



XIX JORNADAS
BIBLIOTECARIAS
DE ANDALUCÍA

HUELVA, 20 Y 21
DE OCTUBRE DE 2017

BIBLIOTECA SOCIAL,
BIBLIOTECAS Y SOCIEDAD

Presentación:

La participación e innovación a través de la calidad en bibliotecas

Ponente:

***Silvia Puertas Bonilla**

Biblioteca Pública Provincial de Sevilla

Jefa Departamento Servicios Bibliotecarios Provinciales

Moderadora: Yolanda Muñoz Míguez

*Biblioteca Pública Municipal de Valencina de la Concepción
Sevilla*

La participación e innovación a través de la calidad en bibliotecas

SILVIA PUERTAS BONILLA

Biblioteca Pública Provincial de Sevilla

Jefa Departamento Servicios Bibliotecarios Provinciales

1. SALIR DE LA ZONA DE CONFORT

Las bibliotecas en la actualidad NO sirven, no está justificada su existencia, carecen de valor en la sociedad actual dominada por la tecnología, donde no interesa el libro y es elevado el coste de mantener un edificio con personas que bien pueden ser prescindibles y estar funcionando solo con un vigilante que controle lo que hay dentro del edificio, o bien cualquiera puede aprender en un ratito las tareas de un bibliotecario. Esto es lo que piensan muchos de nuestros responsables políticos. Debemos empatizar, ponernos en el lugar del otro para conocer su pensamiento y comenzar a emitir el mensaje en su misma frecuencia de onda para que entiendan el valor social transformador de la biblioteca, además del económico, educativo, cultural y de ocio.

El panorama económico que viven nuestras bibliotecas de la provincia de Sevilla es desolador ante la falta de presupuesto propio unido a la paralización, desde varios años atrás, de las diversas líneas de subvención autonómica en materia de equipamiento informático, edificio, reforma, mobiliario, fondos bibliográficos... Tomamos conciencia de que estas dificultades tienen un para qué y podemos adoptar dos posiciones: la postura de victimismo o de aprendizaje que nos ayude a crecer. Miramos de forma global hacia los Fondos Europeos y decidimos actuar localmente de la mano de la Calidad.

Re-interpretamos el significado de calidad hacia una perspectiva diferente de cómo abordar el trabajo diario: es un cambio de mentalidad. Si cambio lo que pienso cambiaré cómo lo hago y si hago mi trabajo de manera diferente obtendré resultados distintos. Esto supone romper con nuestros esquemas mentales bien cimentados durante años de cómo hago mi trabajo y esta nueva propuesta conlleva salir de la “zona de confort” abriendo nuevos desafíos pero también resistencias.

Nº 113. Enero-Junio 2017, pp. 63-74

2. LA INNOVACIÓN LA REALIZAN LAS PERSONAS

La innovación pública supone proporcionar impacto positivo y valor a nuestros usuarios con los servicios que le ofrecemos pero para ello no tenemos que inventar tecnología sino tener creatividad para cambiar los procedimientos, haciendo un ejercicio de responsabilidad como servidores públicos.



El capital humano es el recurso económico más importante con el que cuentan las bibliotecas. Las personas son la esencia de cualquier biblioteca y obtener su compromiso e implicación total en el Plan de Calidad permite alcanzar la innovación y participación pues la suma de sus capacidades puede ser empleada para obtener el máximo rendimiento de la biblioteca.

Se constituye un Equipo de Trabajo conformado por profesionales de las Bibliotecas de Almensilla, Alcalá de Guadaíra, Écija, Espartinas, Lora del Río, Red Municipal de Bibliotecas de Sevilla, San

José de la Rinconada, El Palmar de Troya, Valencina de la Concepción y este Departamento de los Servicios Bibliotecarios Provinciales de Sevilla.

