



Biblioteca Universitaria

# RELATORIO DE POSTULACIÓN AL

# PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD 2013

MARZO 2013



*ugr*

Universidad de Granada  
Biblioteca Universitaria

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN Y GLOSARIO</b>	<b>i</b>
<b>Criterio 1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN</b>	<b>1</b>
<b>Criterio 2. ESTRATEGIA</b>	<b>10</b>
<b>Criterio 3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS</b>	<b>18</b>
<b>Criterio 4. RECURSOS Y ASOCIADOS</b>	<b>27</b>
<b>Criterio 5. PROCESOS Y CLIENTES - CIUDADANOS</b>	<b>36</b>
<b>Criterio 6. RESULTADOS DE CLIENTES</b>	<b>45</b>
<b>Criterio 7. RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS</b>	<b>52</b>
<b>Criterio 8. RESULTADOS DE SOCIEDAD</b>	<b>58</b>
<b>Criterio 9. RESULTADOS GLOBALES</b>	<b>64</b>



# PRESENTACIÓN

# Presentación de la Biblioteca Universitaria

## INTRODUCCIÓN

Como se indica en su misión, la Biblioteca es la unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria. La finalidad principal de la Biblioteca es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento. Es competencia de la Biblioteca conservar y gestionar los diferentes recursos de información, con independencia de la asignación presupuestaria y del procedimiento a través del cual hayan sido adquiridos. El organigrama de la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) se incluye en la figura I.1, la estructura se sintetiza en la figura I.2 y una idea de las cifras clave en la figura I.3.

## ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA

La 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 Universidad de Granada (UGR). El total de puntos de servicio es de 21.

Al frente de la Biblioteca están las personas responsables de la Dirección y Subdirección, con la colaboración de una Junta Técnica y la supervisión de una Comisión informativa del Consejo de Gobierno de la Universidad, denominada Comisión de Biblioteca.

La responsabilidad de cada centro y servicio bibliotecario recae sobre la persona que ostenta la Jefatura de Servicio. El total de empleados es 187 a diciembre de 2012.



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

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

Figura I.2 Estructura de la Biblioteca Universitaria de Granada

## BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA

Puede decirse que la vida de la Biblioteca arranca prácticamente con la fundación del Estudio General de Lógica, Filosofía, Teología y Cánones, gestada en la visita que realizó a la ciudad Carlos V en 1526.

Más adelante, la Universidad se ve positivamente afectada por los cambios políticos y culturales que conllevan la venida de la dinastía francesa de los Borbones y la influencia del pensamiento ilustrado, reflejado en el intervencionismo estatal en todas las facetas de la vida de los súbditos y la preocupación por elevar su nivel intelectual.

## Los cimientos de la Biblioteca actual

A lo largo de la segunda mitad del siglo XIX y los comienzos del XX se van configurando las líneas de la moderna Biblioteca Universitaria. La estructura misma de la Biblioteca va cobrando mayor complejidad, y de ella se van desgajando las distintas bibliotecas de Facultades, Seminarios y Cátedras, en distintos edificios y con fondos cada vez más especializados. Cada Biblioteca se dota de un catálogo propio, tanto alfabético como sistemático para control e información de sus fondos, a la vez que la Biblioteca General cuenta con un catálogo central de estructura análoga. La Biblioteca del Centro ocupa un lugar importante y la tendencia general es la de centralizar fondos, servicios y presupuestos, para lograr una mayor rentabilidad de los recursos humanos y económicos.

Desde 1990, se cuenta con un presupuesto centralizado para inversión en monografías, publicaciones periódicas y encuadernación. Este presupuesto se complementa con los recursos que aportan los Centros, Departamentos, Grupos y Proyectos de Investigación.

## FONDOS: PROCEDENCIA Y EVOLUCIÓN

De los datos de que disponemos podemos deducir que hasta mediados del siglo XIX los fondos procedían de donaciones. Los primeros que aparecen por compra lo hacen a partir de 1839. Hasta 1875 habían ingresado un total de 16.789 obras en 42.629 volúmenes a lo largo de las diferentes épocas. A partir de 1813 la evolución de los fondos es ascendente.

