel. 958 243 053 | Fax 958 244 058
biblioteca.ugr.es



ugr

Universidad de Granada
Biblioteca Universitaria