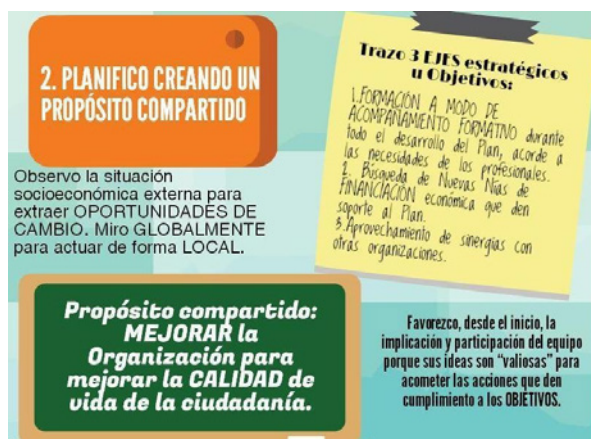
Y nos formulamos cuestiones que nos moviliza hacia nuevas formas de percibir la realidad ¿podemos mejorar nuestras bibliotecas? Nosotros como empleados públicos podemos ¿ser emprendedores públicos?. La ciudadanía posee una exigencia cada vez más en alza y demanda unos servicios públicos de calidad pero... ¿sabemos qué espera de nosotros la ciudadanía?

Cada uno de los miembros del Equipo se erige en portavoz y engranaje de comunicación perfecto con todas las bibliotecas pertenecientes a su mismo tramo de población (Municipios de menos de 5 mil habitantes, entre 5 y 10 mil habitantes, Municipios entre 10 y 20 mil y Municipios de más de 20 mil habitantes). El trabajo colaborativo hace florecer la motivación, mejora el clima laboral, incrementa la comunicación y genera confianza en el Proyecto. En definitiva, se manifiesta la “sabiduría del equipo” donde la suma de las aportaciones de los profesionales bibliotecarios participantes enriquece y permite el avance más veloz que la actuación individual. Se realiza así un liderazgo compartido y la suma de las acciones individuales impulsan la innovación a modo de Caballo de Troya: el cambio desde dentro.

3. UN PLAN DE FELICIDAD

El Proyecto de Calidad de las Bibliotecas Públicas de la provincia de Sevilla (2014-2016) referido, inicialmente, a 130 centros se concibe como un instrumento planificador pero, al igual tiempo, adaptativo a las nuevas realidades que van surgiendo. Hemos asumido que trabajar sin calidad es más costoso que trabajar con calidad. Por ello, teniendo presente las exigencias de la ciudadanía queremos hacer emerger el VALOR PÚBLICO, obtener la Legitimación Ciudadana, elevar los niveles de transparencia en la gestión pública, ofrecer un canal directo de comunicación con el ciudadano y aumentar niveles de eficiencia, a través de un ecosistema de colaboración y co-gestión con la ciudadanía.

Una premisa fundamental en todo este Plan es sentirnos motivados, levantarnos cada mañana con ganas de acudir a nuestro trabajo, con mucho entusiasmo, buscar la felicidad que al fin y al cabo es lo que verdaderamente nos interesa.



El valor genuino y alma del Proyecto es estar bien yo, mi biblioteca y, con ello, este bienestar se expande a la ciudadanía a la que ofrezco mis servicios. Nuestro COMPROMISO COMPARTIDO para avanzar obteniendo resultados es querer mejorar para ser más felices "mejorar nuestras bibliotecas para poder incrementar la calidad de vida de la ciudadanía". Podemos afirmar así que el

Plan de Calidad es un PLAN DE FELICIDAD donde se involucra todo el equipo humano desde su propia confección.

El Plan se concibe como un instrumento planificador pero, al mismo tiempo, adaptativo a las nuevas realidades que van surgiendo pues es un documento vivo.

Los frutos planificados a obtener serán, entre otros, incrementar la satisfacción del usuario, mejorar la eficacia de los procesos y establecer una cultura en gestión de calidad y mejora continua que será percibida por el ciudadano a través del testimonio tangible de las Cartas de Servicios por tramos de población.

El Plan cuenta con tres Ejes Estratégicos que lo vertebran: la Formación del profesional bibliotecario en materia de calidad, la Búsqueda de nuevas vías de financiación y el Aprovechamiento de Sinergias con otras organizaciones.



El Objetivo Estratégico 1 es la publicación de Cartas de Servicios por tramos de población elaboradas y consensuadas por todas las bibliotecas participantes. La carta de servicios es una herramienta de calidad y también un medio de comunicación con la ciudadanía. Podemos aludir al concepto de prosumo o promuser, término del mundo de la economía referido a la unión entre productor y consumidor (ejemplo IKEA con los artículos que son montados por los clientes) pues son las personas usuarias las que participan, intercambian información, comentan y valoran los servicios que le ofrecemos permitiendo la mejora. Es la participación ciudadana la que proporciona valor a nuestros servicios. Al mismo tiempo, esta coproducción con la ciudadanía nos permite establecer vínculos y crear comunidad tal y como brota en los makerspace (espacio donde se comparten recursos y conocimientos).