Durante su ubicación en los locales que hoy ocupa la Biblioteca de la Facultad de Derecho, en la que permanecerá hasta su traslado en 1980 al Hospital Real, los fondos son organizados en catorce secciones que coinciden con las materias del catálogo o índice. La anexión de nuevos fondos por compra y donaciones, hacen necesaria una nueva reorganización y un nuevo índice de toda la biblioteca.

En la actualidad los fondos que alberga la Biblioteca están constituidos por más de 1.247.770 de registros de ejemplar y más de 632.691 libros electrónicos; las publicaciones periódicas en papel son 13.758 títulos y las electrónicas 48.189.

Estos fondos (excepto los de formato electrónico que se consultan en línea) se distribuyen por los distintos puntos de servicio, coincidiendo su temática con los estudios impartidos en el centro donde se halla situada cada biblioteca.

El fondo antiguo se encuentra ubicado sobre todo en la Biblioteca del Hospital Real, y en las Facultades de Filosofía y Letras, Derecho, Medicina y Farmacia. La primera posee unos 80.000 documentos, de los cuales 63.938 están informatizados, entre los que podemos citar: 60 incunables, 4.056 impresos del s.XVI, 9.622 del s. XVII, 10.136 del XVIII, y 24.400 del siglo XIX. También cuenta con 1.800 manuscritos.

Los catálogos existentes en la actualidad se pueden dividir en varias etapas: hasta 1989 subsiste un catálogo manual alfabético de autores y obras anónimas, y otro sistemático de materias según la CDU. A partir de 1989 se comienza a formar la base de datos informatizada de la BUG que en la actualidad contiene 1.453.252 registros de monografías. El proceso técnico de las obras se realiza en cada una de las bibliotecas, ya que el sistema informático permite alimentar una única base de datos desde los diferentes puntos. El sistema de gestión informatizada que utiliza la Biblioteca es Millenium, de la empresa Innovative Interface.

## EL VIAJE HACIA LA CALIDAD

El Equipo de Gobierno de la UGR, a través del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación Docente (ahora Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad) decidió incluir en su Plan de actuación 2001-2006 la evaluación de un conjunto de servicios transversales, entre ellos la BUG. Posteriormente la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) (ahora 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 el curso académico 2002/2003 el Comité de Evaluación Interna terminó con la primera autoevaluación de la BUG y en mayo de 2004 tuvo lugar la visita del Equipo Externo. Esta evaluación supuso para la BUG un Plan de Mejora completo.

Como parte de las acciones de mejora de ese informe se firmó el primer Contrato-Programa (CP) en 2006 con la Institución Universitaria, con un seguimiento anual por parte del Vicerrectorado y de la UCUA. Posteriormente se firmó el segundo CP, y en 2009 se firmó el 3º ya directamente con el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, regido por la Normativa establecida por el mismo. El Contrato-Programa se renueva anualmente, contando con un sistema de seguimiento e informe de consecución y como parte del seguimiento y actuación de la BUG como unidad integrada en la UGR. Además, se procedió al desarrollo e implantación de un Sistema de Calidad -certificable por la Norma ISO 9001- cuyo objeto vino dado por la necesidad de demostrar la capacidad de la BUG para satisfacer de forma consistente y continua con sus productos y servicios las necesidades y expectativas de sus usuarios, y para sistematizar su gestión e impulsar la mejora de sus procesos.

Así, en el año 2006 la Biblioteca estableció su Sistema de Gestión de Calidad en el que se definieron y desarrollaron la política, los objetivos, el Manual de Calidad y los procedimientos. En el año 2007 la Biblioteca certificó su Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000, y en 2008 y 2009 se pasaron las Auditorías externas de seguimiento con éxito, renovándose sistemáticamente su certificado desde entonces. En el curso 2009/2010 se decidió efectuar una nueva autoevaluación y elaborar una memoria de presentación al Sello Europeo de Excelencia 400+. Conseguido este objetivo, de nuevo en 2012 se decide realizar una autoevaluación con el Modelo EFQM y presentar una candidatura al Sello Europeo de Excelencia 500+, consiguiendo también este reconocimiento. La Biblioteca Universitaria de Granada se convierte así en una referencia reconocida a nivel Europeo.