La innovación de “Caballo de Troya” de cada profesional bibliotecario obtiene como resultado que sean 64 Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla cuyos Ayuntamientos han APROBADO por Pleno, Junta de Gobierno o Decreto de Alcaldía, su respectiva Carta de Servicios.

4. EL VALOR ECONÓMICO DE LA BIBLIOTECA

El Plan aspira a obtener fuente de financiación interdisciplinar y de administraciones multinivel distintas a las tradicionales pues pone la mirada en la innovación, la biblioteca como motor de desarrollo del territorio, además de aprovechar las sinergias de otras administraciones e instituciones.

La biblioteca, en sí misma, tiene valor público en cuanto da respuesta a los problemas de la ciudadanía y da cumplimiento y acceso a todo aquello a lo que sus clientes tienen derecho.

La biblioteca “son una inversión y no un gasto” así lo confirman los estudios realizados dentro del gremio bibliotecario como FESABID que demuestran que por cada euro invertido retorna a la ciudadanía casi 4€, el Estudio de las Bibliotecas de Navarra; o informes ajenos como la propia ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN DE ANDALUCÍA 2020 (RIS3) que refieren a las bibliotecas como un factor productivo pues son una inversión no un gasto como ajeno.

Con el convencimiento de que las bibliotecas son el “motor de desarrollo del territorio en el que se ubique” acudimos a los denominados GRUPOS DE DESARROLLO RURAL (GDR) con ámbito de actuación en la provincia de Sevilla para paliar las dificultades detectadas, a través de un proyecto financiado con Fondos Europeos FEADER. Estos Grupos son Asociaciones mercantiles en cuyos estatutos figura textualmente “Promover el desarrollo local y rural de los municipios de su ámbito territorial”.

De forma paralela, iniciamos diálogo con la Diputación Provincial de Sevilla, a través de su Sociedad Provincial Informática de Sevilla, INPRO para eliminar las deficiencias de las bibliotecas de la provincia menores de 20.000 habitantes.

ACTUALIDAD PROVINCIA

Diputación y Junta aplican la innovación a bibliotecas y archivos

Ambas instituciones organizan una jornada para informar a los ayuntamientos de un proyecto para convertir estos centros en lugares de alfabetización digital.

PACO NÚÑEZ | ACTUALIZADO 01.07.2016 - 09:08

0 comentarios 0 votos

Me gusta 28 [Twitter](#) [COMPARTIR](#)

La Diputación de Sevilla, a través de su Sociedad de Informática Provincial Inpro, se ha marcado como una de las estrategias fundamentales acercar la cultura y el conocimiento a la ciudadanía a través de la innovación y la implantación de las nuevas tecnologías. Es por ello que, dentro de alguna de las líneas principales, se encuentran los proyectos de Innovación en las Bibliotecas y en los Archivos Municipales, idea fuerza de la jornada que se celebró el pasado miércoles en la sede de la institución.



Rodríguez Quirós, Barriña, Puertas, Lucas Sánchez, Benito Barroso y Sutil.

El proyecto de Innovación en las Bibliotecas Municipales persigue la adaptación de las mismas a las exigencias actuales de sus usuarios con dos objetivos principales: evitar que sean meros contenedores de libros y llevarlas a integrarse en la vida ciudadana; y ser un medio de alfabetización digital de los ciudadanos y un punto de reunión donde aplicar las nuevas tecnologías y, de esta forma, convertirse en un lugar de encuentro cultural. Hoy en día, los ciudadanos necesitan acceder a información dispar que se encuentra en otros medios que no son sólo el papel. Necesitan tener acceso a información enciclopédica que es más accesible en internet que por el medio tradicional de las enciclopedias que, en muchos casos, no existen en el fondo editorial de las bibliotecas. Del mismo modo, requieren un lugar para estudiar que reúna los requisitos que hoy en día se demandan: acceso a internet, elementos

El IV Plan Supera de la Diputación del año 2016 destina 308.357 euros para instalación wifi y ordenadores para las bibliotecas menores de 20.000 habitantes.

2/9/2017

El 94% de las bibliotecas de los 88 municipios más pequeños ya cuentan con acceso seguro a internet

Diario de Sevilla

AQUÍ LA PROVINCIA

AQUÍ LA PROVINCIA

El 94% de las bibliotecas de los 88 municipios más pequeños ya cuentan con acceso seguro a internet



Foto de grupo del presidente con los representantes de los 88 municipios.

SEVILLA

06 Junio, 2017 - 02:31h

El programa de inversiones en Sociedad de la Información para el impulso de la Administración Electrónica y la Accesibilidad, Plan Supera IV, gestionado directamente por la Diputación, a través de su sociedad informática Inpro, tiene como objetivo la adquisición de equipamiento básico para la implementación de las TIC'S y su puesta en marcha que permita a los ayuntamientos menores de 20.000 habitantes, dar cumplimiento a lo establecido en la legislación.

Dentro de este programa de inversiones, ya son 83, los ayuntamientos sevillanos que cuentan con acceso a internet wifi seguro en sus bibliotecas municipales, equipadas con un cortafuego, dos puestos de trabajo con formato "todo en uno": Intel Core i5, 8Gb Ram Disco duro de 500 Gb, y una pantalla 21,5 y sistema de control de los puestos de trabajo por el bibliotecario, *Gudalinex v5 bibliotecas*.

Este proyecto, destaca el mandatario provincial, Fernando Rodríguez Villalobos, "persigue la adaptación de las biblioteca a las exigencias actuales, evitando que sean sólo contenedores de libros". Villalobos afirma que el propósito es "que se conviertan en un medio de alfabetización digital donde los vecinos y vecinas tengan un punto de reunión en el que puedan aplicar las nuevas tecnologías, y de ese modo, se conviertan en un lugar de encuentro cultural".

Hoy en día, los ciudadanos necesitan acceder a un tipo de información muy dispar, que no solo se encuentra en papel. Necesitan tener acceso a todo tipo de información enciclopédica que, muchas veces ni siquiera existe en el fondo editorial de las bibliotecas. "Nuestros jóvenes, concluye Villalobos, necesitan disponer de las bibliotecas como punto de encuentro donde

http://www.diariodesevilla.es/aquilaprovincia/BbibliotecasB-municipios-pequenos-cuentan-BinternetB_0_1142585803.html

1/2

De otro lado, se presenta un Proyecto Tecnológico con Fondos FEDER a favor de todas las bibliotecas de la provincia.

Otra Línea Estratégica que se trabaja es la Internacionalización de las Bibliotecas a través de la Cooperación Transfronteriza con el diseño de “SUMAND@TECAS: Economía Sostenible e Innovación a través de la Cooperación Transfronteriza de las Bibliotecas Públicas” para poner en valor los Recursos Humanos y establecer redes de buenas prácticas e intercambio de experiencias que ayuden a compartir proyectos de éxito entre regiones europeas.

5. APROVECHAMIENTO DE SINERGIAS CON OTRAS ORGANIZACIONES

Enmarcada en el Eje 3 del Proyecto, esta línea de trabajo fortalece la relación de la biblioteca con otras instituciones que poseen idéntica misión: alfabetización digital de los ciudadanos y el acceso a la sociedad de la información.

Se propone el establecimiento de Alianzas para lograr coordinación y Cooperación con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en el desarrollo de sus competencias, a través de los programas GUADALINFO, que se realiza a través del Consorcio Fernando de los Ríos (conformado por la Junta de Andalucía y las 8 Diputaciones provinciales) y Andalucía Compromiso digital, con los centros ubicados en los diferentes municipios donde se desarrollan estos programas, para fomentar el desarrollo socioeconómico a través de la lectura con las nuevas tecnologías de la información, con el propósito de convertir Guadalinfo en un servicio más de la biblioteca.

La tecnología en la moderna Smart City mejora la calidad de vida de los ciudadanos pero como ya ha bautizado algún experto, habría que hablar de “Human City” donde las personas estén en el centro de todas las acciones. No podemos hablar de sociedad del conocimiento sin la labor que la biblioteca realiza de mediadora, educadora, guía, conectora y facilitadora de esa inmensa información que la ciudadanía necesita.