Figura 1.3 La Biblioteca de la Universidad de Granada en cifras

## SERVICIOS

La Biblioteca, como unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la Comunidad Universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, investigación y extensión universitaria, ofrece una serie de servicios, cuya finalidad es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Universidad, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento. Los servicios fundamentales de la BUG, de los cuales se informa en su página web y en su Carta de Servicios, son en síntesis los que aparecen en la figura I.4. Se amplía información en los subcriterios 5b y 5c.

La gestión y el trámite del proceso de edición electrónica de las tesis doctorales es un ejemplo innovador, dentro del sistema general de gestión de la calidad.

Referencia e información
Consulta
Préstamo a domicilio
Préstamo interbibliotecario
Préstamo online CBUA
Lectura en sala
Reproducción de documentos
Formación de usuarios
Saddis: Apoyo documental al discapacitado
Préstamo dispositivos electrónicos de lectura
RefWorks: gestor de referencias
Biblioteca electrónica
La Biblioteca Responde
Información sobre novedades bibliográficas
Ephorus: programa antiplagio

Figura I.4 Servicios de la BUG

## USUARIOS

De acuerdo con el Artículo 14 del Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Granada, se consideran usuarios de la misma:

- Todos los miembros de la comunidad universitaria de la UGR, así como los de centros adscritos a la misma.
- Profesores, investigadores, becarios, alumnos y personal de administración y servicios de otras Universidades en estancia oficial en la Universidad de Granada.
- Las personas que no pertenezcan a alguno de los grupos anteriores y deseen hacer uso de los servicios de la BUG de acuerdo con las reglamentaciones y convenios previstos.

Además, y como aportación social, la BUG facilita, en la medida de sus posibilidades, la utilización de sus instalaciones, fondos y servicios por parte de cualquier ciudadano.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La BUG establece un **Plan Estratégico cuatrienal**. El correspondiente a **2008-2011** se desarrolla en cinco Ejes Estratégicos, que aparecen en la figura I.5, cada uno de los cuales se despliega en Objetivos estratégicos, Objetivos operacionales (acciones) e indicadores, como se explica en 2c y 2d.

Los resultados de este relatorio se establecen sobre todo en el contexto de dicho plan, ya que se presentan resultados desde 2009 e incluso con anterioridad a ese año. En el subcriterio 2d, se incluyen nuevas orientaciones relativas al nuevo plan 2012 - 2015.

## ENTORNO EXTERNO

El Espacio Europeo de Educación Superior y el Espacio Europeo de Investigación, establecido en la Declaración de Bolonia de 1999, crea un marco donde las bibliotecas pueden integrarse en los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación. El aprendizaje se basa en la adquisición de competencias, en el concepto de auto-aprendizaje y, para ello, las bibliotecas se constituirán como un espacio de aprendizaje individual o en grupo, donde el usuario integrará la información obtenida adquiriendo competencias en el manejo de la información. Las nuevas tecnologías de la información y los programas de alfabetización informacional ocuparán un papel muy importante en este marco, pues el manejo de la información será una de las competencias generales que todos los alumnos deberán adquirir en su currículum. En el contexto de la investigación deberemos ofrecer a los investigadores unos servicios con valor añadido, que garanticen la desubicación y la autosuficiencia de los mismos.

El Sistema Andaluz del Conocimiento se define como “*el conjunto de recursos y estructuras públicas o privadas, que interactúan para promover la generación, desarrollo y aprovechamiento compartido en aras de la construcción de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía*”. “*En este sentido, es esencial la creación de redes e infraestructuras de colaboración que permitan que científicos, distantes entre sí, trabajen de forma cooperativa en proyectos de interés común*”. En este contexto, la BUG colabora activamente para que esta realidad sea posible.

## SOBRE ESTE RELATORIO

Este relatorio se ha elaborado en línea con los criterios del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión 2012, contestando a sus requerimientos, pero tratando de preservar la identidad y lenguaje propios de la BUG, de la UGR y del mundo educativo universitario.