La Consejería de Empleo cuenta con un Proyecto AndalucíaSmart: Plan de Impulso al desarrollo inteligente del territorio y dentro de él se contempla la Red de Agentes para el Desarrollo Inteligente de Andalucía (RADIA). Con esa actuación se pretende definir y activar un ecosistema smart de Andalucía, que trabaje en cooperación para generar el desarrollo inteligente del territorio. Contempla varias actuaciones y activación de grupos motores de trabajo, en múltiples ámbitos

y sectores. Hemos iniciado la propuesta de colaboración para destacar el papel relevante de la biblioteca como agente del conocimiento. Una oportunidad para seguir tejiendo redes cooperativas.

6. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Se celebran reuniones trimestrales con los bibliotecarios municipales. De forma semestral con el Servicio de Bibliotecas aportando los avances del Plan, con informe de las mediciones del grado de cumplimiento de los indicadores y anualmente con cada una de las instituciones implicadas se actualizan los objetivos.

En estos tres años del Plan se han celebrado tres Encuentros Bibliotecarios que han versado sobre la Calidad con una progresión hacia la mejora continua y el trabajo cooperativo.



7. EXPANSIÓN DEL PROYECTO A OTRAS PROVINCIAS DE ANDALUCÍA

Hemos compartido nuestra experiencia en materia de calidad, con los compañeros de otras provincias, a través de la celebración de sus respectivos Encuentros Provinciales de Bibliotecas Municipales: Almería, Granada, Cádiz, Huelva y Málaga.

La expansión del Proyecto a otras provincias de Andalucía abre camino a un Proyecto de la Comunidad Autónoma. Es un ejemplo de ejercicio de gobernanza, facilitando la participación de los miembros del equipo bibliotecario en la toma de

decisiones, y a través de sus centros bibliotecarios de pertenencia permite emerger el valor público con la participación ciudadana.

8. CONCLUSIÓN

Los requerimientos normativos que establecen las Leyes de Transparencia y Administración Electrónica están poniendo de manifiesto las diferencias territoriales que existen en el acceso a los servicios públicos por parte de la ciudadanía. Nuestro Plan de Calidad en bibliotecas ofrece la posibilidad de reducir los desequilibrios territoriales y permite la cohesión territorial y cultural de manera sostenible.

El Plan Estratégico de Calidad de las Bibliotecas Públicas Municipales, aunque su pilotaje se haya iniciado en Sevilla, es fácilmente trasladable a otras provincias. Nace con vocación de tornarse en un Proyecto de las Bibliotecas Públicas de Andalucía, la Red de Bibliotecas más grande del territorio nacional.

El Impacto de este Proyecto es triple: beneficios para el ciudadano, el trabajador y para la Administración.

Hemos asumido que trabajar sin calidad es más costoso que trabajar con calidad. Queremos hacer emerger el VALOR PÚBLICO de las bibliotecas, obtener la Legitimación Ciudadana, elevar los niveles de transparencia en la gestión pública, ofrecer un canal directo de comunicación con el ciudadano y aumentar niveles de eficiencia, a través de un ecosistema de colaboración y co-gestión con la ciudadanía, a través de las Cartas de Servicios.

Nuestro COMPROMISO COMPARTIDO es querer mejorar para ser más felices. Salir de nuestra “zona de confort” conlleva buscar el bienestar individual y profesional que se proyecta en la mejora de las bibliotecas. Afirmamos que el Plan de Calidad es un PLAN DE FELICIDAD, donde la suma de las pequeñas acciones de cada biblioteca logra grandes cambios.

9. NORMATIVA

- Andalucía. Decreto 230/1999, de 15 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA, núm. 151, de 30/12/1999)
- Andalucía. Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. Modificado por: Decreto 177/2005, de 19 de julio.
- Andalucía. Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (BOJA núm. 124, de 30/06/2014)

- Andalucía. Ley 16/2003, de 22 diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31/12/2003)
- Andalucía. Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (BOJA, núm. 122, de 23/06/2010)
- Andalucía. Orden de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 129, de 08/11/2001)
- Andalucía. Orden de 29 de diciembre de 2008, por la que se establecen los requisitos para la obtención de la tarjeta de usuario de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía (BOJA núm. 17, de 27/01/2009)
- Andalucía. Orden de 30 de julio de 2007, por la que se modifica la de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 170, de 29/08/2007)
- España. Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 150, de 23/06/2007)
- España. Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 268, de 05/11/2014)
- España. Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local (BOE núm. 312, de 30/12/2013)

10. Bibliografía recomendada:

BALAGUÉ, Nuria, SAARTI, Jarmo. *Gestión de la calidad en las bibliotecas*. Barcelona: UOC, 2014.