La información que contiene es representativa de la Biblioteca Universitaria de Granada, pero también incluye aspectos de actividades de servicios corporativos de la Universidad de Granada, fundamentalmente los relativos a áreas de gestión corporativas que, naturalmente, apoyan y afectan directamente a la Biblioteca y a sus grupos de interés.

Se ha sintetizado con el fin de ocupar el espacio asignado, tratando de evitar repeticiones (lo que no es siempre totalmente factible), utilizando referencias entre subcriterios y resumiendo la información en tablas siempre que se ha considerado adecuado.

Así mismo, para facilitar su comprensión, en los criterios de “Procesos facilitadores” se han indicado con letras de cabecera los párrafos que, en general, responden a los conceptos RADAR: **E**: enfoque; **D**: desarrollo; **ER**: evaluación y revisión.

- 1. Aprendizaje:** Conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional, con usuarios autosuficientes y la sensibilización de los usuarios en la importancia de la misma.
- 2. Investigación:** Lograr unos servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de la investigación y docencia y contribuir en la difusión de la producción científica de la UGR.
- 3. Personas y organización:** Garantizar la profesionalidad de todos los bibliotecarios y un plan eficiente de formación y actualización profesional permanente en un clima laboral óptimo.
- 4. Evaluación y calidad:** Consolidar los sistemas existentes y conseguir la mejora continua utilizando los mismos como herramientas para la gestión de la BUG.
- 5. Alianzas cooperación y sociedad:** Afianzar y seguir con las buenas prácticas existentes en relación con alianzas y cooperaciones nacionales e internacionales. Llegar a tener un impacto directo o indirecto en la sociedad, utilizando las mejores prácticas.

Figura I.5 Ejes Estratégicos de la BUG Plan Estratégico 2008-2011

## GLOSARIO DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Siglas	Significado
AAB	Asociación Andaluza de Bibliotecarios
AAPP	Administraciones Públicas
ANEC	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
ALFIN	Alfabetización Informacional
AUG	Archivo Universitario de Granada
AUPA	Asociación de Universidades Públicas de Andalucía
BBDD	Bases de datos
BSCH	Banco Santander Central Hispano
BVMC	Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes
BUG	Biblioteca de la Universidad de Granada
CABCD	Consortio Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
CBUA	Consortio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas
CDU	Clasificación Decimal Universal
CEE	Comité de Evaluación Externo
CEI	Comité de Evaluación Interno
CEICYE	Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo
CICE	Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa
CICYT	Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología
CMI	Cuadro de Mando Integral
CP	Contrato Programa
CPMCS	Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios
CRAI	Centro de Recursos y Aprendizaje e Investigación
CRUE	Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas
CSIRC	Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones
CVUG	Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DIGIBUG	Repositorio Institucional de la Universidad de Granada
EEES:	Espacio Europeo de Educación Superior
EEl	Espacio Europeo de Investigación
EFQM	European Foundation for Quality Management
FECYT	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología
FUNDIBQ	Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad
G.I.	Grupos de Interés
GEUIN	Grupo Español de Usuarios de Innovative
ISBN	Número Internacional Normalizado de Libros
D.L.	Depósito Legal
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
ISI	Information Sciences Institute
IT	Instrucción Técnica
LADE	Lectura Amigable de Documentos Electrónicos
LOPD	Ley Orgánica de Protección de Datos
MADOC	Mando de Adiestramiento y Doctrina del Ejército de la Tierra
MEC	Ministerio de Educación
OCU	Oficina de Cooperación Universitaria
PE	Plan Estratégico
PDI	Personal Docente e Investigador
PAS	Personal de Administración y Servicios
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias Españolas
RECOLECA	Recolector de Ciencia Abierta
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
RRII	Relaciones Institucionales UGR
SABCD	Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
SADDIS	Servicio de Apoyo Documental a Discapacitados/os
SCGS	Servicio de Coordinación y Gestión del Sistema
SEB	Sistema Español de Bibliotecas
SECABA	Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad de las Bibliotecas
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
TEBAM	Técnicos Especialistas de Bibliotecas, Archivos y Museos
TICs	Tecnologías de la Información y de la Comunicación
SIG	Sistema Integrado de Gestión
UCUA	Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas
UGR	Universidad de Granada
VPN	Virtual Private Network