Estrategia de Innovación de Andalucía 2020 (RIS3). Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, 2015. <http://juntadeandalucia.es/export/drupal/jda/Documento-Ris3-version-final-8-27-02-15.pdf> [Consulta: 15 marzo 2017]

Evaluación del retorno social de las ayudas públicas en cultura. Vitoria-Gasteiz: Servicio de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2013.

GÓMEZ YAÑEZ, José Antonio, coord. *El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*. Fesabid, 2014. <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf> [Consulta: 15 marzo 2017]

LÓPEZ MANZANEDO, María Jesús. *Trabajando por la mejora: proyecto de mejora y calidad de los servicios en bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid*. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2º. 2004. Salamanca). La biblioteca

pública: compromiso de futuro: actas. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, 2004, pp. 64-74.

Marco Común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas. Madrid: AEVAL, 2015.

MARTÍN GAVILÁN, César. *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*, 2008.

PARRADO, Salvador. *El análisis de la gestión pública*. Tirant lo Blanc, 2015 <http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf> [Consulta: 15 marzo 2017]

Plan de Acción AndalucíaSmart 2020. Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. 2016. http://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/2016-08-30%20PAAS2020%20para%20Consejo%20Gobierno_DEFINITIVO.pdf [Consulta: 14 marzo 2017]

PUIG, Toni. *Marketing de servicios para reinventar las administraciones públicas desde la mutua confianza con los ciudadanos*. Sevilla: Consejería de Gobernación, 2014.

11. WEBS Y RECURSOS ELECTRÓNICOS RECOMENDADOS

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. http://www.aeval.es/es/productos_y_servicios/gestion_cartas/ [Consulta: 13 marzo 2017]

Cuadernos para la gestión de las Cartas de Servicios en la Junta de Andalucía. Sevilla: Consejería de Hacienda y Administración Pública. https://www.ceh.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/servicios/publicaciones/05_admon_publica.htm [Consulta: 13 marzo 2017]

Desarrollo local LEADER 2014-2020. <http://juntadeandalucia.es/organismos/agriculturapescaydesarrollorural/areas/desarrollo-rural/paginas/desarrollo-local-leader-andalucia-2014-2020.html> [Consulta: 17 marzo 2017]

El futuro del Management [Vídeo] Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=Oyvwr17Q5Ys> [Consulta: 17 marzo 2017]

Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra. Pamplona: Gobierno Foral de Navarra, 2016. <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/> [Consulta: 14 marzo 2017]

Liderando el cambio en el sector público [Vídeo en inglés] Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=rkrp0Ev1K_s [Consulta: 17 marzo 2017]

Portal de la transparencia de la Junta de Andalucía. <http://juntadeandalucia.es/transparencia.html> [Consulta: 17 marzo 2017]

COMERCIAL GRUPO ANAYA, S.A.

ALGAIDA – ALIANZA EDITORIAL – ANAYA ELE

ANAYA INFANTIL/JUVENIL – ANAYA MULTIMEDIA

ANAYA TOURING CLUB – BARCANOVA – CÁTEDRA – ED. DEL PRADO

OBERON – PIRÁMIDE – SPES (HARRAP'S LAROUSSE – VOX)

TECNOS – XERAIS – ANAYA EDUCACIÓN – CLÉ

Fondos Distribuidos:

Gaesa — Rubiños 1860 — Editorial Fénix — Sociedad General Autores — J. Peñín

Red Comercial Grupo Anaya, S.A.

C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 15
28027 MADRID
Telf. 91-3938600
Fax: 91-3209129 – 7426631
e-mail cga@anaya.es

Polígono Pisa
C/ Brújula, 7
41927 - MAIRENA ALJARAFE
Telf. 95-4182502 / 4180711
Fax:95-4180977
e-mail cga.sevilla@anaya.es

C/ Lanjarón 28
Complejo Proica
Polígono Juncaril
18220 - ALBOLOTE (Granada)
Telf. 958-466833
Fax: 958-466897
e-mail cga.granada@anaya.es